

## NOTE D'INFORMATION

AUX ASSURÉS DES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE

# Les nouveaux services à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022

## LA TELECONSULTATION :

Un service de consultation médicale à distance

### Malakoff Humanis vous propose :

- un site internet pour **une consultation en audio ou en vidéo**, immédiatement ou sur rendez-vous,
- ligne téléphonique dédiée et disponible **24 h/24 et 7j/7**,
- disponible partout en France ou à l'étranger,
- prise en charge faite par un médecin inscrit à l'Ordre des médecins et basé en France,
- entretien protégé par le secret médical,
- la possibilité de prescrire une e-ordonnance disponible en ligne (uniquement en France),
- orientation vers un service d'urgence si besoin.

*\*à hauteur de 5 téléconsultations par an et par bénéficiaire.*

**La téléconsultation médicale ne se substitue ni au médecin traitant ni aux urgences, ni à une consultation spécialisée.**

### Comment ça fonctionne ?



#### Via le téléphone

au **09 86 86 00 67**, en semaine et en journée, votre appel est pris en charge par un(e) Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat pour :

- réceptionner votre demande,
- délivrer des informations générales de santé et/ou orienter dans le parcours de soins,
- vous mettre en relation avec un médecin ou lui permettre de vous rappeler pour procéder à une consultation médicale à distance.

La nuit, le samedi, le dimanche ainsi que les jours fériés, votre demande est enregistrée pour permettre au Médecin de vous rappeler en vue d'une consultation médicale à distance.



#### Via le site

[mh.teleconsultation.fr](https://mh.teleconsultation.fr)

Je sollicite une téléconsultation médicale :

- soit sous un délai de 30 minutes auprès d'un Médecin,
- soit par une prise de rendez-vous.
  - Je choisis d'être recontacté par téléphone ou vidéo.
  - Je retrouve en ligne mes ordonnances et les comptes rendus de mes consultations, ainsi que ceux de mes ayants droits mineurs, dans mon espace personnel de téléconsultation.
  - Mes ayants droits majeurs peuvent créer leur espace personnel de téléconsultation

## Un service de deuxième avis médical

Avec le service Deuxième avis médical, en cas de problème de santé sérieux ou de situations médicales complexes, vous pourrez bénéficier :

- où que vous soyez, en France, **de l'avis d'un médecin expert** de votre maladie après analyse de votre dossier médical préalablement transmis,
- **d'un compte rendu** écrit adressé sous 7 jours ouvrables, transmis avec votre accord à votre équipe médicale traitante,
- **de l'expertise médicale** de plus de 150 médecins inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins,
- **de l'accès à plus de 300 fiches descriptives** (cancer, orthopédie, cardio vasculaire, neurochirurgie, infertilité etc.) sur les traitements existants et sur les questions à se poser,
- **de la confidentialité des informations** de santé confiées à la plateforme sécurisée Deuxième avis médical, tenue au respect du secret médical et des règles de protection des données.

**Un service simple accessible via l'espace client particulier.**

## Assistance

**Nous vous rappelons que vous bénéficiez d'une garantie assistance auprès d'Inter Mutuelle Assistance qui met à votre disposition un site Internet accessible à partir de l'adresse suivante : <https://ucanss.ima-sante.com>**

- Si vous vous connectez pour la première fois, il suffit de remplir quelques informations comme le numéro d'adhérent (présent sur votre carte de tiers payant), votre nom, prénom et adresse e-mail.
- Pour vous familiariser avec votre espace et découvrir les services proposés, n'hésitez pas à parcourir les différentes rubriques, telles que : Services – Conseil santé – Rôle d'aidant – Assistance santé.
- Vous pouvez faire votre demande d'assistance en ligne ou par téléphone au **05 49 76 66 94**.

## Le fonds social

Le Fonds social a vocation à attribuer des aides exceptionnelles permettant aux bénéficiaires du régime frais de santé de faire face à des dépenses de santé (médicales ou paramédicales) particulièrement importantes engagées pour eux-mêmes ou leur famille au regard de leurs ressources financières. Ce fonds intervient également pour les dépenses liées au handicap (équipement médical, aménagement de l'habitat, du véhicule, etc...).

### Comment faire sa demande ?

Le demandeur (salarié ou ancien salarié) fait sa demande auprès de sa mutuelle en remplissant l'imprimé de « demande d'intervention du fonds de solidarité » accompagné des pièces justificatives nécessaires à la constitution du dossier et l'adresser à sa mutuelle.

**L'imprimé est disponible auprès de votre mutuelle, sur le site extranet dans l'espace adhérent et sur le site internet de l'Ucanss.**



**Malakoff Humanis Prévoyance**

Institution de prévoyance régie par le livre IX du Code de la sécurité sociale. Siège : 21 rue Laffitte – 75009 Paris. N° SIREN 775 691 181.



### Nouvel espace client particulier

**1<sup>er</sup> janvier 2022, l'« Espace Client Particulier » change !**

Un espace encore plus simple et plus clair va être mis à votre disposition : vous serez amené à vous y connecter en vous servant de votre nouveau numéro d'adhérent inscrit sur la carte de tiers payant 2022.