

## QUESTIONS-RÉPONSES SUITE AU WEBINAIRE DE PRÉSENTATION DU SERVICE DE MÉDECINE CORPORATIVE ACCÈS M

### **1. Y a-t-il qu'un seul courriel de connexion par famille, ou bien chaque membre de la famille a son propre accès à la plateforme ACCÈSM?**

- Un seul courriel de connexion par famille. Donc, l'employé possède son compte et les membres de la famille peuvent l'utiliser grâce au courriel et mot de passe établi par le « propriétaire » du compte. Le conjoint(e) ou les enfants à charges doivent donc utiliser les informations de connexion de l'employé pour réserver un rendez-vous en télémédecine.

### **2. Est-ce qu'il y a une application de disponible (Apple ou Android)?**

- Non. Pour des raisons de confidentialité et de sécurité de vos données personnelles, nous n'utilisons pas d'application. Cependant la plateforme est accessible et fonctionnelle sur tout appareil électronique connecté à internet (Ordinateur, tablette, cellulaire, etc.).

### **3. Le service de télémédecine d'ACCÈS M offre-t-il un lien avec mon médecin de famille?**

- Non, sauf si votre médecin de famille travail pour nous. Cependant, si vous avez besoin que l'on transfert les notes cliniques d'une consultation à votre médecin de famille, c'est possible.

### **4. Quel est le temps d'attente pour obtenir une consultation sur la plateforme de télémédecine d'ACCÈS M?**

- Il n'y en a pas. Nos professionnels sont disponibles 7 jours sur 7, de 8h00 à 20h00. Donc vous n'avez qu'à sélectionner la plage horaire qui vous convient le mieux.

## QUESTIONS-RÉPONSES SUITE AU WEBINAIRE DE PRÉSENTATION DU SERVICE DE MÉDECINE CORPORATIVE ACCÈS M

### 5. Les consultations sont-elles d'une durée limitée?

- Nous prenons le temps nécessaire pour votre demande. Advenant le cas où du temps supplémentaire serait nécessaire, nous vous inviterons à programmer un autre rendez-vous au moment opportun pour vous.

### 6. Y a-t-il des exclusions aux raisons de consultations en télémédecine?

- Oui. Tout ce qui demandera un examen physique de la part du professionnel ne pourra pas être réglé en télémédecine. Cependant, le questionnaire initial peut être entrepris, en plus de vous diriger vers la ressource la mieux adaptée pour votre condition. Il est donc avantageux de passer par la télémédecine avant d'aller attendre des heures à l'urgence. D'ailleurs, le service de télémédecine est aussi là pour obtenir de l'aide ou simplement des conseils infirmiers et médicaux concernant une situation de santé qui vous préoccupe.

### 7. Référez-vous à des professionnels de la santé spécialistes si notre condition le nécessite?

- Absolument!

## QUESTIONS-RÉPONSES SUITE AU WEBINAIRE DE PRÉSENTATION DU SERVICE DE MÉDECINE CORPORATIVE ACCÈS M

### 8. Si le professionnel de la santé juge que nous devons voir un spécialiste (ex. allergologue, dermatologue, etc.), comment ça fonctionne?

- Il vous émettra un référencement à la suite d'une évaluation complète, et vous aurez le choix d'être en liste d'attente au public ou de payer et de voir un professionnel du secteur privé.

### 9. Est-il possible d'utiliser le service de télémédecine à partir de l'étranger?

- Malheureusement non. Les règlements sur la pratique médicale au Québec sont clairs sur ce point. Lors d'une consultation en télémédecine, la consultation est réputée avoir lieu à l'endroit où se situe le patient. Donc si vous vous trouvez à l'extérieur de la province de Québec, le professionnel qui vous rencontre devrait avoir son droit de pratique dans le pays ou la province du Canada où vous vous trouvez pour être autorisé à effectuer la consultation. Il en est de même pour les consultations téléphoniques ou les suivis. Le service est donc accessible dans la province de Québec.

### 10. Qui sont les professionnels qui nous rencontre?

- Infirmiers(ères) cliniciens(nes), Infirmiers Praticiens Spécialisés (IPS) et Médecins.

### 11. Si l'infirmier doit nous référer à un médecin mais que nous n'avons aucun médecin de famille, pouvez-vous nous en référer un?

- Absolument! Nos cliniques se situent principalement à Québec, Sherbrooke et Trois-Rivières, mais nous avons un réseau de cliniques privées partenaires partout dans la province de Québec.

## QUESTIONS-RÉPONSES SUITE AU WEBINAIRE DE PRÉSENTATION DU SERVICE DE MÉDECINE CORPORATIVE ACCÈS M

### **12. Serait-ce préférable de consulter notre propre médecin de famille plutôt que d'opter pour la télémédecine?**

- Vous avez toujours le choix de consulter votre médecin de famille au besoin. Notre service est complémentaire à l'offre de votre médecin de famille.

### **13. Donc est-ce que mon médecin de famille travail pour ACCÈS M? N'est-ce pas dédoubler les dossiers?**

- Non, sauf si votre médecin de famille fait de la médecine privée pour la Clinique de santé M. Les dossiers ne sont pas dédoublés. Tous les examens demandés par un professionnel de la santé du Québec sont enregistrés dans le Dossier Santé Québec (DSQ), sauf si vous avez demandé d'être retiré du DSQ. Cela permet de reprendre un dossier là où il a été laissé la dernière fois, en plus d'offrir une sécurité accrue, cette plateforme (accessible uniquement aux professionnels autorisés via un dispositif d'accès unique) donne accès à votre statut vaccinal et à vos résultats d'imagerie ou de laboratoire.

### **14. Peut-on ajouter un membre de notre famille qui n'est pas notre conjoint ou un enfant à charge? (Ex. Sœurs/Frères, Parents, Grands-Parents, etc.)**

- Non. Les seules personnes qui ont accès à ce service sont les employés de l'entreprise admissibles, leur conjoint(e) et leur(s) enfant(s) à charge.

## QUESTIONS-RÉPONSES SUITE AU WEBINAIRE DE PRÉSENTATION DU SERVICE DE MÉDECINE CORPORATIVE ACCÈS M

### • 15. Si j'ai besoin d'une consultation en personne, est-ce que les consultations se font à la Clinique de Santé M?

- Le professionnel que vous rencontrerez en télémédecine vous donnera le choix. Étant donné qu'au Québec, toute personne a le droit de décider dans quel établissement et par quel professionnel il désire être traité, en plus du fait que nous sommes une clinique privée, vous pourrez décider parmi l'une des deux options suivantes:
  - Consultez dans le système de santé public ;
  - Être vu rapidement directement à la Clinique de Santé M ou l'une de nos cliniques partenaires. Selon votre type de forfait cette consultation peut être à vos frais.

### 16. Aurez-vous accès à nos données médicales antérieures si nous sommes uniquement dans le système de santé public? (Dossiers médicaux antérieurs)

- Nous avons accès à vos résultats de laboratoires et autres examens médicaux (ex.: imagerie), à votre liste de médicaments ainsi qu'à votre profil vaccinal. Si vous désirez qu'on accède à vos dossiers antérieurs, il est possible d'en faire la demande en vous faisant signer une autorisation de demande d'accès au dossier. Vous seul pouvez nous donner cette autorisation.

### 17. Est-ce que les professionnels d'Accès M peuvent nous faire faire des bilans de santé avec prélèvements sanguin?

- Oui.

QUESTIONS-RÉPONSES SUITE AU  
WEBINAIRE DE PRÉSENTATION DU SERVICE  
DE MÉDECINE CORPORATIVE ACCÈS M

**18. Est-ce que les employés qui ont une exemption pour la couverture d'assurance maladie ont accès à ce service?**

- Oui.

**19. Si le professionnel que nous avons rencontré nous émet une requête pour des examens, que nous les faisons au public, mais que nous n'avons pas de médecin de famille. Qui fera le suivi avec nous?**

- Ce sera un professionnel d'Accès M.

**20. Les cliniques médicales affiliées vers lesquelles les professionnels d'Accès M nous dirigerons seront-elles uniquement des cliniques privées?**

- Vous aurez le choix entre le privé et le public.

**21. Un suivi téléphonique à la suite de tests sera-t-il payant?**

- Non. Tout ce qui est suivi téléphonique est sans frais.

**22. Les professionnels de la santé qui travaillent pour Accès M ou pour la Clinique de santé M sont-ils au Québec?**

- Oui.

## QUESTIONS-RÉPONSES SUITE AU WEBINAIRE DE PRÉSENTATION DU SERVICE DE MÉDECINE CORPORATIVE ACCÈS M

### 23. Comment sont envoyé les prescriptions et requêtes de laboratoire?

- Les prescriptions de médicaments sont envoyées directement à la pharmacie de votre choix, alors que les requêtes de laboratoire peuvent vous être envoyées sur votre portail, par courriel ou directement à l'endroit où vous irez faire vos prélèvements. Si l'envoi est fait par votre portail ou par courriel, vous n'aurez qu'à l'imprimer et vous présenter dans le centre de prélèvement de votre choix. Pour en trouver un près de chez vous, consulter le [www.clicsante.ca](http://www.clicsante.ca).

### 24. Est-ce que les résultats d'examens qui ont été prescrit par un professionnel d'ACCÈS M peuvent être envoyés à mon médecin de famille?

- Oui c'est possible mais votre médecin de famille y aura accès directement via le DSQ.

### 25. La présentation PowerPoint sera-t-elle disponible?

- Non puisque celle-ci n'est qu'un support visuel à la présentation Webinaire. Nous vous invitons à vous référer à l'aide-mémoire qui vous sera envoyé par votre employeur car celui-ci comporte plus d'information que la présentation PowerPoint.

### 26. L'enregistrement de la présentation sera-t-elle disponibles pour consultation ultérieure?

- Nous ferons parvenir un lien vers un des enregistrements des Webinaires. Ce lien vous sera rendu accessible par vos supérieurs.

## QUESTIONS-RÉPONSES SUITE AU WEBINAIRE DE PRÉSENTATION DU SERVICE DE MÉDECINE CORPORATIVE ACCÈS M

### 27. Si nous voulons voir un médecin en présentiel dans l'une de vos cliniques (Clinique de santé M), est-ce que le délai est long en général?

- Le délai est variable, mais nous pouvons généralement vous donner rendez-vous en 24 à 48 heures.

### 28. Le site web est-il accessible en français?

- Oui, la plateforme d'ACCÈS M est disponible en français et en anglais.

Ce document "Questions-Réponses" a été élaboré à partir des questions reçues par notre clientèle au courant des dernières années. Prenez-note que certaines informations peuvent ne pas s'appliquer à votre forfait d'entreprise. Référez-vous à votre portail Accès M afin de connaître votre forfait spécifique.

#### Pour nous joindre

- 1-833-841-2555 #4 (8h à 20h)
- [accesm@cliniquem.com](mailto:accesm@cliniquem.com) (8h à 20h)
- [urgences@cliniquem.com](mailto:urgences@cliniquem.com) (20h à 8h)