



TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

De jour comme de nuit,

**je me soigne en un coup de fil,**

**où que je sois !**

# Où que je sois, un médecin me répond

Besoin de prendre rendez-vous avec mon médecin pour un état grippal, un mal de gorge ou un mal de dos... mais impossible de le joindre :

- c'est le week end,
- c'est en pleine nuit,
- je suis en vacances / en déplacement à l'étranger...

**Avec la téléconsultation médicale\* opérée par Bien Être Assistance, un médecin me répond 24 h/24, 7j/7, en France comme à l'étranger.**

**Je n'ai rien à régler. La téléconsultation est prise en charge à 100% par ma complémentaire santé Malakoff Humanis et toutes les personnes affiliées sur mon contrat bénéficient aussi de ce service.**

Un service simple d'utilisation :

- ligne téléphonique dédiée et disponible 24 h/24 et 7j/7,
- disponible partout en France ou à l'étranger,
- prise en charge faite par un médecin inscrit à l'Ordre des médecins et basé en France,
- entretien protégé par le secret médical,
- la possibilité de prescrire une e-ordonnance disponible en ligne (uniquement en France),
- un compte-rendu est envoyé au médecin traitant qui reste au centre du parcours de soins , avec votre accord,
- orientation vers un service d'urgence si besoin.

\*à hauteur de 5 téléconsultations par an et par bénéficiaire.



**Un numéro à retenir**

**N°Cristal 09 86 86 00 67**

APPEL NON SURTAXE

# Comment ça fonctionne ?

## Entretien confidentiel et sécurisé

### 1 MON APPEL EST PRIS EN CHARGE PAR UN(E) INFIRMIER(E) DIPLÔMÉ(E) D'ÉTAT POUR :

- **vérifier** qu'une téléconsultation peut m'être délivrée,
- **enregistrer** ma demande,
- **délivrer** un premier niveau d'information,
- **répondre** à ma demande en me conseillant ou en me réorientant vers un médecin.

### 2 SI NÉCESSAIRE, JE SUIS ORIENTÉ(E) VERS UN MÉDECIN POUR :

- **obtenir** un conseil et un avis médical,
- **recevoir**, le cas échéant, une e-ordonnance,
- **adresser** le compte-rendu de cette téléconsultation à mon médecin traitant, si je le souhaite.



#### LA CONFIDENTIALITÉ EST ASSURÉE

Vos données de santé sont couvertes par le secret médical et hébergées auprès d'un hébergeur de données de santé agréé conformément à l'article L.1111-8 du Code de la santé publique. Le service est autorisé par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

**La téléconsultation médicale ne se substitue ni au médecin traitant ni aux urgences, ni à une consultation spécialisée.**

**La téléconsultation opérée par Bien Être Assistance n'est pas remboursée par la Sécurité sociale et ne s'inscrit pas dans le parcours de soins coordonnés.**

### Les limites de la téléconsultation

- Les situations d'urgences médicales, les demandes de téléconsultation avec un médecin autre qu'un médecin généraliste, le suivi de pathologies chroniques, de grossesses, de nourrissons de moins d'un an, les prescriptions d'arrêts de travail, de certificats médicaux, les demandes de second avis médical, les téléconsultations lorsqu'un examen clinique du patient est nécessaire.
- Les prescriptions pour un renouvellement de traitement (sauf dépannage ponctuel, dans la limite de 7 jours), de traitement supérieur à 7 jours, de médicaments soumis à prescription restreinte, de médicaments soumis à accord préalable, de médicaments d'exception et les stupéfiants, de préparations magistrales ou officinales.
- Les prescriptions lors d'une téléconsultation réalisée par un patient se situant hors du territoire français.



Le service de téléconsultation médicale opéré par Bien Être Assistance est un service de télémédecine organisé conformément au Code de la santé publique. Le service de téléconsultation est accessible par le biais de la plateforme téléphonique de la société Bien Être Assistance composée d'infirmier(e)s diplômé(e)s d'État et de médecins inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM). Le nombre de téléconsultations par an et par bénéficiaire est de 5. Ce service est proposé par Auxia Assistance et opéré par Bien Être Assistance.



**On aime vous voir sourire**

[malakoffhumanis.com](https://malakoffhumanis.com)



**BIEN ÊTRE ASSISTANCE** - SAS au capital de 1 000 000 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 494 810 641, siège social : 1 rue Mozart 92110 Clichy La Garenne.

**AUXIA ASSISTANCE** - entreprise régie par le Code des assurances, SA au capital social de 1 780 000 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 351 733 761 – Siège social au 21 rue Laffitte 75009 Paris.

