

# Assistance et Téléconsultation Malakoff Humanis

Point de situation – COVID-19

# Téléconsultation

# Ce que fait la téléconsultation proposée par Malakoff Humanis

La téléconsultation proposée par Malakoff Humanis intervient lorsqu'un salarié est souffrant et que **son médecin traitant n'est pas disponible immédiatement ou sur des horaires de joignabilité**

➔ Concernant le covid-19, les médecins et/ou les infirmières de la plateforme peuvent conseiller et orienter/ré-orienter les assurés en cas :

- de **doute sur des symptômes**,
- d'interrogation sur les précautions à prendre pour **se protéger et protéger les autres**,
- d'interrogation sur les **démarches médicales** à suivre pendant le confinement, en cas de déplacement médical, ou pour suivre ses traitements et protocoles de soins en cours...

# Ce que le service ne fait pas

**En aucun cas, ce service n'est une réponse à la crise sanitaire à laquelle nous faisons face :**

**Le service ne se substitue pas au système de santé et dispositif**

**national** en cas de crise sanitaire et n'a, de ce fait, pas été dimensionné pour répondre à une crise sanitaire de cette ampleur

**Le service ne délivre ni certificat, ni arrêt de travail**

- Ni pour des contraintes familiales, qui doit être demandé par l'employeur sur [d eclare.ameli.fr](https://d eclare.ameli.fr),
- Ni pour des patients fragiles, qui doivent appeler un médecin généraliste

La téléconsultation est prise en charge à 100% par ma complémentaire santé/prévoyance Malakoff Humanis et toutes les personnes affiliées sur mon contrat bénéficient aussi de ce service.

# Pour rappel

## Le contenu du service :

### Être rassuré face à des symptômes inconnus

- Savoir si la situation nécessite une prise en charge rapide
- Adapter la surveillance de son état pour savoir comment réagir en cas d'évolution.
- Connaître le traitement adapté et éviter les risques liés à l'automédication.

### Mieux comprendre une situation médicale

- Clarifier les conséquences d'un diagnostic.
- Comprendre une ordonnance et améliorer son observance.
- Préparer une hospitalisation et anticiper ses suites.

### Être dépanné

- Poursuivre un traitement en cours grâce à une prescription dans l'attente d'un rendez-vous chez son médecin traitant.
- Obtenir rapidement le traitement adapté en cas de symptômes connus et récurrents.
- Éviter les rendez-vous et déplacements multiples

### Être en lien avec un professionnel de santé même en déplacement à l'étranger

- Savoir comment préparer un voyage : vaccins, médicaments, transport des dispositifs médicaux...
- Obtenir un avis médical par un professionnel de santé francophone pendant un déplacement.

# Pour rappel

## Sont exclus de la téléconsultation BEA :

- les situations d'urgence médicale,
- les demandes de téléconsultation avec un médecin autre qu'un médecin généraliste,
- le suivi de pathologies chroniques, de grossesses, des nourrissons de moins d'un an,
- les prescriptions d'arrêt de travail, de certificat médical,
- les demandes de second avis médical,
- les prescriptions pour un renouvellement de traitement (sauf dépannage ponctuel, dans la limite de 7 jours),
- les prescriptions de traitement supérieures à 7 jours,
- les prescriptions de médicaments soumis à prescription restreinte, de médicaments soumis à accord préalable, de médicaments d'exception et de stupéfiants,
- les prescriptions de préparations magistrales ou officinales,
- les prescriptions lors d'une téléconsultation réalisée par un patient se situant hors du territoire français.

# L'assistance

# Crise du coronavirus : l'assistance peut-elle être une réponse ?

La crise du coronavirus met en lumière les **services d'assistance proposés** par nos contrats santé et prévoyance. Ces prestations permettent de faciliter le quotidien et sont particulièrement opportunes.

Il faut néanmoins rappeler que les mesures de confinement auxquelles la grande majorité d'entre nous est soumise n'ouvrent pas droit à l'activation des garanties.

Au regard de l'ampleur du confinement sur l'ensemble du territoire national, les services d'assistance ne sont pas aptes à prendre tout en charge et doivent être réservés à ceux qui ont le plus besoin.

Pour rappel, ouvrent droit à prestation (autrement dit « *sont considérées comme fait générateur* »)

- Une hospitalisation de plus de 2 jours, programmée ou non
- Une immobilisation de plus de 5 jours (tout repos au domicile prescrit par un médecin à l'occasion d'un
- accident ou d'une maladie soudaine et aiguë entraînant une impossibilité physique du bénéficiaire de se déplacer)
- Une hospitalisation en ambulatoire (dans certaines conventions plus couvrantes uniquement)



# Crise du coronavirus : quelques exemples concrets d'activation de l'assistance

En cas d'hospitalisation suite à des complications liées au coronavirus, l'ouverture des droits fonctionne.

De même, Une immobilisation à domicile prescrite par le médecin après avoir contracté la maladie permet de bénéficier des prestations du contrat

Naturellement, le fait d'être confiné par précaution chez soi et de télétravailler ne permet pas en revanche d'activer la garantie.

En cette période de confinement où l'objectif est de réduire drastiquement les contacts, Il peut être judicieux de rappeler que les prestations de portage de médicaments ou de repas peuvent être des alternatives intéressantes.

Il est aussi possible de prendre en charge la venue d'un proche dans des situations particulières.