



Ma Prévoyance
by Safran



Ma Téléconsultation

pas à pas

La téléconsultation avec MesDocteurs c'est quoi ?

Une question de santé urgente ? Besoin d'une consultation à distance ?

Avec MesDocteurs, vous contactez directement un médecin généraliste ou spécialiste – via votre espace adhérent <https://safranhm.synergie-mutuelles.fr/> – pour un échange immédiat par visio (avec ou sans caméra) ou chat.

Où que vous soyez (même depuis l'étranger), quand vous le voulez (même la nuit), vous pouvez consulter immédiatement un médecin.

Le nombre de téléconsultations n'est pas limité par bénéficiaire et les téléconsultations sont intégralement prises en charge par la mutuelle.





Ma Prévoyance
by Safran

Réaliser une téléconsultation

Télécharger mon ordonnance

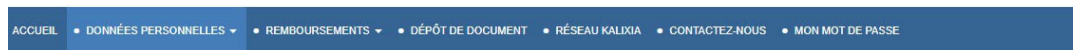
Consulter mon historique

La téléconsultation, en 6 étapes

-  1 J'accède à la **téléconsultation** (inscription à la 1^{ère} connexion)
-  2 Je choisis le **mode d'échange** : visio (avec ou sans caméra) ou chat
-  3 Je sélectionne ma **Téléconsultation** parmi les spécialités proposées
-  4 Je **dialogue** avec un médecin en toute confidentialité
-  5 Si je le souhaite, je demande un **compte rendu** à transmettre à mon médecin traitant
-  6 Je télécharge **mon ordonnance** si des médicaments ou des analyses sont prescrits

Je me connecte à mon espace personnel

<https://safranhm.synergie-mutuelles.fr/>



Accueil / Vos données personnelles



MA FAMILLE

Consulter les informations de ma famille



MA CARTE TIERS PAYANT

Télécharger ma carte tiers payant



MES REMBOURSEMENTS

Consulter mes remboursements en ligne



MON MODE D'ENVOI DES DÉCOMPTES

Changer mon mode d'envoi des décomptes



MON MOT DE PASSE

Modifier le mot de passe de mon compte en ligne



Kalixia
MON RÉSEAU KALIXIA

Géolocaliser un opticien ou audioprothésiste KALIXIA

- ACCÉDER AU COFFRE FORT -



Dépôt de document (devis/demande de remboursement/changement de situation)

CLIQUEZ ICI

- RÉSEAU KALIXIA -



MESDOCTEURS

Utiliser le service de téléconsultation

Conditions d'utilisation

- Je reconnais avoir pris connaissance de la notice d'information détaillant l'utilisation de mes données personnelles dans le cadre de l'utilisation du présent service de téléconsultation médicale proposé par MesDocteurs. [En savoir plus](#)
- Je consens à la collecte et au traitement de mes données de santé à caractère personnel afin de me permettre de bénéficier du service de téléconsultation accessible via le site web ou l'application MesDocteurs.
- J'autorise les différents professionnels de santé de MesDocteurs en charge de la délivrance du service de téléconsultation et constituant mon équipe de soins à consulter les informations médicales me concernant recueillies et produites dans le cadre des services.
- Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et de Services de MesDocteurs et les accepter sans réserve. [En savoir plus](#)
- Je consens à ce que les données produites dans le cadre de la téléconsultation COVID-19 (anonymisé) soient utilisées pour participer à la recherche épidémiologique avec les instances publiques et de recherche.
- Je souhaite être informé.e de l'actualité de MesDocteurs par email.

Écran de recueil des consentements, présenté à la première connexion du patient sur le site MesDocteurs.

VALIDER

Je choisis le bénéficiaire de la Téléconsultation

Téléconsultations

La téléconsultation avec MesDocteurs vous permet d'être mis en relation avec un médecin à tous moments, où que vous soyez. Le médecin a la possibilité de poser un diagnostic médical, de délivrer une ordonnance en ligne s'il le juge nécessaire et de fournir un compte-rendu des échanges que vous pourrez transmettre à votre médecin traitant.

Ce service est pris en charge intégralement par votre mutuelle.



Les champs marqués d'une étoile (*) rouge sont obligatoires.

Zoom sur l'ouverture aux ayants droit

Pour activer l'accès à la téléconsultation de chaque bénéficiaire de la famille, la 1^{ère} connexion doit impérativement être faite par l'assuré principal :

- Soit il réalise sa première téléconsultation et ouvre automatiquement les droits à l'ensemble des bénéficiaires,
- Soit il ne réalise pas sa première consultation : il se connecte et signe les conditions d'utilisation, puis quitte le site MesDocteurs et revient sur l'écran de sélection d'un bénéficiaire.

L'accès à tous les ayants droits étant désormais ouvert, le bénéficiaire concerné peut se connecter au service.

Je choisis le canal pour échanger avec un médecin

En cas de doute lié au coronavirus (**COVID-19**), veuillez suivre ce parcours de téléconsultation spécifique par visioconférence. Veuillez à avoir une connexion internet stable et à utiliser les navigateurs Google Chrome ou Mozilla Firefox. [Téléconsultation COVID-19](#)

En cliquant sur
Téléconsultation
COVID-19 vous accédez
directement au
parcours COVID-19
(détails en fin de
présentation)



Bonjour Pierre, comment souhaitez-vous échanger avec le médecin ?



ÉCHANGE PAR VISIO

Dialoguez avec un médecin avec ou sans caméra.

[Commencer une visio](#)



ÉCHANGE PAR CHAT

Échangez par message avec un médecin en toute sécurité.

[Commencer un chat](#)

Je choisis la consultation d'un généraliste ou d'un spécialiste



Médecin généraliste ou médecin spécialiste :



Médecin généraliste



Médecin spécialiste

Si je choisis d'échanger avec un médecin spécialiste, je choisis sa spécialité



Veillez choisir la spécialité :

[VOIR LES HORAIRES DES SPÉCIALISTES](#)



COVID-19



Dermatologie



Gyneco / Grossesse



Psychiatrie



Dentaire



Ophtalmologie

Je prépare mon échange avec le médecin

Votre question :

1. Je décris mes symptômes avec le maximum de détails afin d'aider le médecin dans son diagnostic.

0/100 caractères minimum

Détaillez ici votre question

2. Il faut un minimum de 100 caractères pour la bonne compréhension du sujet.

3. Ajouter jusqu'à 3 pièces jointes au format jpeg, png ou pdf (10Mo max)



Je finalise mon questionnaire



Prenez-vous actuellement des médicaments ?

OUI NON

Valider ✓

Chaque question est à valider afin de passer à la question suivante.

Il est possible de revenir sur une question précédente afin de modifier sa réponse, en cliquant sur la flèche en haut de l'écran.



Votre sexe :

Féminin Masculin



Votre taille (cm) :

178



Votre date de naissance :

20/12/1985



Dans quel pays êtes-vous en ce moment ?

France



Confirmez-vous la question ?

Envoyer la question

J'attends qu'un médecin me réponde



⚠ Avec la progression du COVID-19 en France, nous sommes très sollicités. Les délais de prise en charge des questions peuvent être parfois plus longs que les 15 minutes habituelles. Tout est mis en oeuvre pour vous répondre dans les meilleurs délais.
Un SMS vous parviendra dès qu'un médecin sera disponible. Vous devrez vous reconnecter dans les 5 minutes pour ne pas manquer l'appel. Nous vous conseillons rester connecté et vigilant à la réponse du médecin.



Question envoyée !

Votre question a été envoyée à notre équipe médicale,
un médecin échangera avec vous dans moins de 15 minutes.

Tenez vous prêt, en attendant vérifiez :



Wifi

+



Micro

+



Vidéo





Ma Prévoyance
by Safran

Réaliser une téléconsultation

Télécharger mon ordonnance

Consulter mon historique

Je récupère mon ordonnance dans Mes documents

Mes documents médicaux

MON PROFIL

MES DOCUMENTS

CONTACTEZ NOUS

The screenshot shows a chat interface with a dark header. The header contains the word "Chat" in white, "Médecine Générale" in a smaller font, and the name "Emmanuelle Graziani Geronimi" in green. Below the name is the timestamp "Posée le : 07/03/2020 17:42". The main content area has a "Question :" section with the text: "Bjr, des aiguilles dans la gorge qui entraînent de la toux d'irritation, nez qui coule, pas de fièvre...". Below the question are two buttons: "Ordonnance" and "Compte-rendu". An orange box highlights these two buttons, with an orange arrow pointing from the text box on the right to the "Compte-rendu" button. Below the buttons, it says "Ordonnance(s) : 1" with a green circle containing the number 1. At the bottom is a dark grey button with the text "TÉLÉCHARGER" in white.

1. Je télécharge l'**ordonnance** dans la rubrique « MES DOCUMENTS" du site MesDocteurs.
2. Je peux également télécharger le **compte rendu** de la consultation pour le transmettre à mon médecin traitant.

Je récupère mon ordonnance

Informations concernant le médecin qui a rédigé l'ordonnance. Pour rappel dans le cas d'une ordonnance en Téléconsultation seul le numéro RPPS est obligatoire. Nous avons informé le patient sur son interface. Toutefois si le médecin à un numéro FINESS / ADELI ou AM, nous mentionnons cette information.

Signature numérique
du médecin.

Zone réservée aux pharmacies. Ils doivent flasher le QR code soit avec leur lecteur de code barre si celui-ci est équipé pour lire des codes 2D (type QR code). Soit avec leur smartphone. Dans le cas iOS avec l'appareil photo. Dans le cas Android, ils ont la possibilité de télécharger des app mobiles gratuitement. Ce code permet de savoir si l'ordonnance a déjà été délivrée.

MesDocteurs

Dr. Tomie Anna
Médecin généraliste
2 av. Augustin Fresnel
13470 Cassius en Provence France
Tél. : 01 81 70 62 47
RPPS : 2423243
FINESSIAM : 324234234534
N° ordre : 123456789

Ordonnance

Date et heure de la prescription : 13/01/2020 à 17:08
Patient : Tourette gilles, né(e) le 01/01/1970, pesant 66kgs, sexe féminin.

Prescription :

Médicament	Posologie	Voie d'administration	Durée	Risque variable	Délai de renouvellement
Painade <i>Comprimé, matin et soir</i>	2 fois par jour	Voie orale	1 mois	Non	-

Dr. Tomie Anna

Espace pharmacie
Avoir de délivrer cette ordonnance, merci de vérifier si elle n'a pas déjà été traitée par une autre pharmacie, en scannant le QR Code.
Vous pouvez scanner le code avec votre smartphone : depuis un iPhone, directement avec l'appareil photo, pour les autres smartphones, télécharger une application gratuite comme QR Code.
Seule la pharmacie peut scanner ce QR code une seule fois, au risque de rendre cette ordonnance caduque.

Si urgence, merci d'appeler le 15.

Patient : Tourette gilles (01.01.1970) | Prescripteur : Tomie Anna (RPPS 2423243)

Prescription de médicaments,
posologie etc.



Ma Prévoyance
by Safran

Réaliser une téléconsultation

Télécharger mon ordonnance

Consulter mon historique

Je consulte mon historique

Je retrouve l'historique de mes consultations.

- ACCUEIL
- MES TÉLÉCONSULTATIONS
- MON PROFIL
- MES DOCUMENTS
- CONTACTEZ NOUS
- FAQ
- DECONNEXION

Mes questions

Retrouvez ici l'ensemble de vos questions



Médecine Générale

médicaux ▾

Question

Mes documents médicaux ▾

Question :

Pour vous guider, consultez la FAQ ou contactez MesDocteurs

- ACCUEIL
- MES TÉLÉCONSULTATIONS
- MON PROFIL
- MES DOCUMENTS
- CONTACTEZ NOUS**
- FAQ
- DECONNEXION



Votre mutuelle est également à votre disposition pour toute question sur le service MesDocteurs.

Téléconsultation COVID-19

Vous avez été diagnostiqué ou vous avez simplement des doutes sur une potentielle contamination au coronavirus COVID-19 ?

MesDocteurs a ouvert un parcours dédié à la prise en charge du coronavirus.

Dans quels cas téléconsulter ?



Vous présentez les symptômes du coronavirus COVID-19 (fièvre, toux difficultés respiratoires...)



Vous vivez dans une zone où le virus circule activement et vous avez des doutes sur vos symptômes.



Vous avez été diagnostiqué à risque ou porteur, puis placé en confinement à domicile. Vous devez être suivi pour surveiller l'évolution des symptômes.

**La téléconsultation se déroulera selon le protocole recommandé pour le COVID-19.
Le médecin délivrera si nécessaire une ordonnance et pourra prescrire un arrêt de travail.**