



## FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ) WORLD CARE ACCESS (DEUXIÈMES AVIS MÉDICAUX À DISTANCE)

### Qu'est-ce que WorldCare International, Inc.?

Chef de file mondial des services de télésanté, WorldCare est une entreprise pionnière du processus multidisciplinaire et multiétablissement de deuxième avis médical. Depuis plus de vingt-deux ans, WorldCare s'est engagée à améliorer la qualité des soins de santé partout dans le monde, en optimisant l'accès rapide, efficace et stratégique aux meilleurs soins de santé au monde. Nous offrons des deuxièmes avis médicaux très spécialisés et personnalisés, provenant des établissements médicaux de haut niveau membres de WorldCare Consortium®, par l'intermédiaire de notre savoir-faire primé et de technologies révolutionnaires. Souples et efficaces, nous sommes en mesure de personnaliser nos approches pour répondre aux besoins uniques de nos clients dans le monde entier.

### Qu'est-ce que WorldCare ACCESS?

WorldCare ACCESS est un service offert à nos membres seulement, par l'entremise de leur employeur, leur compagnie d'assurance, leur régime de soins de santé ou leur affiliation. Le service comprend des deuxièmes avis médicaux approfondis préparés par des équipes de spécialistes/surspécialistes des hôpitaux de WorldCare Consortium®. Ces avis sont conçus pour aider à confirmer un diagnostic, recommander un plan de traitement et rassurer les membres et leurs médecins traitants qu'ils ont faits les meilleurs choix en matière de soins de santé.

### Quels problèmes de santé bénéficient d'une couverture grâce à une adhésion à WorldCare?

WorldCare offre des deuxièmes avis médicaux partout dans le monde pour une vaste gamme de maladies graves. La couverture varie selon la catégorie d'adhésion. Si vous êtes membre et souhaitez savoir si un problème de santé précis est couvert, communiquez avec nous ou avec l'administrateur de votre régime d'avantages sociaux.



## Qui sont les médecins offrant des deuxièmes avis médicaux pour WorldCare?

WorldCare a créé des partenariats avec des hôpitaux d'enseignement et de recherche reconnus au sein du WorldCare Consortium® afin d'avoir accès à l'expertise de leurs équipes de spécialistes et surspécialistes réputés, qui sont soutenues par plus de 3,5 milliards de dollars en subventions annuelles pour la recherche médicale. Ces spécialistes médicaux, chirurgiens, pathologistes, radiologistes et autres experts mettent à contribution des compétences différentes et une expérience variée dans chacun des cas examinés. Pour chacune de nos options de services WorldCare ACCESS, une équipe de spécialistes est sélectionnée selon vos besoins médicaux particuliers. Par exemple, un membre de WorldCare ayant reçu un diagnostic de cancer peut recevoir des recommandations issues du travail collaboratif d'une équipe multidisciplinaire composée d'un oncologue, d'un radiologiste, d'un pathologiste, d'un radiothérapeute et d'un chirurgien surspécialiste, chacun fondant sa contribution sur les plus récents résultats de recherche. Cette approche d'équipe est unique aux services de WorldCare.

## Quels avantages sont associés à l'obtention d'un deuxième avis médical pour une maladie?

La communauté médicale mondiale fait confiance à WorldCare depuis plus de vingt-deux ans pour aider ses membres à confirmer des diagnostics, optimiser des plans de traitement et prendre des décisions médicales plus éclairées. Voici les avantages pour nos membres :

### L'expertise

Nous offrons une orientation médicale provenant de spécialistes et de surspécialistes réputés œuvrant dans des hôpitaux universitaires reconnus qui est personnalisée pour répondre à la situation particulière du membre et fondée sur des résultats de recherche à la fine pointe.

### L'amélioration des soins et de la qualité des soins

En évaluant le diagnostic et en cernant le plan de traitement offrant les meilleures chances de succès, le service WorldCare ACCESS aide ses membres et leurs médecins traitants à déterminer immédiatement l'option de traitement adéquate, ce qui permet d'assurer des soins appropriés.

### La facilité d'accès

Les avis médicaux à distance sont émis aux membres et aux médecins sans les soucis occasionnés par la prise de rendez-vous et les déplacements. Les gestionnaires de cas de WorldCare s'occupent de tous les aspects de la préparation du cas et de la cueillette des dossiers médicaux, et ce, sans frais pour le membre.

### La facilité du suivi

Les membres et les médecins ont la possibilité de poser des questions de suivi aux spécialistes consultés en fonction des résultats transmis dans le rapport WorldCare ACCESS.

### Une réponse rapide et efficace

Grâce à la connectivité en direct avec les établissements fournisseurs, WorldCare est en mesure de s'assurer que l'on accorde à chaque cas la priorité qu'il mérite, par l'intermédiaire d'un processus rationalisé de transmission des dossiers médicaux à l'aide de moyens sécurisés, rapides et efficaces afin d'insérer les cas dans le flux de travail quotidien de l'hôpital. Ce système de technologies efficaces est rehaussé par un réseau humain, qui relie le personnel de WorldCare au personnel des hôpitaux membres du Consortium®, et qui permet à WorldCare de respecter des délais d'exécution stricts, afin de procurer des réponses rapides aux membres au moment où ils en ont le plus besoin.

### Interaction médecin-médecin et médecin-patient

Des audioconférences entre le médecin traitant et le médecin examinateur peuvent être organisées au besoin pour discuter du cas et de toute préoccupation ou question relative au traitement. Les membres et leurs médecins acquièrent la confiance que procure le travail en équipe, pour s'assurer que le trouble médical grave est bien diagnostiqué et qu'un plan de traitement efficace est mis en place. Les médecins traitants bénéficient d'un accès à l'expertise des plus grands spécialistes dans chaque domaine, surtout lorsqu'ils doivent entreprendre des traitements très risqués, longs, ou coûteux.



## Quels sont les hôpitaux membres de WorldCare qui offrent des deuxièmes avis médicaux?

Les options de service de WorldCare sont uniques parce qu'elles vous offrent un accès sans pareil à l'expertise combinée d'équipes de spécialistes/surspécialistes œuvrant dans les plus grands hôpitaux d'enseignement aux États-Unis. Le WorldCare Consortium® représente plus de 18 000 spécialistes/ surspécialistes ayant accès à plus de 3,5 milliards de dollars en subventions annuelles de recherche. Mais ça ne s'arrête pas là. WorldCare dispose aussi de la capacité unique de travailler avec les meilleurs établissements et médecins partout dans le monde.

### Le Consortium® est composé des hôpitaux suivants:

- le Boston Children's Hospital
- l'université et les hôpitaux Jefferson la Mayo Clinic
- le Partners HealthCare System, Inc., qui regroupe :
  - le Massachusetts General Hospital
  - le Brigham and Women's Hospital
  - la clinique Dana Farber/Partners CancerCare
  - le McLean Psychiatric Hospital
  - le Spaulding Rehabilitation Center
- le UCLA Healthcare

## Pourquoi mon médecin doit-il participer? Est-ce que je ne peux pas fournir tous les dossiers moi-même?

Les services de WorldCare sont conçus pour offrir un soutien à votre médecin dans les soins qu'il ou elle vous prodigue. En participant au processus, votre médecin continue d'être le médecin de premier recours gérant vos soins et vous aidant à prendre des décisions relatives au traitement.

L'information contenue dans votre livret WorldCare ACCESS répond à vos questions et à celles de votre médecin concernant vos soins futurs, mais il peut inclure des termes médicaux ainsi que des recommandations qui doivent être appliquées sous les soins d'un médecin. Votre médecin, qui agit en tant que partenaire dans le processus d'obtention de votre deuxième avis médical auprès de WorldCare ACCESS, reçoit aussi votre livret et peut vous aider à interpréter ces renseignements et à comprendre les conséquences sur vos soins.

Bien que certaines personnes disposent de copies d'une partie de leur dossier médical, très peu de gens ont tous les renseignements pertinents de tous les médecins différents qu'ils ont consultés, ou ont accès au matériel diagnostique, comme les lames de pathologie ou les études par imagerie au format diagnostique DICOM. Nous obtenons normalement ce matériel directement des médecins et des autres fournisseurs de soins de santé, de sorte que chaque deuxième avis médical préparé par WorldCare ACCESS est fondé sur l'information la plus complète, ce qui constitue une partie vitale de notre service.

## Comment fait-on pour présenter une demande de service et quelles sont les étapes suivantes?

Voici un aperçu du processus d'obtention d'un deuxième avis médical de WorldCare ::

### Prise de contact

La première étape consiste à vous attribuer un infirmier\infirmière gestionnaire de cas chez WorldCare, qui procédera à la prise de contact préalable pour comprendre vos antécédents cliniques, développer un plan de collecte de vos dossiers médicaux et vous aider à formuler des questions aux spécialistes. Vous recevrez aussi un formulaire de décharge de responsabilité dont WorldCare a besoin pour amorcer le processus et simultanément confirmer votre admissibilité. Pendant tout le processus, votre infirmier\infirmière gestionnaire de cas reste en communication étroite avec vous et s'assure que nos normes de qualité sont respectées.

### Collecte des dossiers médicaux

Une fois que nous avons reçu votre formulaire de décharge signé, nous communiquons avec vos médecins, hôpitaux, cliniques, etc., et nous effectuons la collecte de tous les dossiers médicaux appropriés pour votre cas, y compris le matériel diagnostique comme les radiographies et les lames de pathologie. Chaque dossier est évalué du point de vue de la qualité par l'infirmier\infirmière gestionnaire de cas à son arrivée pour s'assurer qu'il répond aux directives médicales. Une fois que tous les dossiers nécessaires ont été rassemblés, un ou plusieurs hôpitaux membres du Consortium® sont sélectionnés pour évaluer votre cas en fonction de vos besoins et de l'expertise des spécialistes/surspécialistes de ces hôpitaux.

### Évaluation pour deuxième avis médical

Les équipes de spécialistes/surspécialistes des hôpitaux membres du Consortium® travaillent ensemble à l'évaluation de chacun des aspects de votre cas (y compris la confirmation du diagnostic par le réexamen des radiographies et des lames de pathologie) et préparent leurs rapports. Votre infirmier\infirmière gestionnaire de cas chez WorldCare et le directeur médical examinent la qualité des rapports pour s'assurer qu'ils ont répondu à toutes vos questions.

### Livret WorldCare ACCESS

L'infirmier\infirmière prépare ensuite un livret WorldCare ACCESS complet, qui comprend les rapports de deuxième avis médical et une information approfondie pour vous aider à comprendre votre deuxième avis médical. Le livret vous est envoyé, ainsi qu'à votre médecin, pour que vous puissiez prévoir une rencontre afin de discuter du deuxième avis médical et décider de votre plan de soins. Grâce à ces commentaires personnalisés provenant d'équipes de spécialistes œuvrant dans les plus grands hôpitaux de recherche, vous et votre médecin disposerez maintenant des renseignements dont vous avez besoin pour prendre des décisions médicales plus éclairées.

## Pourquoi le processus d'obtention d'un deuxième avis médical de WorldCare est-il si rigoureux et détaillé?

Le processus de WorldCare simule ce qui survient lorsqu'un patient gravement malade visite l'un des plus grands hôpitaux, comme ceux qui font partie du WorldCare Consortium®. Ces hôpitaux s'engagent à fournir des soins de la plus haute qualité à leurs patients partout dans le monde et doivent s'assurer qu'ils examinent scrupuleusement tous les documents figurant à leur dossier médical. En tant que coordonnateur et gestionnaire de ce processus, WorldCare est responsable de l'assurance qualité et du contrôle de la qualité dans tout le processus, et notre personnel médical s'engage à offrir à nos membres le meilleur service possible.

Les dossiers médicaux détaillés rassemblés par WorldCare vous procurent l'assurance additionnelle que chaque aspect de votre cas a été pris en considération. Des deuxièmes avis médicaux de la plus grande qualité exigent un examen de tous les dossiers et les diagnostics originaux. C'est pourquoi WorldCare rassemble tous les documents de base et les transmet aux spécialistes/surspécialistes les plus appropriés de l'hôpital membre du Consortium®. Votre gestionnaire de cas WorldCare vous avisera si des renseignements additionnels sont requis par les médecins examinateurs.

### **Quels sont les coûts associés à ce service?**

Les coûts d'accès aux services de WorldCare sont couverts par votre adhésion, par l'entremise de votre employeur, votre compagnie d'assurance ou votre régime de soins de santé. WorldCare couvre tous les coûts d'expédition de vos dossiers médicaux depuis le bureau de votre médecin à WorldCare, et les coûts de numérisation et de transmission des dossiers à un hôpital du WorldCare Consortium®. WorldCare demande ensuite aux spécialistes/surspécialistes œuvrant à l'hôpital membre du Consortium® de préparer un rapport de deuxième avis médical, puis nous transmettons à votre médecin et vous le livret WorldCare ACCESS complet qui comprend les deuxièmes avis médicaux et des renseignements supplémentaires, sans aucun frais.

### **Quand vais-je recevoir mon deuxième avis médical?**

Une fois la collecte de votre dossier médical terminée, nous faisons tout notre possible pour retourner le rapport à votre médecin désigné et vous dans les jours suivants. Certains cas nécessitant des analyses pathologiques, une traduction ou plusieurs deuxièmes avis médicaux d'hôpitaux différents peuvent exiger plus de temps. Votre gestionnaire de cas de WorldCare vous tiendra au courant de l'état de votre cas pendant tout le processus.

### **Sous quel format vais-je recevoir cette information?**

Nous offrons plusieurs options pour la réception de votre information. La méthode la plus rapide et la plus populaire est celle d'un courriel crypté, ce qui vous assure que l'information fournie vous est transmise de manière sécurisée dès que l'examen final de la qualité est terminé. Les autres options sont une copie imprimée du livret ou une copie électronique sur clé USB avec des copies de vos radiographies (dans le format original soumis par vos fournisseurs de soins de santé à WorldCare). Ces deux formats vous sont envoyés par messagerie Fedex.

### **Comment WorldCare peut-elle fournir un deuxième avis médical quelques jours à peine après avoir reçu tous les dossiers médicaux nécessaires?**

WorldCare et les hôpitaux membres du WorldCare Consortium® s'engagent à respecter des délais de réponse rapides. Les médecins du Consortium® partagent l'engagement de WorldCare et accordent la priorité aux cas de WorldCare afin de respecter ces échéances courtes. Les deuxièmes avis multidisciplinaires et multiétablissements ainsi que les temps de réponse rapides sont possibles grâce au réseau existant de technologies de WorldCare, qui relie l'équipe de WorldCare aux médecins examinateurs dans les hôpitaux membres du Consortium®. Cette technologie nous permet de faire l'envoi simultané des cas à un ou plusieurs hôpitaux, au-delà de leur pare-feu, et de les insérer directement dans le flux de travail des hôpitaux. Cette connectivité électronique avec les hôpitaux du Consortium® est unique à WorldCare.

### **Quelle incidence les deuxièmes avis médicaux de WorldCare ont-ils?**

Une étude indépendante des membres ayant reçu un deuxième avis médical de WorldCare a établi que 15% de nos deuxièmes avis médicaux ont mené à un changement de diagnostic, tandis que 70% d'entre eux ont mené à des révisions recommandées des plans de traitement. En réalité, tout changement ou toute amélioration du diagnostic ou du plan de traitement, aussi petit soit-il, peut faire toute la différence quand vous êtes confronté à une maladie grave. Si vous êtes un employeur, une compagnie d'assurance ou un décideur ayant à décider d'offrir ou non les services de WorldCare, vous pouvez en apprendre davantage sur la valeur de nos services au [www.worldcare.com/value/](http://www.worldcare.com/value/).

## Qu'arrivera-t-il si les recommandations sont très différentes de l'avis médical initial du point de vue du diagnostic ou du traitement?

Les cas où un écart de diagnostic important peut avoir une incidence sur le traitement sont généralement transmis par votre infirmier/infirmière gestionnaire de cas à un autre établissement, afin que vous obteniez une assurance additionnelle et une reconfirmation concernant tout changement.

Dès que vous recevez votre livret WorldCare ACCESS, nous vous recommandons de rencontrer votre médecin afin de discuter du deuxième avis médical et déterminer son incidence sur vos soins. L'infirmier/infirmière gestionnaire de cas et les directeurs médicaux de WorldCare demeurent à votre disposition à titre de ressources pour vous aider à concilier les recommandations émises par les divers médecins. Vous et votre médecin avez la possibilité de poser des questions de suivi aux spécialistes ayant préparé le deuxième avis médical, et votre médecin peut même communiquer avec eux pour leur faire part de préoccupations entourant les différentes recommandations.

## Pourquoi WorldCare travaille-t-elle avec les plus grands hôpitaux d'enseignement et de recherche?

WorldCare a établi une alliance stratégique à long terme avec les hôpitaux membres du WorldCare Consortium®. Ces hôpitaux sont reconnus à l'échelle mondiale pour la qualité des soins fournis, de sorte que chaque cas de WorldCare est analysé selon les normes de qualité rigoureuses de l'hôpital qui effectue l'analyse. Les cas de WorldCare sont transmis à des spécialistes du Consortium®, qui œuvrent de façon intégrée en vue d'offrir différents types d'expertise pour chaque cas. Parce qu'ils travaillent souvent ensemble, ils savent comment communiquer et comment interpréter les commentaires de leurs collègues pour offrir aux membres de WorldCare des évaluations médicales, des diagnostics et des conseils en matière de traitement complets.

## Que fait-on de mes dossiers médicaux après que j'ai reçu mon deuxième avis médical?

Chaque cas de WorldCare est archivé numériquement chez WorldCare pour une période allant jusqu'à sept ans pour faciliter tout service futur. Les cas récurrents sont évalués cliniquement, et dans la mesure du possible et s'il y a lieu, sont retournés aux mêmes spécialistes qui avaient initialement évalué le cas. Pour les spécialistes, cela facilite la comparaison de votre état avec votre deuxième avis médical préalable et l'évaluation des changements.

## Que dois-je faire une fois que j'ai reçu mon livret WorldCare ACCESS?

Nous vous encourageons fortement à communiquer avec votre médecin, qui aura aussi reçu le rapport, pour qu'il examine les recommandations avec vous et vous aide à comprendre leur incidence sur vos soins. Votre rapport de deuxième avis médical sera rédigé de médecin à médecin, et pourrait inclure des renseignements techniques que votre propre médecin pourra interpréter en fonction du contexte de vos soins. Votre médecin vous connaît mieux que quiconque, et ensemble, vous pouvez décider comment ces renseignements modifient vos soins.

## Comment WorldCare protège-t-elle mes renseignements privés en matière de santé?

La confidentialité de vos renseignements est importante pour nous, et pour cette raison, nous avons adopté des mesures de confidentialité strictes. Aucun des renseignements que vous fournissez à WorldCare pour un deuxième avis médical ne sera partagé avec un tiers sans votre consentement écrit. Le formulaire de consentement du patient requis par WorldCare pour vous fournir un deuxième avis médical nous autorise à utiliser vos renseignements médicaux seulement dans le but de les transmettre aux hôpitaux et aux spécialistes qui préparent les deuxièmes avis médicaux. Il vous est possible de retirer votre consentement à tout moment. De plus, WorldCare ne vendra jamais vos renseignements personnels à un tiers. Tous les renseignements personnels en matière de santé soumis à WorldCare sont transmis à l'aide de méthodes sécurisées, et tous les dossiers sont immédiatement archivés dans une base de données sécurisée. Les processus et procédures liés aux renseignements de WorldCare respectent les dispositions de la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), et traitent tous vos renseignements personnels et médicaux en toute confidentialité.

