

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU) DE LA TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE MUTUELLE BLEUE

- N° 7204262 -

(Date d'effet au 1^{er} janvier 2019)

PRÉAMBULE

En qualité de Bénéficiaire du Contrat frais de santé collectif/individuel assuré auprès de Mutuelle Bleue, 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 de l'accès au service de Téléconsultation médicale dans les conditions et selon les modalités définies ci-après.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales 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.

ARTICLE 2 : MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE PAR LES BÉNÉFICIAIRES

Le service de Téléconsultation médicale est accessible par le biais de la plateforme téléphonique d'AXA Assistance 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 :

(+33) 01 55 92 14 03

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

ARTICLE 3 : DÉFINITIONS

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

- « **AXA Assistance France** » : Société anonyme soumise au code des assurances – située 6 rue André Gide – 92320 Châtillon au capital de 2 082 094 € - RCS Nanterre 311 338 339, ci-après dénommée « AXA Assistance ».
- « **Bénéficiaire[s]** » : désigne un patient, et le cas échéant ses ayants droit, bénéficiant au titre de son contrat frais de santé de la prise en charge du service de Téléconsultation médicale fourni par AXA Assistance.
- « **Equipe médicale** » : structure d'assistance médicale qu'AXA Assistance met à disposition et adapte à chaque cas particulier.
- « **Equipe de médecins** » : Médecin ou Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat (IDE) salarié(e) d'AXA Assistance.
- « **Médecin** » : Médecin généraliste.
- « **Téléconsultation** » : consultation médicale par téléphone.

ARTICLE 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 AXA Assistance dans le cadre d'un contrat conclu avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) d'Ile-de-France.

Ce service a pour objet de permettre à un Bénéficiaire, en tant qu'assuré de Mutuelle Bleue partenaire d'AXA Assistance, de recevoir des consultations à distance par des professionnels médicaux salariés d'AXA Assistance. Vous en bénéficiez au titre de vos garanties frais de santé dans le cadre d'un accord de prise en charge conclu avec AXA Assistance, référencé n° 7204262.

ARTICLE 5 : DESCRIPTION ET MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE PAR LES BÉNÉFICIAIRES

L'utilisation du service de Téléconsultation médicale est réservée exclusivement aux Bénéficiaires d'une garantie frais de santé en vigueur, comprenant la prise en charge du service de Téléconsultation médicale d'AXA Assistance, et assurée par Mutuelle Bleue ayant conclu un accord de prise en charge en vigueur avec AXA Assistance.

Les services fournis sont de trois (3) types :

- Téléconsultation
- Information générale sur la santé
- Orientation

5.1 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 du service de Téléconsultation.

Un(e) Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat (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.

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

- De conseil 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 seize (16) et vingt-cinq (25) ans,
 - un stomatologue,
- De prescription écrite médicamenteuse ;
- De 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 avec l'accord du Bénéficiaire 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 du Bénéficiaire du Contrat, l'appel doit être effectué par le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur.

5.2 Service d'information générale sur la santé

L'Équipe Médicale d'AXA Assistance 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 d'AXA Assistance se limite à donner des informations objectives sans que l'objet de ce service soit de favoriser une automédication.

5.3 Orientation

L'Équipe Médicale d'AXA Assistance 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.

ARTICLE 6 : 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 7 : RESPONSABILITÉ

7.1 Responsabilité d'AXA Assistance

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

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

- De défaillances ou d'interruption de réseaux téléphoniques et/ou informatiques ;
- Des modifications de la situation du Bénéficiaire, 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.

7.2 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 ses engagements dans de bonnes conditions.

ARTICLE 8 : RÉCLAMATIONS ET DIFFÉRENDS

8.1 Traitement des réclamations

AXA Assistance veille à offrir un service de qualité.

Si, après avoir contacté AXA Assistance par téléphone, une incompréhension subsiste, le Bénéficiaire peut adresser sa demande sous pli confidentiel à :

Direction Médicale d'AXA Assistance
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.

Les prestations de la Téléconsultation médicale sont assurées par Mutuelle Bleue :
Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité - 68 rue du Rocher 75396 Paris Cedex 08 - SIREN n° 775 671 993
Les prestations de la Téléconsultation médicale sont gérées par AXA Assistance France :
SA au capital de 9 071 981 euros - 6 rue André Gide 92320 Châtillon - RCS Nanterre 311 338 339 - SIRET 311 338 339 00071

Si le désaccord subsiste après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées, 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

8.2 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.

ARTICLE 9 : LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles (Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 et article 32 de la Loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée notamment) et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site Internet, 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 l'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 les Infirmier(e)s Diplômé(e)s d'Etat d'AXA Assistance et avec l'accord du Bénéficiaire, le médecin-traitant et l'hébergeur de données de santé agréé ;
- Les données de santé sont conservées pendant une durée de vingt (20) ans sous réserve des délais particuliers prévus par la loi.
- Il dispose, conformément à la réglementation en vigueur, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de suppression aux informations le concernant ainsi qu'un droit à limitation du traitement des informations.

Par ailleurs, le Bénéficiaire a la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel applicables après son décès.

Il peut s'adresser à :

- par courrier

Délégué à la Protection des Données
AXA Assistance
6 rue André Gide
92320 Châtillon

- par courriel

dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

L'intégralité de la politique de confidentialité d'Axa Assistance est disponible sur le site : www.axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande aux coordonnées indiquées ci-dessus.

ARTICLE 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