

Caractéristiques de la téléconsultation d'assistance

Puis-je choisir un créneau horaire pour effectuer ma téléconsultation ?

Il n'est pas possible de choisir un créneau horaire : je me connecte et j'entre dans une salle d'attente virtuelle, où je serai pris en charge selon mon ordre d'arrivée et sous un délai maximum d'une heure (par exemple, si j'entre dans la salle d'attente virtuelle à 8h, je suis assuré d'être pris en charge par un médecin entre 8h et 9h).

Quel est le délai d'attente moyen pour être pris en charge par un médecin ?

La prise en charge est réalisée dans l'heure, avec un délai d'attente de 15 mn en moyenne (cela peut varier selon le nombre de personnes souhaitant téléconsulter au même moment).

Puis-je téléconsulter pour quelqu'un d'autre que moi (mon conjoint, mes enfants) ?

La téléconsultation est ouverte à toutes les personnes couvertes par le contrat d'assistance. Avant de démarrer la téléconsultation, l'assuré doit sélectionner sur la plateforme Maiia la personne pour qui la téléconsultation est demandée.

Qui sont les médecins qui vont assurer la téléconsultation ?

Les médecins assurant la téléconsultation sont des médecins libéraux exerçant en cabinet médical et qui sont équipés du logiciel de téléconsultation fourni par Maiia. Ils sont inscrits à l'Ordre des médecins et basés en France.

Puis-je choisir le médecin qui va effectuer la téléconsultation ?

Le service "Téléconsultation dans l'heure" vous donne accès au médecin de votre choix (généraliste, pédiatre, gynécologue, psychiatre - selon disponibilités). Vous choisissez le praticien dans la liste des professionnels de santé proposés.

Le service de téléconsultation d'un médecin généraliste de permanence de 8h à 20h, 7J/7 vous met en relation avec le premier médecin généraliste disponible de notre partenaire Maiia, pour une prise en charge rapide.

Est-il possible de se faire délivrer une ordonnance à l'issue de la téléconsultation ?

Si le médecin le juge utile, il délivre une ordonnance téléchargeable depuis mon espace Maiia. Je peux ainsi la transmettre à un autre professionnel de santé (pharmacien par exemple).

En cas de doute ou d'urgence médicale, le service de téléconsultation est-il adapté ?

En cas d'urgence médicale, j'appelle en priorité le 15 ou le 112, notamment dans les cas suivants : douleur thoracique (infarctus), malaise, perte de conscience ou épilepsie, urgence vitale, hémorragie ou blessure importante ou en présence d'un ou plusieurs signes d'Accident Vasculaire Cérébral (V.I.T.E : Visage affaissé, Incapacité à bouger correctement, Trouble de la parole, Extrême urgence), etc.

Quels sont les cas qui ne sont pas pris en compte par la téléconsultation ?

La téléconsultation ne prend pas en compte les cas suivants :

- ⊢ Le suivi de pathologies chroniques, de grossesses, ou de nourrissons de moins d'un an,
- ⊢ Les prescriptions de certificats médicaux d'aptitude ou d'inaptitude,
- ⊢ Les téléconsultations nécessitant un examen clinique du patient,
- ⊢ Les prescriptions pour un renouvellement de traitement dont la prescription est contrôlée : psychotropes (anxiolytiques, anti-dépresseurs, etc.) ou anti-douleurs puissants (tramadol, codéine ou morphine, etc.),
- ⊢ Les prescriptions lors d'une téléconsultation réalisée par un patient se situant hors du territoire français.

Comment la sécurité et la confidentialité de mes données médicales sont-elles assurées ?

Mes données de santé sont couvertes par le secret médical et hébergées auprès d'un hébergeur de données de santé certifié, conformément à l'article L.1111-8 du Code de la santé publique.

Le service de téléconsultation d'assistance est autorisé par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).