



La Téléconsultation médicale

Un nouveau service inclus
dans votre complémentaire santé
24 h/24, 7j/7



Une ligne directe qui donne
la priorité à votre santé

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

Ce service est inclus dans les services de votre complémentaire
santé, 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.**

L'équipe médicale d'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 pouvez-vous 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 ?**
Une question concernant votre santé et souhaitez une réponse fiable par des professionnels de santé ?



Par téléphone



24h/24, 7j/7



En France,
partout dans le monde

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.

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



Comment ça marche ?

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

Pour nous appeler, munissez-vous de votre attestation de tiers payant, et composez le numéro de téléphone direct **01 55 92 27 54** (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.

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

Avant de vous orienter vers le médecin pour la consultation médicale, **notre infirmier vous informe sur le procédé de télémedecine utilisé et recueille votre «consentement éclairé» sur l'acte médical à réaliser.**

Un médecin de notre équipe réalise avec vous, la consultation médicale, grâce à un interrogatoire médical.

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

Dans ce cas, il vous indiquera la démarche à suivre pour 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 consultation à votre médecin traitant.



Pour qui ?

Tous les bénéficiaires de votre complémentaire santé AXA peuvent bénéficier de ce service.



Quelles sont les limites d'une consultation à distance ?

Si un examen physique est nécessaire pour établir un diagnostic, le médecin d'AXA Assistance vous réorientera vers votre médecin traitant ou vous indiquera une liste de médecins près de votre lieu de déplacement.

Nos 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 nos médecins sont inscrits à l'Ordre des Médecins.
- Votre consultation 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 France, 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 France
Service Juridique
6 rue André Gide – 92320 Châtillon

La téléconsultation AXA 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 AXA France. 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 AXA 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 AXA 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.

AXA France Vie. Société anonyme au capital de 487 725 073,50 € - 310 499 959 RCS Nanterre. Entreprise régie par le Code des assurances - **AXA Assistance France.** S.A au capital de 9 071 981 €. 311 338 339 RCS Nanterre. SIRET 311 338 339 00071-6. Rue André Gide 92320 Châtillon. **GRAS SAVOYE**, société de courtage d'assurance et de réassurance. Siège Social : Immeuble Quai 33. 33/34 quai de Dion Bouton. CS 70001. 92 814 Puteaux Cedex. Tél : 01 41 43 50 00. Télécopie : 01 41 43 55 55. <http://www.grassavoie.com>. Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 RCS Nanterre. N° FR 61311248637. Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 001 707 (<http://www.orias.fr>). Gras Savoye est soumis au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 61 rue Taitbout. 75436 Paris Cedex 9

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



réinventons / notre métier

