

## Notice d'informations sur les conditions d'accès aux services

Dans tous les cas référence sera faite aux Conditions d'Utilisations des Services sur [www.medecinDirect.fr/cgu](http://www.medecinDirect.fr/cgu)

### **OBJET**

Conformément à la convention de partenariat passée entre ACS – Assurances voyage & expatriation (Société de courtage d'assurances, S.A.S. au capital de 150 000 €, dont le siège social est situé au 153, rue de l'Université – 75007 Paris - au immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 317 218 188 - N° ORIAS 07 000 350) et MEDECIN DIRECT (SAS au capital de 87 100 €, dont le siège social est situé au 1, Chemin de Saulxier – 91160 Longjumeau – immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'EVRY sous le n°508.346.673), les services de téléconsultation médicale proposés par la société MEDECIN DIRECT permettent à un bénéficiaire, une mise en relation avec des médecins généralistes ou spécialistes inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins grâce à une plateforme web sécurisée ou à son service téléphonique.

### **DESCRIPTION DES SERVICES**

Chaque Adhérent, détenteur d'une assurance Globe PVT/EIC Canada en cours de validité, peut profiter des services de MédecinDirect et poser une question à l'un des médecins de la plateforme pour :

- Une aide à la compréhension d'un symptôme, d'un diagnostic, d'un traitement,
- Une téléconsultation de médecine générale ou spécialiste,
- Une information sur des sujets d'actualité, des conduites à tenir, des choix à faire,
- Avant d'aller consulter un médecin, afin de préparer l'entretien et de permettre de poser les bonnes questions ou expliquer plus précisément ses symptômes et ainsi éviter une erreur éventuelle d'orientation,
- Au retour d'une consultation, pour expliquer et apporter une information personnalisée, un avis complémentaire ; ce qui renforce la bonne compréhension du diagnostic et le bon suivi du traitement.
- Chaque Adhérent peut solliciter les services de MédecinDirect s'il a par ailleurs des difficultés à joindre son médecin traitant ou à avoir un rendez-vous chez un spécialiste.
- Chaque adhérent peut aussi bénéficier d'une d'ordonnance si le médecin le juge nécessaire et s'il a les informations suffisantes.

Dans tous les cas, les services de MédecinDirect viennent en complément de la médecine de terrain, dans le respect du parcours de soin.

## FONCTIONNEMENT

Le service MédecinDirect est accessible de France et de l'étranger :

- 24h/24 et 7j/7,
- Via le site internet [www.medecindirect.fr](http://www.medecindirect.fr) après avoir créé un compte utilisateur,
- Depuis l'application gratuite disponible sur iOS et Android après avoir créé un compte utilisateur.

L'assistance téléphonique MédecinDirect est accessible 24h/24 et 7j/7 et permet d'être assisté dans ses démarches d'inscription, de connexion ou de mise en relation avec l'un des médecins de la plateforme.

Si une ordonnance est émise, elle l'est uniquement après vérification de l'identité de l'adhérent et disponible sur la plateforme dans le compte de l'adhérent. Cette ordonnance est prise en charge par l'assurance maladie et la complémentaire santé comme toute ordonnance.

- Si vous êtes en France ou en déplacement dans un autre pays (hors Canada), l'ordonnance vous sera envoyée dans votre espace en ligne sécurisé. Les ordonnances sont rédigées en utilisant la Dénomination Commune Internationale (DCI) qui permet à tous les pharmaciens du monde de vous délivrer les médicaments qui contiennent le bon principe actif.
- Si vous êtes au Canada, MédecinDirect vous demandera dans quelle pharmacie vous souhaitez vous rendre. Avec votre accord sur le transfert sécurisé de vos données (administratives et médicales), un médecin canadien du réseau MédecinDirect vous contactera, et votre ordonnance sera ensuite disponible dans la pharmacie de votre choix ! Veuillez noter que selon la loi canadienne, les ordonnances pour l'imagerie et les analyses biologiques ne peuvent être délivrées suite à une téléconsultation (sauf en cas de consultation physique avant la téléconsultation). Les médecins de MédecinDirect peuvent bien sûr analyser les résultats de bilan radio ou biologiques et vous apporter des réponses à vos questions.

MédecinDirect n'est pas un service d'urgence. Le délai de réponse n'est pas compatible avec un état de santé pouvant nécessiter une consultation en urgence. En cas de doute, le bénéficiaire doit contacter immédiatement son médecin traitant, le 15, le 112 ou tout numéro dédié dans le pays concerné.

## CONFIDENTIALITÉ – SECRET

Les consultations avec les médecins de MédecinDirect via le site [www.medecindirect.fr](http://www.medecindirect.fr) et l'application ainsi que les comptes rendus des entretiens téléphoniques avec ces médecins contiennent généralement des données personnelles de santé, **elles sont couvertes par le secret médical.**

Les questions des utilisateurs dans le domaine médical, sont transmises au médecin de MédecinDirect qui répond directement à l'utilisateur grâce à une plateforme web sécurisée ou à son service téléphonique. Elles sont enregistrées dans une banque de données sécurisée, confidentielle et soumise au secret médical.

Le site et cette base de données sont hébergés chez un hébergeur de données de santé agréé par la Haute Autorité de Santé (HAS) et l'ASIP Santé conformément à l'article L1111-8 du Code de la santé publique.

Par ailleurs, MédecinDirect ainsi que tous ses collaborateurs sont tenus au respect du secret médical et de la législation afférente aux traitements des données personnelles. Les conditions d'utilisation du site ainsi que la charte de qualité sont consultables sur [www.medecindirect.fr](http://www.medecindirect.fr).

## RESTRICTION

Seuls sont autorisés les actes mentionnés à l'article R6316-1 du Code de la Santé Public. Certains médicaments ou prescriptions sont exclus, le médecin en charge de la question informera le client de ce qu'il peut ou ne peut pas faire.

Sont exclues les prescriptions suivantes :

- Médicaments soumis à prescription restreinte,
- Médicaments soumis à accord préalable,
- Médicaments d'exception,
- Prescription de stupéfiants.

Pour plus de détails, consulter :

- Notre centre d'aide, rubrique « [Service Médical](#) »
- Le site [ameli.fr](http://ameli.fr), rubrique « [Professionnels de Santé](#) »

## RESPONSABILITÉ

Les obligations de MEDECIN DIRECT sont des obligations de moyens. La responsabilité de MEDECIN DIRECT ne saurait être recherchée pour les conséquences médicales qui pourraient découler des services rendus. Aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre de MEDECIN DIRECT en cas de retard dans l'exécution du service, l'utilisation ou d'usage abusif des informations contenus sur le site Internet par tout tiers, y compris par tout Assuré.

En aucun cas, ACS - Assurances voyage et expatriation ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de l'utilisation des services.