

La Téléconsultation médicale



Un nouveau service inclus dans votre complémentaire santé
Par téléphone



Une ligne directe qui donne la priorité à votre santé

Vous pouvez profiter dès maintenant du nouveau service de Téléconsultation médicale.

C'est simple et sécurisé !

Qu'est-ce qu'une téléconsultation médicale ?

La téléconsultation a pour objet de permettre à un médecin inscrit à l'Ordre des Médecins de donner une consultation à distance à un patient : **c'est une consultation de médecine générale par téléphone.**

Vous accompagner au mieux est notre priorité. Afin de mettre à votre disposition ce service complémentaire nous avons signé une convention avec AXA Assistance France.

L'équipe médicale AXA Assistance, située en France, est composée de médecins généralistes assistés d'infirmiers. **Sur simple appel, ils vous aident à faire le point sur votre situation et vous apportent les réponses adaptées.**

La téléconsultation faite par AXA Assistance est un service officiellement enregistré, conformément au décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine, sur la base d'un contrat conclu avec l'Agence régionale de Santé (ARS) compétente.

Dans quels cas contacter le service de Téléconsultation médicale ?

Vous avez un problème de santé de médecine générale et vous n'arrivez pas à joindre votre médecin traitant.

Vous avez une interrogation concernant votre santé et souhaitez une réponse fiable, par des professionnels de santé.

Pour vous apporter une nouvelle réponse santé, nous mettons à votre disposition ce service que vous soyez à votre domicile, à votre travail, en déplacement professionnel, en vacances, en France ou à l'étranger.



Par téléphone



24h/24, 7j/7



En France et partout dans le monde



Le service de Téléconsultation médicale ne remplace pas les services d'urgence.

Document d'information non contractuel à destination des bénéficiaires du service de Téléconsultation médicale.



Comment ça marche ?

Le service de Téléconsultation est à votre disposition **24h/24 et 7j/7**.

Pour appeler, munissez-vous de votre attestation de tiers payant, et composez le numéro de téléphone direct **01 70 95 94 73** (appel non surtaxé).

Lors de votre premier appel, un infirmier vous accompagne dans la création de votre dossier médical. Ainsi lors des appels suivants, quelques questions suffiront pour accéder à votre dossier.

Des infirmiers vous apportent un premier niveau d'information relatif à vos questions de santé d'ordre général. Ils peuvent également vous orienter vers des professionnels de santé, les pharmacies de garde, etc.

Avant de vous diriger vers le médecin pour une consultation médicale, **l'infirmier vous informera sur le procédé de télémedecine utilisé et recueillera votre « consentement éclairé » sur l'acte médical à réaliser.**

Un médecin de l'équipe réalisera alors avec vous, la consultation médicale, grâce à un interrogatoire médical.

S'il le juge nécessaire, le médecin pourra délivrer une ordonnance.

Dans ce cas, il vous indiquera comment récupérer les médicaments auprès de la pharmacie de votre choix partout en Europe. Avec votre autorisation, le médecin d'AXA Assistance adressera un compte-rendu de la consultation à votre médecin traitant.



A qui s'adresse ce service ?

Tous les souscripteurs d'un contrat santé Mutuelle Saint-Christophe et les membres de leur famille bénéficiaires de ce contrat peuvent accéder à ce service.

Quelles sont les limites d'une consultation à distance ?

Si un examen physique est nécessaire pour établir un diagnostic, le médecin vous réorientera vers votre médecin traitant ou vous indiquera une liste de médecins proches de vous.

Les médecins ne sont pas habilités à délivrer des certificats médicaux, des arrêts de travail et des renouvellements d'ordonnance.

UN SERVICE SÉCURISÉ

La téléconsultation médicale est conforme à tous les critères de sécurité et de confidentialité exigés par la loi :

- Tous les médecins sont inscrits à l'Ordre des Médecins.
- Votre consultation est protégée par le secret médical.
- Ce service a été autorisé par la CNIL et respecte toutes ses recommandations en matière de sécurisation des données (authentification, circulation et hébergement), les données de santé à caractère personnel sont stockées en France chez un hébergeur agréé.
- Ce service fait l'objet d'un contrat avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) compétente.

Conformément à l'article 32 de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978, AXA Assistance, responsable de traitement, vous informe que :

- les réponses aux questions qui vous seront posées lors de votre appel, après obtention de votre accord pour la collecte de vos données de santé, sont obligatoires.
- la finalité du traitement est la Téléconsultation.
- les destinataires des données vous concernant sont les médecins et infirmiers d'AXA Assistance, les pharmacies, et avec votre accord, le médecin traitant et l'hébergeur de données de santé agréé.

Vous disposez, conformément à la réglementation en vigueur d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression aux informations vous concernant.

Vous pouvez vous adresser par courrier à :

**AXA Assistance
Service Juridique
6 rue André Gide
92320 Châtillon**

La téléconsultation AXA Assistance est une consultation médicale par téléphone assurée par un médecin inscrit à l'Ordre des Médecins. C'est un service accessible 24h/24, 7j/7, partout dans le monde, réservé aux bénéficiaires Mutuelle Saint-Christophe Assurances. L'entretien est protégé par le secret médical. Avec l'accord du patient, un compte-rendu est envoyé au médecin traitant, qui reste au centre du parcours de soin. S'il le juge nécessaire, une ordonnance peut être transmise au pharmacien choisi par le patient et avec son accord, partout en Europe. Si une situation d'urgence est détectée, le patient est orienté vers un service d'urgence. La Téléconsultation Médicale est un service officiellement enregistré, conformément au décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémedecine, sur la base d'un contrat conclu avec l'Agence régionale de Santé (ARS) compétente. Le service est autorisé par la CNIL et les données sont hébergées en France auprès d'un hébergeur agréé. La Téléconsultation Médicale ne se substitue ni au médecin traitant, ni aux urgences, ni à une consultation spécialisée, notamment psychologique, ni aux consultations nécessitant un examen clinique ou des examens complémentaires spécialisés. Aucun arrêt de travail, certificat médical ou renouvellement d'ordonnance ne peut être délivré.



Mutuelle Saint-Christophe assurances

277 rue Saint-Jacques - 75256 Paris cedex 05

Tél : 01 56 24 76 00 - Fax : 01 56 24 76 27 www.saint-christophe-assurances.fr

Société d'assurances mutuelle à cotisations variables régie par le Code des assurances

N° SIREN : 775 662 497 Opérations d'assurances exonérées de TVA - Art. 261-C du CGI

AXA Assistance

S.A au capital de 9 071 981 €. 311 338 339 RCS Nanterre. SIRET 311 338 339 00071

6, Rue André Gide 92320 Châtillon.

