



AG2R LA MONDIALE

SANTÉ

—

CGU

Téléconsultation

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

AG2R LA MONDIALE téléconsultation n° 7204298

SOMMAIRE

1	PRÉAMBULE	3
2	OBJET	3
3	DÉFINITIONS	3
4	CADRE JURIDIQUE DE LA TÉLÉCONSULTATION	3
5	DESCRIPTION ET MODALITÉ D'UTILISATION DU SERVICE PAR LES BÉNÉFICIAIRES	3
	Téléconsultation	4
	Service d'information médical accessoire	4
	Orientation	4
6	EXCLUSIONS	4
7	RESPONSABILITÉ	4
	Responsabilité de l'opérateur	4
	Responsabilité du Bénéficiaire	4
8	RÉCLAMATIONS ET DIFFÉRENDS	4
	Traitement des réclamations	4
	Différends	5
9	LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	5
10	COORDONNÉES	5

TÉLÉCONSULTATION AG2R LA MONDIALE

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

1 PRÉAMBULE

En qualité de bénéficiaire du contrat frais de santé collectif et/ ou individuel souscrit auprès de AG2R RÉUNICA PRÉVOYANCE vous bénéficiez au titre de votre couverture frais de santé de la prise en charge par celui-ci des coûts du service de téléconsultation médicale.

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

2 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 le bénéficiaire des présentes Conditions Générales d'Utilisation du service de Téléconsultation Médicale fourni par l'opérateur pour AG2R RÉUNICA PRÉVOYANCE.

3 DÉFINITIONS

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

- « **Bénéficiaire(s)** » : désigne un patient bénéficiant de la prise en charge du service de Téléconsultation médicale au titre de son contrat frais de santé fourni par AG2R RÉUNICA PRÉVOYANCE.
- « **Opérateur** » : désigne la société AXA Assistance France, SA au capital de 9 071 981 €, immatriculé au RSC de Nanterre sous le numéro 311 338 339 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide - 92320 Chatillon.
- « **Équipe médicale** » : structure d'assistance médicale que l'opérateur met à disposition et adapte à chaque cas particulier.
- « **Équipe de médecins** » : Médecin ou Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat (IDE) salariés de l'opérateur.

- « **Médecin** » : Médecin généraliste.
- « **Téléconsultation** » : consultation médicale par téléphone.

4 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 l'opérateur 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 de l'opérateur de recevoir gratuitement des consultations à distance par des professionnels médicaux salariés de l'opérateur, l'ensemble des frais correspondant étant directement pris en charge par l'organisme d'assurance du bénéficiaire, AG2R RÉUNICA PRÉVOYANCE, au titre de ses garanties frais de santé dans le cadre d'un accord de prise en charge conclu avec l'opérateur référencé 7204298.

5 DESCRIPTION ET MODALITÉ D'UTILISATION DU SERVICE PAR LES BÉNÉFICIAIRES

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 Médical de l'opérateur et assuré par un organisme ayant conclu un accord de prise en charge en vigueur avec l'opérateur.

Le service de Téléconsultation Médical est accessible par le biais de la plate-forme téléphonique de l'opérateur 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 Vous devez contacter

le numéro suivant : 01 55 92 14 64
Plateforme disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les services fournis sont de trois types :

- Téléconsultation,
- Information générale sur la santé,
- Orientation.

Téléconsultation

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant et en dehors de toute urgence, chaque bénéficiaire peut contacter les services de l'opérateur, 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 de l'opérateur qui procédera à la Téléconsultation. À l'issue de la Téléconsultation, le Médecin de l'opérateur lui apportera une réponse médicale adaptée à sa situation pathologique. Cette réponse pourra être effectuée sous forme :

- de conseil ;
- 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 vous avez entre 16 et 25 ans ;
 - un stomatologue.
- prescription écrite médicamenteuse ;
- prescription écrite d'examen complémentaires.

Le Médecin de l'opérateur est seul décisionnaire de la suite à donner à l'issue de la Téléconsultation. Dans le cas où l'Équipe Médicale de l'opérateur 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 de l'opérateur 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 de l'opérateur réorientera le patient vers son médecin traitant.

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

Service d'information médical accessoire

L'Équipe Médicale de l'opérateur peut communiquer aux bénéficiaires 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 de l'opérateur se limite à donner des informations objectives sans que l'objet de ce service ne soit de favoriser une automédication.

Orientation

L'Équipe Médicale de l'opérateur 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.

6 EXCLUSIONS

Sont exclus de la Téléconsultation :

- Les Téléconsultations lorsque l'Équipe Médicale de l'opérateur 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.

7 RESPONSABILITÉ

Responsabilité de l'opérateur

Les obligations souscrites par l'opérateur dans le cadre de l'activité de Téléconsultation Médicales aux termes des présentes conditions générales sont constitutives d'obligations de moyens.

En outre, l'opérateur 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.

Responsabilité du Bénéficiaire

Le bénéficiaire est responsable de l'exactitude et de l'actualisation des renseignements demandés lors de la Téléconsultation pour permettre à l'opérateur d'assurer ses engagements dans de bonne condition.

8 RÉCLAMATIONS ET DIFFÉRENDS

Traitement des réclamations

L'opérateur veille à offrir un service de qualité.

Si, après avoir contacté l'opérateur par téléphone, une incompréhension subsiste, le bénéficiaire peut s'adresser à la :

Direction Médicale d'AXA Assistance
sous pli confidentiel
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 (10) 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 (2) mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au bénéficiaire.

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.

9 LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à l'article 32 de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978, l'opérateur 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 de l'opérateur, les **Infirmiers(e)**, 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.

Il peut s'adresser par courrier à :
AXA Assistance France
Service Juridique
6 rue André Gide
92320 Châtillon

10 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

L'OFFRE AG2R LA MONDIALE POUR LES ENTREPRISES

AG2R LA MONDIALE
offre une gamme
étendue de solutions
en protection sociale.

SANTÉ

Complémentaire santé collective

PRÉVOYANCE

Incapacité et invalidité

Décès

Dépendance

RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE

Plan d'Épargne Retraite Entreprises (Article 83)

Retraite supplémentaire à prestations définies (Article 39)

ÉPARGNE SALARIALE

Plan Epargne Entreprise (PEE)

Plan Epargne Retraite Collectif (PERCO)

Compte Epargne Temps (CET)

PASSIFS SOCIAUX

Indemnités de Fin de Carrière (IFC)

Indemnités de licenciement (IL)

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Prévention et conseil social

Accompagnement

AG2R LA MONDIALE
104-110 bd Haussmann
75379 Paris Cedex 08
Tél. : 09 74 50 1234
www.ag2rlamondiale.fr

GIE AG2R Réunica - GIE agissant pour le compte d'institutions de retraite complémentaire Agirc-Arrco, d'institutions de prévoyance, de mutuelles, d'union de mutuelles et de société d'assurances - Membre d'AG2R LA MONDIALE - 104-110, boulevard Haussmann 75008 Paris - 801 947 052 RCS Paris