



# Téléconsultation médicale

Accédez 24h/24 et 7j/7, depuis la France ou l'étranger, à des médecins généralistes et spécialistes, pour un simple conseil médical ou pour un problème de santé avec émission d'ordonnance (maux bénins).

## QUELS BÉNÉFICES ?

Téléconsultation accessible depuis l'étranger

Appel non surtaxé

Secret médical

Visio



### Une téléconsultation médicale

- S'il le juge nécessaire, le médecin peut vous **délivrer une ordonnance** qui sera envoyée à la pharmacie de votre choix en France ou dans l'Union Européenne.
- **Si un examen physique est nécessaire** pour établir un diagnostic, **le médecin vous réorientera** vers votre médecin traitant ou vous indiquera une liste de médecins près de votre lieu de déplacement.



### Et aussi un service de téléconseil

- En France et dans le monde entier, **des médecins répondent aux questions de santé que vous vous posez** (bonne prise d'un médicament, recommandation vaccinale...).

## Bon à savoir

- **Lors de l'appel, un infirmier vous apporte un premier niveau d'information** relatif à vos questions de santé d'ordre général et peut également vous orienter vers un médecin pour une téléconsultation médicale.
- Il s'agit d'une consultation médicale à distance assurée par un médecin inscrit à l'Ordre des Médecins. **L'entretien est protégé par le secret médical et un compte-rendu est envoyé à votre médecin traitant avec votre accord.**
- Ce service de téléconsultation médicale ne se substitue ni au médecin traitant, ni au service d'urgence, ni à une consultation spécialisée (notamment psychologique), ni aux consultations nécessitant un examen clinique ou des examens complémentaires spécialisés.
- Aucun arrêt de travail, certificat médical et renouvellement d'ordonnance ne peuvent être délivrés.

# À QUELS MOMENTS ?

- Je suis au travail, je me sens fébrile et j'aimerais l'avis d'un médecin.
- Je pars bientôt à l'étranger, je souhaiterais connaître les vaccins à réaliser.
- Il est 2h du matin, mon enfant a de la fièvre et j'aimerais savoir ce que je dois faire ?

## ACCÈS AU SERVICE



POUR BÉNÉFICIER DU SERVICE DE **TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE**

**Vous pouvez prendre rendez-vous via la plateforme « Bonjour Docteur »  
ou contacter AXA 24h/24 et 7j/7**

**01 55 92 27 04 APPEL NON SURTAXÉ**

1. Vous êtes **mis en contact avec un infirmier** qui enregistre votre demande et vérifie que votre état ne nécessite pas une prise en charge par les urgences.
2. Ensuite, il y a un **transfert** de votre demande **auprès d'un médecin : immédiatement, sur rappel ou sur rendez-vous.**
3. Vous aurez la possibilité d'être mis en contact par **visio ou par téléphone.**
4. Selon votre cas, le médecin effectuera un **interrogatoire**, posera un **diagnostic**, vous réorientera ou pourra vous prescrire un traitement.

*Si une ordonnance a été délivrée :*

5. Vous pourrez **choisir votre pharmacie.**
6. Votre **ordonnance** sera **téléchargeable depuis votre espace web sécurisé « Bonjour Docteur ».**

### TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

#### EXEMPLES

**Je suis à l'étranger et je suis pris de fortes douleurs à la tête. Ne sachant que faire, je préfère appeler le service de Téléconsultation médicale.**



**1** Inutile de passer des heures sur Internet à vous faire peur !

**2** Contactez le service de téléconsultation médicale pour bénéficier d'une consultation avec un médecin.

**Vous avez des symptômes grippaux et votre médecin n'est pas joignable car c'est un dimanche.**



**1** Après une **consultation à distance**, le médecin vous prescrit un traitement.

**2** Avec votre accord, le compte-rendu de l'entretien est transmis à votre médecin traitant.

AXA ASSISTANCE FRANCE - société anonyme de droit français au capital de 2 082 094 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 311 338 339 et dont le siège est situé 6, rue André Gide 92320 Châtillon France.