
CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA TELECONSULTATION MEDICALE

Mutuelle de Poitiers Assurances N° 7204743

PREAMBULE

En qualité de Bénéficiaire du contrat frais de santé collectif et/ ou individuel souscrit auprès de Mutuelle de Poitiers Assurances, vous bénéficiez au titre de votre couverture frais de santé de la prise en charge par cette dernière des coûts du service de téléconsultation médicale organisée par AXA Partners.

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

1 OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont 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 lui des présentes Conditions Générales d'Utilisation du service de Téléconsultation médicale fourni par AXA Partners.

2 DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit :

« **AXA Partners** » : désigne la société AXA Assistance France, SA au capital de 43.723.694 €, immatriculée au RSC de Nanterre sous le numéro 311 338 339 ? n° TVA intracommunautaire FR 89

311 338 339, IDU N°FR322155_01UWGT et dont le siège social est situé 8-10, rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff.

« **Bénéficiaire[s]** » : désigne un patient bénéficiant de la prise en charge des coûts du service de Téléconsultation médicale fourni par AXA Partners au titre de son contrat frais de santé.

« **Données à caractère personnel** » : désigne toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (notamment à l'aide d'un identificateur ou d'un ou plusieurs facteurs qui lui sont propres).

« **Equipe Médicale** » : structure d'assistance médicale qu'AXA Partners met à disposition et adapte à chaque cas particulier.

« **Equipe de médecins** » : Médecin ou Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat (IDE) salariés d'AXA Partners

« **Médecin** » : Médecin généraliste

« **Règlementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel** » : désigne toute législation et réglementation locale et européenne applicables au traitement réalisé en vertu du présent contrat en matière de protection et de confidentialité des Données personnelles. Cela comprend la législation et la réglementation européenne et notamment, le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 abrogeant la directive 95/46/EC et toute législation hors de l'Espace Économique Européen (EEE) applicable.

« **Téléconsultation** » : consultation médicale accessible par téléphone, visioconférence ou via le site internet BonjourDocteur.com.

3 CADRE JURIDIQUE DE LA TELECONSULTATION

Le service de Téléconsultation médicale est un service de télémédecine organisé par AXA Partners conformément au décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine.

Ce service a pour objet de permettre à un Bénéficiaire en tant qu'assuré d'un organisme d'assurance partenaire d'AXA Partners de recevoir gratuitement des consultations à distance par des professionnels médicaux salariés d'AXA Partners, l'ensemble des frais correspondant étant directement pris en charge par l'organisme d'assurance du Bénéficiaire, Mutuelle de Poitiers Assurance, au titre de ses garanties frais de santé dans le cadre d'un accord de prise en charge conclu avec AXA Partners référencé 7204743.

4 DESCRIPTION ET MODALITES D'UTILISATION DE LA TELECONSULTATION MEDICALE ET DES SERVICES ANNEXES PAR LES BENEFICIAIRES

L'utilisation du service de Téléconsultation Médicale est réservée exclusivement aux Bénéficiaires d'une garantie frais de soins en vigueur comprenant la prise en charge du service de Téléconsultation médicale d'AXA Partners et assuré par un organisme ayant conclu un accord de prise en charge en vigueur avec AXA Partners.

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

Pour bénéficier de ce service multicanal vous devez contacter le numéro suivant :



01 55 92 22 09 (Coût d'un appel depuis la France ou l'étranger)

Plateforme disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Vous pouvez également accéder à ce service, via le site internet :



www.bonjourdocteur.com

Les Bénéficiaires sont limités à cinq (5) Téléconsultations Médicales maximum par an.

a. Téléconsultation médicale

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

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 Partners qui procédera à la Téléconsultation.

A l'issue de la Téléconsultation, le Médecin d'AXA Partners lui apportera une réponse médicale adaptée à sa situation pathologique. Cette réponse pourra s'effectuer sous forme :

- de conseils au Bénéficiaire ;
- d'orientation vers son médecin traitant ;
- d'orientation vers un des spécialistes suivants, dans le respect du parcours de soins :
 - un gynécologue ;
 - un ophtalmologue ;
 - un psychiatre ou un neuropsychiatre si le Bénéficiaire a entre 16 et 25 ans ;
 - un stomatologue ;
- d'une prescription écrite médicamenteuse ;
- de mise en relation avec des médecins spécialistes ;
- de mise en relation avec des professionnels de santé (diététiciens et psychologues) ;
- de livraison de médicaments ;
- de prise de rendez-vous pour une consultation physique ;
-
- d'une prescription écrite d'examen complémentaires.

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

À la suite de la Téléconsultation et avec son autorisation, un compte-rendu de consultation pourra être adressé à son médecin traitant, si le Médecin d'AXA Partners 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 Partners réorientera le Bénéficiaire vers son médecin traitant.

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

b. Services annexes

- Service d'information médical accessoire

L'Équipe Médicale d'AXA Partners peut communiquer aux Bénéficiaires des informations, **7 jours sur 7 et 24 heures sur 24**. Elle donne alors tout renseignement d'ordre général non personnalisé.

Dans cette hypothèse, l'intervention de l'Équipe Médicale se limite à donner des informations objectives sans que l'objet de ce service ne soit de favoriser une automédication.

c. Orientation

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

d. Télé conseil médecins spécialistes

L'Équipe Médicale d'AXA PARTNERS peut mettre en relation un Bénéficiaire avec notamment des spécialistes et prendre en charge cette consultation pour lui proposer un conseil médical à distance (par téléphone et sur rendez-vous

uniquement) et lui prescrire une éventuelle ordonnance médicale.

Cette prestation est accessible uniquement sur acceptation du Bénéficiaire.

e. Télé conseil bien-être

L'Équipe Médicale d'AXA PARTNERS peut mettre en relation un Bénéficiaire avec des professionnels de santé et prendre en charge 2 consultations avec un diététicien et/ou 4 consultations maximum avec un psychologue. Cette prestation est accessible uniquement sur acceptation du Bénéficiaire.

f. Livraison de médicaments

L'Équipe Médicale d'AXA PARTNERS organise et prend en charge la livraison des médicaments prescrits dans le cadre d'une téléconsultation médicale délivrée par AXA PARTNERS auprès du Bénéficiaire.

Cette prestation est accessible uniquement après prescription d'une ordonnance lors d'une téléconsultation médicale.

g. Prise de rendez-vous pour une consultation physique

A l'issue de la téléconsultation médicale, l'Équipe Médicale d'AXA PARTNERS peut organiser un rendez-vous pour une consultation physique, avec l'un des médecins suivants :

- Médecin traitant du Bénéficiaire ;
- Médecin spécialiste en accès direct ;
- Médecin généraliste en cas d'indisponibilité du médecin traitant (Ex : éloignement géographique temporaire du patient) ;
- De toute spécialité pour un patient âgé de moins de 16 ans.

5 EXCLUSIONS

Sont exclus de la Téléconsultation :

- **Les Téléconsultations lorsque l'Équipe Médicale d'AXA Partners identifie une urgence médicale ;**

- **Les prescriptions pour un renouvellement de traitement dans le cas de pathologies chroniques ;**
- **Les prescriptions d'arrêt de travail ;**
- **Les certificats médicaux.**

6 RESPONSABILITE

6.1 Responsabilité d'AXA Partners

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

En outre, AXA Partners 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.

6.2 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 Partners d'assurer ses engagements dans de bonne condition.

7 RECLAMATIONS ET DIFFERENDS

7.1 Traitement des réclamations

En cas de réclamation dans le cadre du Contrat, le Client ou les Bénéficiaires peuvent s'adresser, **sous pli confidentiel**, à :

AXA PARTNERS
Direction Médicale
8-10 rue Paul Vaillant Couturier
92240 Malakoff

AXA Partners s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de

la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si le désaccord persiste, le Bénéficiaire peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :

www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

7.2 Différends

Tous les litiges auxquels les présentes Conditions Générales d'Utilisation pourraient donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, ses conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. La loi applicable est la loi française.

8 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions sur la Réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel, et conformément à la politique de protection des données à caractère personnel publiée sur le site internet d'AXA Partners, AXA Partners informe chaque Bénéficiaire en sa qualité de responsable du traitement que :

- La base légale pour la Téléconsultation médicale est le consentement de la personne et pour les services hors Téléconsultation médicale l'exécution du contrat d'assurance du Bénéficiaire.
- Les réponses aux questions qui sont posées au Bénéficiaire lors de son appel par l'Equipe Médicale, après obtention de

son accord pour la collecte de ses données de santé, sont nécessaires au traitement de son dossier.

- Les destinataires des Données personnelles sont les Médecins et les IDE d'AXA Partners, les pharmacies, l'hébergeur de données de santé agréé d'AXA PARTNERS et avec son accord le médecin traitant ;
- Les données enregistrées sur le Bénéficiaire sont :
 - ✓ Données d'identification des personnes (nom, prénom, adresse, date et lieu de naissance, sexe, numéro de téléphone, email)
 - ✓ La localisation de la personne
 - ✓ Les données de santé (pathologie, antécédents familiaux, soins, comportement à risque, médecin traitant)
- Les données sont conservées pendant 20 ans.
- Le Bénéficiaire peut accéder aux données le concernant. Il dispose également d'un

droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit de portabilité, d'un droit à la limitation et à l'effacement de ses données dans les conditions prévues par la Règlementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel.

- Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de ses données dans ce dispositif, le Bénéficiaire peut contacter le délégué à la protection des données (DPO).
- ✓ Contacter le DPO par voie électronique : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com
- ✓ Contacter le DPO par courrier postal :

AXA PARTNERS

Délégué à la Protection des données

8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 Malakoff

L'intégralité de la politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

