



AG2R LA MONDIALE



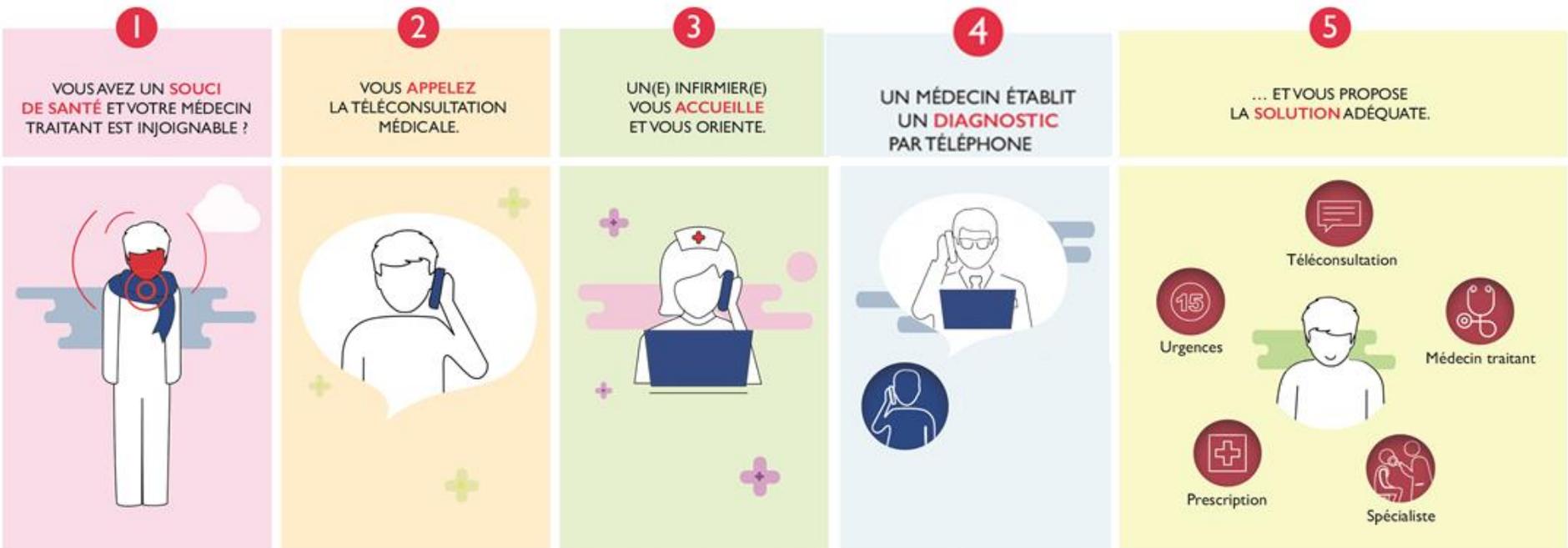
# TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

Des professionnels de santé vous répondent 24H/24, 7j/7

# TELECONSULTATION MEDICALE

Des professionnels vous répondent  
24H/24 7J/7

01 55 92 14 64



# TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE : COMMENT SE DÉROULE LA GARANTIE ?

## Consultation à distance par un médecin



Si suite au diagnostic du médecin, un conseil médical suffit  
**Recommandations du médecin et traitements disponibles en pharmacie, si besoin.**



Si une prescription est nécessaire  
**Transmission sécurisée d'une ordonnance à la pharmacie choisie par le patient.  
Déplacement du patient vers la pharmacie.**



Si une intervention rapide est jugée préférable :  
**C'est une urgence. Mise en relation avec le 15.**



Si un examen physique s'impose  
**Réorientation vers le médecin traitant ou un spécialiste (délais, quel type de spécialiste)**



Lorsque la téléconsultation a eu lieu  
**Envoi d'un rapport au médecin traitant, avec l'accord du patient.**



# TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE : DÉFINITION

## *Définition de la Téléconsultation médicale*

**La Téléconsultation médicale est une consultation médicale de médecine générale par téléphone, avec un médecin inscrit à l'Ordre des Médecins.**

L'entretien est protégé par le secret médical, y compris vis-à-vis de l'employeur.

Un compte-rendu est envoyé au médecin traitant, si le patient le souhaite. Transmission si nécessaire d'une prescription au pharmacien choisi par le patient.

## *A quel moment peut-on utiliser la Téléconsultation médicale ?*



**La Téléconsultation médicale est accessible 7j sur 7, 24h sur 24, de n'importe où** depuis le lieu de travail ou du domicile, ou bien en vacances,

## *Ce que n'est pas de la Téléconsultation médicale*

La Téléconsultation médicale ne peut pas traiter les urgences, les pathologies qui nécessitent un examen clinique ou des examens complémentaires spécialisés, ou les problèmes psychologiques. Aucun arrêt de travail ni certificat médical ne peuvent être délivrés. La Téléconsultation médicale n'a pas pour objectif de remplacer le médecin traitant et donc de procéder au renouvellement des traitements.

## *La démarche de la Téléconsultation médicale*

La Téléconsultation médicale fait appel à une **démarche diagnostique guidée par le seul interrogatoire.**

Le médecin au téléphone va **poser des questions et va faire des hypothèses diagnostiques.**

**Ensuite, en fonction de ces hypothèses, le médecin peut être amené à donner un conseil pratique, orienter le patient vers une autre structure, ou s'il le juge opportun, lui délivrer une prescription.**

**Tout cela s'inscrit dans le parcours de soins coordonnés :** un compte rendu peut être envoyé avec l'accord du salarié, à son médecin traitant.

S'il n'est pas possible de poser un diagnostic par téléphone, le patient sera orienté pour une consultation physique avec une indication sur le délai dans lequel il doit consulter.



# TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE : QUI DÉLIVRE ?



## Confidentialité Garantie

Les données médicales sont préservées :

- Seuls les professionnels de santé ont accès aux informations
- L'accès physique à la direction médicale est sécurisé
- Les données de santé sont hébergées sur des serveurs agréés
- L'authentification informatique est réalisée par carte CPS



## Médecins salariés

Les médecins :

- sont inscrits à l'Ordre des médecins
- sont salariés à temps partiel
- maintiennent une activité clinique à l'extérieur de notre structure (SAMU, urgences, médecine de ville, etc.)



## Présence de l'équipe médicale en continu

L'équipe médicale est basée à Châtillon en banlieue parisienne. La présence sur un même site des infirmier(ère)s & des médecins facilite également les échanges, le partage des connaissances & l'amélioration des process



## Formation Adaptée

Dans le cadre de la Téléconsultation médicale, les médecins suivent une formation spécifique dispensée par un organisme habilité (programme: les fondamentaux sur la pratique de la Téléconsultation médicale pour un professionnel de santé, les précautions générales à prendre vis-à-vis d'un acte médical à distance, des mises en situation).

- Ils bénéficient ensuite d'une formation continue sur la Téléconsultation médicale



# TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE : MODALITÉS D'UTILISATION

## *Qui peut utiliser la Téléconsultation médicale ?*

Dans le cadre de son contrat de complémentaire santé, l'assuré peut utiliser la Téléconsultation médicale. Peuvent également en bénéficier ses ayants-droits, y compris un mineur en présence d'un représentant légal.

## *Le salarié doit-il payer à la fin de la Téléconsultation ?*

Il n'y a aucun paiement entre le bénéficiaire et les médecins. La Téléconsultation médicale est financée par le contrat de complémentaire santé.

## *Quel est le nombre d'appels maximum par assuré ?*

- Pas de limite pour les bénéficiaires d'un contrat collectif

## *Où le salarié peut-il trouver le numéro de la Téléconsultation médicale ?*

Sur les supports de communication.

## *Au niveau de la Sécurité sociale l'acte est-il considéré comme une consultation en cabinet (23 € remboursé à 70%, moins 1€) ?*

L'acte de téléconsultation ne fait l'objet d'aucun remboursement par la Sécurité sociale.

Par contre la prescription issue de la téléconsultation est remboursée.



Pour tous les assurés,  
un avis médical personnalisé



# TELECONSULTATION MEDICALE : ORDONNANCE

*En France, le patient peut-il rencontrer des difficultés pour la délivrance de ses médicaments par le pharmacien ?*

S'agissant d'un acte gratuit pour le patient, l'ordonnance délivrée par la téléconsultation médicale est simplifiée.

Cela ne pose aucun problème dans la majeure partie des cas.

Dans certaines situations, le pharmacien peut ne pas procéder au tiers-payant et réclamer la part complémentaire santé à l'assuré. Ce dernier sera alors pris en charge par son organisme de complémentaire santé après transmission de sa feuille de soin.

Le patient doit bien entendu se rendre à la pharmacie avec son attestation de tiers payant.

*Dans le reste du monde, est-il possible d'obtenir une ordonnance ?*

**En Union Européenne**, les pharmaciens pourront vous délivrer le médicament sur la base d'ordonnance transmise par le médecin de la téléconsultation.

**En dehors de l'Union Européenne**, une ordonnance pourra être transmise mais sa validité ne sera pas forcément reconnue par le pharmacien.

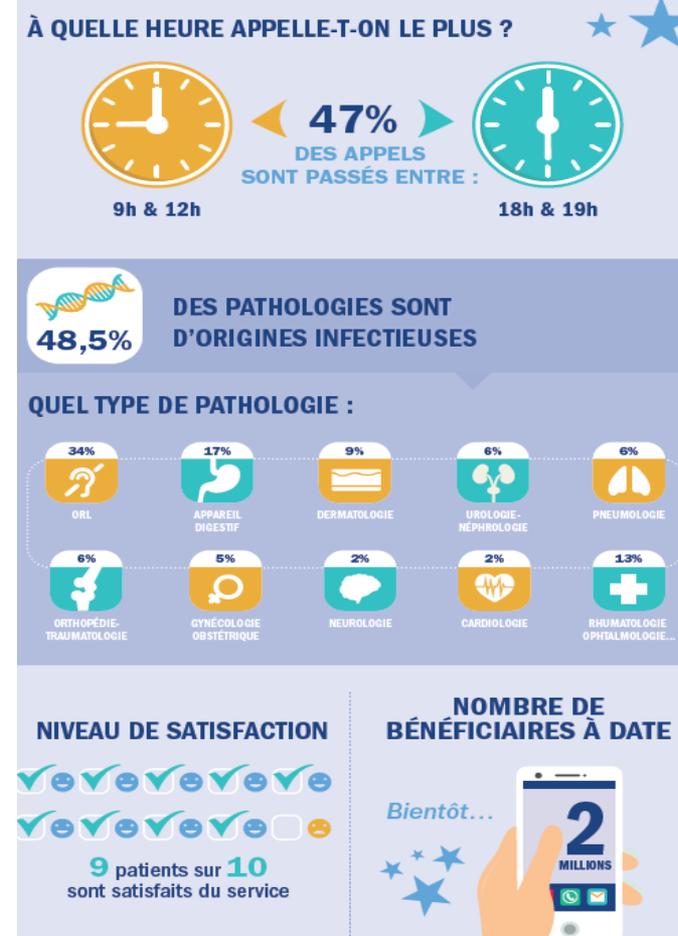
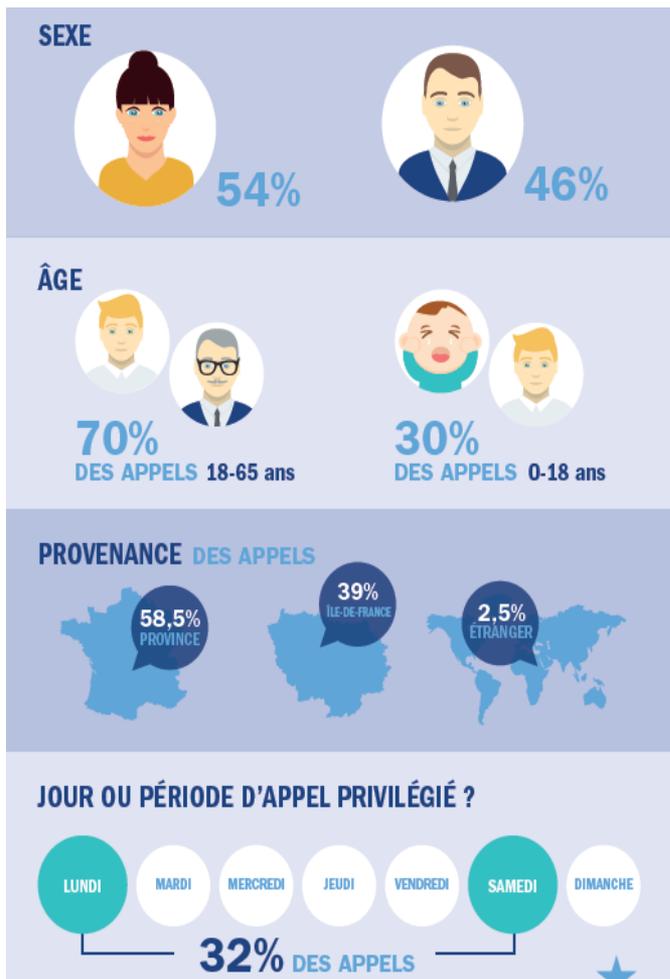
**NB** : la prise en charge des médicaments à l'étranger dépend de l'organisme de complémentaire santé et de la prise en charge de la sécurité sociale.



Quel que soit l'endroit  
où l'assuré se trouve,  
en France ou à l'étranger



# TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE : L'UTILISATION DU SERVICE: 9 PATIENTS SUR 10 SONT SATISFAITS DU SERVICE



# TELECONSULTATION MEDICALE : CADRE LÉGAL



## **Autorisation de la Cnil**

La Téléconsultation médicale respecte toutes les recommandations de la CNIL 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.



## **Conformité au décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine**

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.



**Agrément de l'Agence Régionale de Santé d'Ile de France,**  
valable pour la France Métropolitaine et l'Outre-Mer.

