

Consultations médicales par téléphone

Bilan à 1 an du service Medaviz de CCMO Mutuelle

Pour répondre aux contraintes de désert médical dans les Hauts-de-France et aux difficultés de ses adhérents à se soigner, CCMO Mutuelle lançait en janvier 2019 son service de téléconsultation médicale, en partenariat avec Medaviz. Un an après, elle dresse le bilan et fait état des retours de ses usagers qui donnent une note moyenne de 4 sur 5 au service.

Selon l'Insee, près de **100 communes**, sur les 688 qui composent l'Oise, ont un temps médian d'accès à l'hôpital de **45 minutes ou plus**.

En France et plus particulièrement dans les Hauts-de-France, les patients sont parfois confrontés à des contraintes pour se soigner. Selon le lieu de résidence ou la spécialité consultée, les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous et le temps d'accès chez le professionnel de santé peuvent être longs. Consciente de ces difficultés, CCMO Mutuelle lance en janvier 2019 un service de téléconsultation pour ses adhérents, en partenariat avec Medaviz. Tous les adhérents et personnes bénéficiaires d'un contrat santé, assuré et géré par la mutuelle, peuvent accéder sans surcoût au service par téléphone.

Le service permet de contacter par téléphone, 24h/24 et 7j/7, un médecin qualifié, diplômé en France et inscrit à l'Ordre de sa spécialité.

Un an après, des retours positifs des usagers

- Note moyenne : 4/5
- 1160 comptes créés
- 368 appels reçus
- Dans 2 cas sur 3, le service permet d'éviter une consultation physique

→ Ce qu'ils ont apprécié : la rapidité de la mise en relation, la précision des conseils, l'écoute, l'efficacité du service

→ Ils se sont sentis : en confiance, rassuré

Ce service ne se substitue pas au médecin traitant, ni aux urgences, ni à une consultation spécialisée. En cas d'urgence, il convient d'appeler le 15 ou le 112.

« Nous avons de très bons retours des utilisateurs. Nos adhérents apprécient surtout la rapidité de la mise en relation avec un professionnel de santé et la qualité des conseils apportés. Rassurés par ces retours d'expériences, nous allons développer la promotion de ce service en 2020 », déclare Pol-Henri Minvielle, Directeur général de CCMO Mutuelle.

Retour d'expérience

Véronique M. 48 ans, 3 enfants – habitant dans l'Oise

« Que du bonheur ! J'ai utilisé le service à 3 reprises l'an passé, pour mon fils de 6 ans, mon ado de 18 ans et mon mari. Comme souvent, les maux des membres de la famille arrivent en fin de journée, voire le week-end, et provoquent une certaine angoisse pour les mamans. Avant de prendre la décision d'aller à la pharmacie ou chez le médecin de garde (car un médecin sans RDV dans le sud de l'Oise est mission quasi impossible), j'ai utilisé Medaviz via mon appli sur téléphone. En moins de 30 secondes, un médecin spécialiste ou généraliste est au bout du fil. Après réponses à un certain nombre de leurs questions, ils m'ont apporté des conseils et des recommandations précises à mettre en place qui m'ont permis de gérer les situations. Depuis, je suis plus sereine et utilise ma réserve de médicaments de manière plus efficace. »

Extraits des retours de l'enquête de satisfaction menée par Medaviz auprès des utilisateurs

« Je dois consulter mon médecin mais cela m'a permis d'être rassuré, en attendant la consultation. »

« J'avais une question suite à un traitement en cours. Le médecin a pu m'apporter une réponse claire et précise. »

« Très satisfait de cette première utilisation qui était une première. Le médecin que nous avons eu au téléphone a pris son temps, a été très professionnel, en faisant une hypothèse à la fin de la consultation. Je dois aller voir mon généraliste pour la prescription dont il m'a parlé, je n'ai pas les médicaments à domicile. »

« Connexion rapide et très bon contact avec le médecin qui est intervenu. Malgré ses limites évidentes (donc je ne suis pas sûr que cela évitera une consultation ultérieure), un tel service est très appréciable, particulièrement en août, alors que tous mes correspondants de santé habituels sont en congés ! »

Medaviz, qu'est-ce que c'est ?




Le service permet de contacter un médecin qualifié, diplômé en France et inscrit à l'Ordre de sa spécialité. Les médecins sont disponibles 24h/24 et 7j/7. Le dispositif compte une trentaine de spécialités médicales et paramédicales représentant 120 médecins : généralistes, pédiatres, gynécologues, pharmaciens... Sans rendez-vous, Medaviz garantit le respect du secret médical. Les appels sont anonymes sauf lors de la délivrance d'une ordonnance.

Son utilisation est particulièrement adaptée si le médecin traitant n'est pas disponible, pour un premier diagnostic ou un complément d'information. Si possible et/ou nécessaire, une ordonnance peut être délivrée et un compte-rendu envoyé au médecin traitant sur demande du patient. En revanche, les médecins ne sont pas habilités à délivrer des certificats médicaux ni des arrêts de travail.

**Journalistes, pour interviewer Véronique, utilisateur de Medaviz,
Pol-Henri Minvielle, Directeur général de CCMO Mutuelle,
n'hésitez pas à contacter Carine Martin, attachée de presse au 0 344 544 344**

A propos de CCMO Mutuelle | www.ccmo.fr

Créée en 1943, CCMO Mutuelle s'adresse à tous en matière de santé et de prévoyance : particuliers, salariés d'entreprises, retraités, professionnels indépendants et gérants majoritaires. Elle couvre aujourd'hui près de 170 000 personnes en santé et prévoyance. 50 % d'individuels, 50 % en entreprises et collectivités de toutes tailles, de l'industrie aux services, de la structure associative ou de la PME locale à la multinationale. CCMO Mutuelle exerce le métier d'assurance santé en défendant au quotidien ses valeurs mutualistes fondées sur la solidarité et le respect de la personne humaine, l'absence de recherche de profit, la proximité et la non sélection du risque. Au-delà de l'activité spécifique à toute mutuelle, CCMO Mutuelle assure un rôle d'acteur santé. Elle place l'Homme au cœur de ses préoccupations et la prévention au centre de ses actions.

Retrouvez la Mutuelle CCMO sur   

Contact presse CCMO Mutuelle | Presstance – Carine Martin • 0 344 544 344 cmartin@presstance.com