



Appeler un médecin la nuit

Téléconsultation médicale 24h/24, 7j/7 accédez à un médecin par téléphone ou vidéo. Avec la Téléconsultation médicale, c'est immédiat ! Composez le 36 33 depuis la France (coût d'un appel local), (+33) 01 55 92 27 54 depuis l'étranger (coût d'un appel depuis l'étranger). Connectez-vous au site internet bonjourdocteur.com



La ligne directe qui donne la priorité à votre santé
C'est simple et sécurisé



Qu'est-ce qu'une téléconsultation médicale ?

La téléconsultation a pour objet de permettre à un médecin inscrit à l'Ordre des Médecins de donner une consultation à distance à un patient : **c'est une consultation de médecine générale par téléphone.**

L'équipe médicale d'AXA Assistance, située en France, est composée de médecins généralistes assistés d'infirmiers. **Sur simple appel, ils vous aident à faire le point sur votre situation et vous apportent une réponse.**



Dans quels cas pouvez-vous contacter la Téléconsultation médicale ?

Vous avez un problème de santé de médecine générale et **vous ne pouvez pas joindre votre médecin traitant ?**

Une question concernant votre santé et vous souhaitez une réponse par des professionnels de santé ?



Par téléphone
ou vidéo-conférence

36 33 depuis la France

**(+33) 01 55 92 27 54
depuis l'étranger**
(appel non surtaxé)



Sur le site internet
bonjourdocteur.com



24h/24, 7j/7



En France,
partout dans le monde

Pour vous apporter une réponse, nous mettons à votre disposition ce service que vous soyez à votre domicile, à votre travail, en déplacement professionnel, en vacances, en France ou à l'étranger.



assurance **citoyenne**

Notre service de Téléconsultation médicale ne remplace pas les services d'urgence.



Comment ça marche ?

Le service de Téléconsultation est à votre disposition **24h/24 et 7j/7**. Pour nous appeler, munissez-vous de votre attestation de tiers payant, et composez le numéro de téléphone direct **36 33 depuis la France ou (+33) 01 55 92 27 54 depuis l'étranger** (appel non surtaxé). Lors de votre premier appel, un infirmier vous accompagne dans la création de votre dossier médical. Ainsi lors des appels suivants, quelques questions suffiront pour accéder à votre dossier. Nos infirmiers peuvent vous apporter un premier niveau d'information relatif à vos questions de santé d'ordre général et peuvent également vous orienter vers des professionnels de santé, les pharmacies de garde, etc.

Avant de vous orienter vers le médecin pour la consultation médicale, **notre infirmier vous informe sur le procédé de télémedecine utilisé et recueille votre « consentement éclairé » sur l'acte médical à réaliser**. Un médecin de notre équipe réalise avec vous, la consultation médicale, grâce à un interrogatoire médical. À l'initiative du Médecin et si les conditions techniques sont réunies, la Téléconsultation médicale peut être réalisée en vidéo-conférence avec votre accord.

S'il le juge nécessaire, le médecin peut délivrer une ordonnance. Dans ce cas, il vous indiquera la démarche à suivre pour récupérer les médicaments auprès de la pharmacie de votre choix partout dans l'Union européenne. Avec votre autorisation, le médecin d'AXA Assistance adressera un compte-rendu de consultation à votre médecin traitant.

Vous pouvez accéder au site bonjourdocteur.com depuis votre mobile ou ordinateur et contacter un médecin par vidéo ou audio. Si vous manquez de temps, **vous pouvez prendre rendez-vous** pour réaliser votre consultation plus tard. Avec bonjourdocteur.com, vous bénéficiez d'un espace sécurisé pour retrouver **vos ordonnances** délivrées par les médecins. Vous n'avez plus qu'à les imprimer et à les présenter à votre pharmacien.



Un service sécurisé

La téléconsultation médicale est conforme à tous les critères de sécurité et de confidentialité exigés par la loi.

- Tous nos médecins sont inscrits à l'Ordre des Médecins.
- Votre consultation protégée par le secret médical.
- Ce service a été autorisé par la CNIL et respecte toutes ses recommandations en matière de sécurisation des données (authentification, circulation et hébergement), les données de santé à caractère personnel sont stockées en France chez un hébergeur agréé et sont conservées 20 ans.

Conformément à l'article 32 de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978, AXA Assistance France, responsable de traitement, vous informe que :

- les réponses aux questions qui vous seront posées lors de votre appel, après obtention de votre accord pour la collecte de vos données de santé, sont obligatoires.
- la finalité du traitement est la Téléconsultation.
- les destinataires des données vous concernant sont les médecins et infirmiers d'AXA Assistance, les pharmacies, et avec votre accord, le médecin traitant et l'hébergeur de données de santé agréé.



Pour qui ?

Tous les bénéficiaires de votre complémentaire santé AXA peuvent bénéficier de ce service.



Quelles sont les limites d'une consultation à distance ?

Si un examen physique est nécessaire pour établir un diagnostic, le médecin d'AXA Assistance vous réorientera vers votre médecin traitant ou vous indiquera une liste de médecins près de votre lieu de déplacement.

Nos médecins ne sont pas habilités à délivrer des certificats médicaux, des arrêts de travail et des renouvellements d'ordonnance.

La vidéo de la Téléconsultation n'est pas enregistrée. Les photos prises ou transmises lors de la téléconsultation ne sont pas enregistrées par l'interface vidéo. Elles sont en revanche rattachées au dossier médical du patient, qui lui-même est stocké chez un hébergeur de données de santé.

Ce service est autorisé par la CNIL.

Vous disposez, conformément à la réglementation en vigueur d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression aux informations vous concernant. Vous disposez également d'un droit à la limitation du traitement de vos données (cf. cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits). Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO).

Vous pouvez vous adresser par courrier à :

AXA Assistance France

Délégué à la Protection des Données Personnelles
6 rue André Gide – 92320 Châtillon

ou par email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

La téléconsultation AXA est une consultation médicale par téléphone assurée par un médecin inscrit à l'Ordre des Médecins. C'est un service accessible 24h/24, 7j/7, partout dans le monde, réservé aux bénéficiaires AXA France. L'entretien est protégé par le secret médical. Avec l'accord du patient, un compte-rendu est envoyé au médecin traitant, qui reste au centre du parcours de soin. S'il le juge nécessaire, une ordonnance peut être transmise au pharmacien choisi par le patient et avec son accord, partout dans l'Union européenne. Si une situation d'urgence est détectée, le patient est orienté vers un service d'urgence. Le service est autorisé par la CNIL et les données sont hébergées en France auprès d'un hébergeur agréé et sont conservées 20 ans. La téléconsultation AXA ne se substitue ni au médecin traitant, ni aux urgences, 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 ou renouvellement d'ordonnance ne peut être délivré.

AXA France Vie. Société anonyme au capital de 487 725 073,50 € - 310 499 959 RCS Nanterre. Entreprise régie par le Code des assurances.
AXA Assistance France. S.A au capital de 2 082 094 €. 311 338 339 RCS Nanterre. SIRET 311 338 339 00071 - 6, Rue André Gide 92320 Châtillon.

Document d'information non contractuel à destination des bénéficiaires du service de Téléconsultation médicale.



03.2019 - Crédits photo : Shutterstock, Photomontop