



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION MÉDICALE

Annexe au contrat valant notice
d'information complémentaire

Références CGU Téléconsultation 01.2017



malakoff médéric
humanis

SANTÉ – PRÉVOYANCE – RETRAITE – ÉPARGNE



Préambule

En qualité de Bénéficiaire du contrat collectif ou individuel frais de santé souscrit auprès de votre organisme assureur, vous bénéficiez selon les termes de votre contrat de la prise en charge par celui-ci des coûts du service de téléconsultation médicale organisé par AXA Assistance (ci-après la « Téléconsultation médicale »).

Ainsi, vous bénéficiez de l'accès au service de Téléconsultation médicale dans les conditions et selon les modalités définies ci-après.

► Article 1 - Objet

La présente annexe a pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation du service de Téléconsultation médicale.

L'utilisation de ce service par le Bénéficiaire vaut acceptation par le Bénéficiaire des présentes Conditions Générales d'Utilisation du service de Téléconsultation médicale fourni par AXA Assistance.

► Article 2 - Définition

Bénéficiaire : désigne un patient bénéficiant de la prise en charge au titre de son contrat frais de santé des coûts du service de Téléconsultation médicale fourni par AXA Assistance.

AXA Assistance : désigne la société AXA Assistance France, SA au capital de 9 071 981 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 311 338 339 et dont le siège social est situé 6 rue André Gide - 92320 Châtillon.

Équipe médicale ou Équipe de médecins : médecin ou Infirmier(e) Diplômé(e) d'État (IDE) salariés d'AXA Assistance.

Médecin : médecin généraliste.

Téléconsultation : consultation médicale par téléphone ou visio-conférence.

► Article 3 - Cadre juridique de la Téléconsultation

Le service de Téléconsultation médicale est un service de télémédecine organisé conformément au décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine par AXA Assistance dans le cadre d'un contrat conclu avec l'Agence Régionale de Santé d'Ile de France.

Ce service a pour objet de permettre à un Bénéficiaire en tant qu'assuré d'un organisme d'assurance partenaire d'AXA Assistance de recevoir gratuitement des consultations à distance par des professionnels médicaux salariés d'AXA Assistance, l'ensemble des frais correspondant étant directement pris en charge par l'organisme d'assurance du Bénéficiaire au titre de ses garanties frais de santé dans le cadre d'un accord de prise en charge conclu avec AXA Assistance référencé 7204260.

► Article 4 - Description et modalité d'utilisation du service par les Bénéficiaires

L'utilisation du service de Téléconsultation médicale est réservée exclusivement aux Bénéficiaires d'une affiliation en cours de validité à un contrat frais de santé en vigueur comprenant la prise en charge des coûts du service de Téléconsultation médicale d'AXA Assistance et assuré par un organisme ayant conclu un accord de prise en charge en vigueur avec AXA Assistance.

Toutefois, l'utilisation du service est limité pour chaque bénéficiaire d'un contrat individuel frais de santé à 12 Téléconsultations Médicales par année civile décomptées :

- ✦ pour la première année, de la date d'adhésion du bénéficiaire jusqu'au 31 décembre de l'année,

- ✦ pour les années suivantes, à compter de chaque 1^{er} janvier, date de reconduction tacite du contrat.

Le service de Téléconsultation médicale est accessible par le biais de la plate-forme téléphonique d'AXA Assistance composée d'Infirmier(e)s Diplômé(e)s d'État (IDE) et de Médecins inscrits au Conseil de l'Ordre des Médecins.

AXA Assistance répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, aux appels téléphoniques qu'elle réceptionne au numéro suivant : 01 70 95 94 68

Les services fournis, accessibles en France ou lors d'un déplacement à l'étranger sont de trois types :

- ✦ téléconsultation ;
- ✦ information générale sur la santé ;
- ✦ orientation.

4.1 - Téléconsultation

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant et en dehors de toute urgence, chaque Bénéficiaire peut contacter les services d'AXA Assistance, afin de bénéficier d'une Téléconsultation.

L'équipe de Médecins est joignable 24h/24 et 7j/7 pour délivrer une Téléconsultation dans le respect des dispositions légales concernant le secret médical.

Un(e) Infirmier(e) Diplômé(e) d'État (IDE) réceptionnera son appel. Après l'avoir informé des modalités de fourniture du service de Téléconsultation et avoir recueilli son consentement, l'IDE enregistrera sa demande et le mettra en relation avec un Médecin d'AXA Assistance qui procédera à la Téléconsultation.

À l'issue de la Téléconsultation, le Médecin d'AXA Assistance lui apportera une réponse médicale adaptée à sa situation pathologique. Cette réponse pourra prendre la forme suivante :

- ✦ conseil ;
- ✦ orientation vers votre médecin traitant ;
- ✦ orientation vers un des seuls spécialistes suivants, dans le respect du parcours de soins :
 - ✦ un gynécologue ;
 - ✦ un ophtalmologue ;
 - ✦ un psychiatre ou un neuropsychiatre si vous avez entre 16 et 25 ans ;
 - ✦ un stomatologue ;
- ✦ prescription écrite médicamenteuse ;
- ✦ prescription écrite d'examen complémentaires.

Le Médecin d'AXA Assistance est seul décisionnaire de la suite à donner à l'issue de la Téléconsultation. Dans le cas où l'équipe médicale d'AXA Assistance identifierait une urgence médicale, le bénéficiaire sera réorienté immédiatement vers les services d'urgence.

Suite à la Téléconsultation et avec son autorisation, un compte-rendu de consultation pourra être adressé à son médecin traitant, si le Médecin d'AXA Assistance estime qu'il y a un intérêt médical à cette transmission.

Dans certains cas, un examen physique peut être nécessaire pour établir un diagnostic. Le cas échéant, le médecin d'AXA Assistance réorientera le patient vers son médecin traitant.

Lorsqu'il s'agit d'une Téléconsultation pour un enfant mineur ou pour un majeur sous tutelle bénéficiaire du contrat, l'appel doit être effectué par le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur.

4.2 - Service d'Information médical accessoire

L'équipe médicale d'AXA Assistance peut communiquer aux Bénéficiaires des informations médicales d'ordre général, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne alors tout renseignement d'ordre général non personnalisés.

Dans cette hypothèse, l'intervention de l'équipe médicale d'AXA Assistance se limite donc à donner des informations objectives sans que l'objet de ce service ne soit de favoriser une automédication.

4.3 - Orientation

L'équipe médicale d'AXA Assistance peut aider un Bénéficiaire à exercer son libre choix en matière médical en lui conseillant une sélection de médecins spécialistes et/ou d'établissements de santé, dans le respect du parcours de soins.

► Article 5 - Responsabilité

5.1 - Responsabilité d'AXA Assistance

Les obligations souscrites par AXA Assistance dans le cadre de l'activité de Téléconsultation médicales aux termes des présentes sont constitutives d'obligations de moyens.

En outre, AXA Assistance ne saurait être tenu pour responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant :

- ✦ de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques ;
- ✦ de modifications de la situation du Bénéficiaire et notamment de son état de santé qui ne leur auraient pas été signifiées lors de la Téléconsultation ;
- ✦ d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

5.2 - Responsabilité du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire est responsable de l'exactitude et de l'actualisation des renseignements demandés lors de la Téléconsultation pour permettre à AXA Assistance d'assurer dans de bonnes conditions ses engagements.

► Article 6 - Informatiques et Libertés

Conformément à l'article 32 de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978, AXA Assistance informe chaque Bénéficiaire en sa qualité de responsable de traitement que :

- ✦ les réponses aux questions qui lui sont posées lors de son appel par leur équipe médicale, après obtention de son accord pour la collecte de ses données de santé, sont nécessaires au traitement de son dossier ;
- ✦ la finalité du traitement est la Téléconsultation ;
- ✦ les destinataires des données le concernant sont les médecins et IDE d'AXA Assistance, les pharmacies, et avec son accord le médecin traitant et l'hébergeur de données de santé agréé ;
- ✦ il dispose, conformément à la réglementation en vigueur d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression aux informations le concernant ;

- ✦ les données sont conservées pendant 20 ans. À l'issue de cette durée, elles sont supprimées sauf dispositions légales contraires.

Il peut s'adresser par courrier à :

AXA Assistance France
Service Juridique
6 rue André Gide - 92320 Châtillon

► Article 7 - Réclamation et Différends

7.1 - Traitement des réclamations

AXA Assistance veille à offrir un service de qualité.

Si, après avoir contacté AXA Assistance par téléphone, une incompréhension subsiste avec un Bénéficiaire, celui-ci peut écrire à la Direction médicale d'AXA Assistance sous pli confidentiel au 6 rue André Gide - 92320 Châtillon.

Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin, une réponse sera alors adressée dans le respect des délais suivants :

- ✦ dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse est elle-même apportée dans ce délai ;
- ✦ deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au Bénéficiaire.

7.2 - Différends

Tous les litiges relatifs aux services de téléconsultation médicale seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. La loi applicable est la loi française.

► Article 8 - Exclusions

Sont exclus de la Téléconsultation :

- ✦ les Téléconsultations lorsque l'équipe médicale d'AXA Assistance identifie une urgence médicale ;
- ✦ les demandes de Téléconsultations avec un médecin autre qu'un médecin généraliste ;
- ✦ les prescriptions pour un renouvellement de traitement dans le cas de pathologies chroniques ;
- ✦ les prescriptions d'arrêt de travail ;
- ✦ les certificats médicaux.

► Article 9 - Coordonnées

Toute notification écrite ou envoi au titre du service de téléconsultation médicale doit être fait à l'adresse suivante :

AXA Assistance France
Téléconsultation médicale
6 rue André Gide - 92320 Châtillon



SANTÉ – PRÉVOYANCE – RETRAITE – ÉPARGNE

Humanis Prévoyance - Institution de prévoyance régie par les dispositions du Titre III du Livre IX du Code de la Sécurité sociale, Immatriculée au répertoire SIRENE sous le n° 410 005 110 - Siège social : 29 boulevard Edgar Quinet - 75014 Paris.
Service délivré par : **AXA Assistance France** S.A au capital de 9 071 981 € - Immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 311 338 339
Siège social : 6 rue André Gide - 92320 Châtillon.

malakoffmederic-humanis.com



JUR2363-03 MMH04-19