



Téléconsultation médicale

Un service de mon assistance santé

**En semaine comme le week-end,
Un médecin disponible rien que pour moi !**

Besoin d'un 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 un jour férié ou bien je suis en vacances ou en déplacement à l'étranger.

Avec la téléconsultation médicale, un médecin me répond de 8h à 20h, 7j/7 en France comme à l'étranger.

Un service disponible depuis mon espace client Malakoff Humanis

ou si je n'ai pas créé de compte en appelant le  **N°Cristal 09 86 86 00 67**

APPEL NON SURTAXE

Le + du service

Je n'ai rien à régler.
La téléconsultation est **prise en charge à 100 % par ma complémentaire santé** et chaque personne rattachée à mon contrat santé bénéficie de **5 consultations gratuites par an**.

Comment ça marche ?

Depuis mon espace client Malakoff Humanis :

- Je réalise ma téléconsultation médicale en vidéo **dans un délai d'1h maximum**.
- Un **médecin généraliste inscrit au Conseil National de l'Ordre des Médecins** et basé en France me répond. Il peut me prescrire une e-ordonnance disponible en ligne (uniquement en France) et m'orienter vers un service d'urgence si besoin.
- Je retrouve **mes ordonnances et les comptes-rendus** de mes consultations dans mon espace personnel de téléconsultation.

La confidentialité est assurée



Mes données de santé sont couvertes par le secret médical et hébergées auprès d'un hébergeur de données de santé certifié 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.



- Proposé par **Auxia Assistance**, ce service de **télémédecine est opéré par Maia-MesDocteurs** et est accessible par le biais de leur plateforme digitale.
- Il est conforme au cadre réglementaire en vigueur.

Les limites de la téléconsultation

La téléconsultation médicale ne se substitue ni au médecin traitant, ni aux urgences, ni à une consultation avec un spécialiste.

En cas de doute ou d'urgence ressentie, appelez le 15 ou le 112 : douleur thoracique (infarctus), malaise, perte de conscience ou épilepsie, urgence vitale, hémorragie ou blessure importante ou en présence d'un ou plusieurs signes d'Accident Vasculaire Cérébral (V.I.T.E : Visage affaissé, Incapacité à bouger correctement, Trouble de la parole, Extrême urgence), etc.

La téléconsultation ne prend pas en compte les cas suivants :

- Les demandes de téléconsultation avec un médecin autre qu'un médecin généraliste.
- Les suivis de pathologies chroniques, de grossesses, de nourrissons de moins d'un an.
- Les prescriptions 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 où la prescription est contrôlée : psychotropes (anxiolytiques, anti-dépresseurs, etc.) ou antidouleurs puissants (tramadol, codéine, morphine, etc.).
- Les prescriptions lors d'une téléconsultation réalisée par un patient se situant hors du territoire français.