



## **LES SERVICES SANTÉCLAIR**

Santéclair se mobilise et propose de vous accompagner régulièrement sur les mesures mises en place par Santéclair et ses partenaires.

**Les services Santéclair sont à votre disposition sur votre espace adhérent sur [Mgas.fr](https://www.mgas.fr)**

**Retrouverez dans ce support :**

**→ Une présentation des services particulièrement utiles en cette période de confinement**

- 1. Téléconsultation**
- 2. Infirmière à domicile**
- 3. Guide d'auto médication**
- 4. Chatbot d'aide**
- 5. Géolocalisation des professionnels de santé**

**→ Une présentation détaillée du service de téléconsultation MESDOCTEURS**

## 1. MYSANTÉCLAIR S'ADAPTE DANS LE CADRE DU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION

«**AYEZ LE RÉFLEXE  
TÉLÉCONSULTATION**» EN PAGE  
D'ACCUEIL DE MYSANTÉCLAIR

The screenshot shows the MYSANTÉCLAIR mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon, a menu icon, and a user profile icon labeled 'Identifiez-vous'. The main header features the 'mySANTÉCLAIR' logo and 'Services proposés par votre complémentaire santé'. Below the header, there is a grid of service categories: Ophtalmo, Dentaire, Hospitalisation, Audition, Médecines de ville, and Médecins ou spécialistes. A central pop-up window is overlaid on the screen, containing the following text:

**Ayez le réflexe Téléconsultation !**

Face à la crise sanitaire, ayez le réflexe Téléconsultation. Service disponible sous réserve de la souscription par votre complémentaire santé. Vérifiez sa disponibilité avec la présence du bouton ci-dessous :



**Je suis là pour répondre à vos questions !**

Dans le cadre de la crise sanitaire actuelle, vous avez peut-être de nombreuses questions sans réponses concernant nos services ? (comment accéder à la téléconsultation ? comment faire réparer mes lunettes cassées ? que faire en cas de rage de dents ? ...). Elsy est là pour répondre à toutes vos questions !

**Avez-vous besoin d'aide ?**



The background of the app shows a sidebar menu on the left and a main content area with articles. A large teal arrow points from the text box on the left towards the pop-up window.

## 1. MYSANTÉCLAIR S'ADAPTE DANS LE CADRE DU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION

Sur la page Téléconsultation : Affichage d'un message indiquant la **possibilité de faire une demande par formulaire** dans le cas d'un problème d'accès au service.

**RAPPEL** : en cas de problème lié à la connexion au service de téléconsultation, une **cellule dédiée** répond à vos sollicitations.

Cette équipe est en relation directe avec notre partenaire **MesDocteurs** pour résoudre rapidement les difficultés éventuellement rencontrées.

Retour

mySANTÉCLAIR

Identifiez-vous

Services proposés par votre complémentaire santé

**SERVICE DE TELECONSULTATION EN LIGNE**

Pas de rendez-vous disponible avec votre médecin ?

Accédez à un service de téléconsultation en ligne par chat, visio ou audio via Mesdocteurs avec un médecin généraliste ou spécialiste et la délivrance d'ordonnance.

Accéder au service

Si vous avez des difficultés à accéder au service de téléconsultation, vous pouvez nous adresser une demande via ce formulaire

J'accède au formulaire

## 1. MYSANTÉCLAIR S'ADAPTE DANS LE CADRE DU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION

The screenshot displays the mySANTÉCLAIR website interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon, a menu icon, and a login prompt 'Identifiez-vous'. The main header includes the mySANTÉCLAIR logo and the text 'Services proposés par votre complémentaire santé'. Below the header, the page is divided into several sections:

- LES DOMAINES DE SOINS**: A vertical list of service categories with icons: Optique, Dentaire, Hospitalisation, Audition, Médecines douces, and Médecins ou paramédicaux.
- VOS SERVICES SANTÉCLAIR**: A grid of six service cards with icons and text:
  - Trouver un professionnel de la santé
  - Analyser mon devis hospitalier en quelques minutes
  - Démarrer une téléconsultation
  - Trouver le médicament qui me convient
  - Trouver une infirmière à domicile
  - Analyser mon devis dentaire en quelques minutes
- LES ACTUALITÉS SANTÉCLAIR**: A section with three news articles, each with a photo and a plus sign icon:
  - La téléconsultation, votre alliée contre le coronavirus** (dated Vendredi 13 mars 2020). The text mentions the generalization of the epidemic and the recommendation of 'barrier gestures'.
  - Coronavirus : l'intervention des infirmières à domicile s'adapte également !** (dated Jeudi 19 mars 2020). The text mentions France's entry into phase 3 of the epidemic and the availability of home nursing services.
  - Remboursements de vos soins, tout ce qui change en 2020** (dated Vendredi 31 janvier 2020). The text discusses medical choices and the role of complementary health insurance.

- **Information à votre disposition** : l'article sur la téléconsultation

<https://www.santeclair.fr/fr/blog/teleconsultations-pourquoi-et-comment-y-recourir-pendant-le-confinement>

## 2. MYSANTÉCLAIR DANS LE CADRE DU SERVICE D'INFIRMIÈRES À DOMICILE

- « **Trouver une infirmière à domicile** » dès la page d'accueil

- **Information à votre disposition :**

« Coronavirus : l'intervention des infirmières à domicile s'adapte également ! »

<https://www.santeclair.fr/fr/blog/coronavirus-intervention-des-infirmieres-domicile-sadapte-egalement>

The screenshot displays the mySANTÉCLAIR website interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon, a menu icon, and a search icon labeled 'Identifiez-vous'. The main header features the mySANTÉCLAIR logo and the text 'Services proposés par votre complémentaire santé'. Below the header, the page is divided into two main sections: 'LES DOMAINES DE SOINS' and 'VOS SERVICES SANTÉCLAIR'. 'LES DOMAINES DE SOINS' lists various services: Optique, Dentaire, Hospitalisation, Audition, Médecines douces, and Médecins ou paramédicaux. 'VOS SERVICES SANTÉCLAIR' features six service cards: 'Trouver un professionnel de la santé', 'Analyser mon devis hospitalier en quelques minutes', 'Démarrer une téléconsultation', 'Trouver le médicament qui me convient', 'Trouver une infirmière à domicile' (highlighted with a red box), and 'Analyser mon devis dentaire en quelques minutes'. Below these sections is a 'LES ACTUALITÉS SANTÉCLAIR' section with three article cards. The first card is 'La téléconsultation, votre alliée contre le coronavirus' (dated Friday, 13 March 2020). The second card, 'Coronavirus : l'intervention des infirmières à domicile s'adapte également !' (dated Thursday, 19 March 2020), is highlighted with a red box. The third card is 'Remboursements de vos soins, tout ce qui change en 2020' (dated Friday, 31 January 2020).

### 3. LE SERVICE « TROUVER LE MÉDICAMENT QUI ME CONVIENT » SUR MYSANTÉCLAIR

Dans le cadre des recommandations diffusées par les pouvoirs publics, **les médicaments anti-inflammatoires non stéroïdiens sont à proscrire dans le cadre de symptômes liés au COVID-19** car ils peuvent provoquer des effets indésirables graves.

Identifiez-vous

mySANTÉCLAIR

Services proposés par votre complémentaire santé

< Retour

**PRATIQUEZ L'AUTOMÉDICATION EN TOUTE SÉRÉNITÉ AVEC LES CONSEILS DE PROFESSIONNELS**

Près de 2000 médicaments référencés et notés selon leur efficacité et leur tolérance. Indication de leur prix moyen de vente en pharmacie.

Application reconnue par la revue "Prescrire" pour sa grande utilité et sa facilité d'utilisation

**J'y vais maintenant !**

**Avertissement**

La prise de médicaments anti-inflammatoires tels que l'ibuprofène (exemple Advil, Nurofen, Spedifen...) ou l'aspirine pourrait être un facteur d'aggravation de l'infection chez les personnes atteintes du Covid-19. En cas de fièvre, prenez du paracétamol. en respectant bien le dosage prescrit ou indiqué sur la notice. Si vous avez un doute sur le médicament que vous prenez, demandez conseil votre à médecin.

### **3. LE SERVICE « TROUVER LE MÉDICAMENT QUI ME CONVIENT » SUR MYSANTÉCLAIR**

Le guide d'automédication est régulièrement mis à jour en fonction de l'actualité réglementaire et sanitaire, il peut donc éviter une consultation auprès d'un médecin dans le cadre de symptômes légers ou saisonniers (pollen).

**Grâce à son interface simple d'utilisation, le service d'automédication permet :**

- d'effectuer une recherche par symptômes ou par médicaments
- d'accéder à plus de 1800 médicaments vendus sans ordonnance et à leurs fiches conseils
- d'obtenir les mises en garde sur la contre indication de certains médicaments
- de connaître le prix moyen de vente en pharmacie.

## 4. LE CHATBOT ELSY EST MIS À JOUR POUR VOUS AIDER

Le chatbot Elsy est mis à jour régulièrement pour apporter les réponses aux nouvelles questions liées au contexte actuel.

→ Retrouvez le dès l'arrivée sur Mysantéclair

The screenshot shows the Mysantéclair mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon, a menu icon, and a search icon. Below the navigation bar, there is a header with the 'mySANTÉCLAIR' logo and a 'Services proposés par votre complémentaire santé' section. The main content area displays a list of services: Optique, Dentaire, Hospitalisation, Audition, Médecines dentaires, and Médecins ou spécialistes. A large white chatbot message is overlaid on the screen, titled 'Ayez le réflexe Téléconsultation !'. The message text reads: 'Face à la crise sanitaire, ayez le réflexe Téléconsultation. Service disponible sous réserve de la souscription par votre complémentaire santé. Vérifiez sa disponibilité avec la présence du bouton ci-dessous :'. Below the text is a button labeled 'Démarrer une téléconsultation'. A second chatbot message is also visible, titled 'Je suis là pour répondre à vos questions !'. The text of this message reads: 'Dans le cadre de la crise sanitaire actuelle, vous avez peut-être de nombreuses questions sans réponses concernant nos services ? (comment accéder à la téléconsultation ? comment faire réparer mes lunettes cassées ? que faire en cas de rage de dents ? ...). Elsy est là pour répondre à toutes vos questions !'. Below this text is a question 'Avez-vous besoin d'aide ?' and a smiley face icon inside a location pin shape. A teal arrow points from the text box on the left towards the chatbot messages.

## 5. GÉOLOCALISATION DE PARTENAIRES - ALERTE COVID-19 SUR MYSANTÉCLAIR

En cas d'urgence pour les domaines optique, dentaire ou auditif : un message d'information vous explique quoi faire.

Accès via  
« TROUVER UN  
PROFESSIONNEL  
DE SANTÉ »

**LES DOMAINES DE SOINS**

- Optique
- Dentaire
- Hospitalisation
- Audition
- Médecines douces
- Médecins ou paramédicaux

**VOS SERVICES SANTÉCLAIR**

- Trouver un professionnel de la santé
- Analyser mon devis hospitalier en quelques minutes
- Analyser mon devis dentaire en quelques minutes
- Faire analyser mon devis
- Démarrer une téléconsultation
- Trouver le médicament qui me convient

Accès via UNE  
SPECIALITE  
(ex : domaine  
optique)

**LES DOMAINES DE SOINS**

- Optique
- Dentaire
- Hospitalisation
- Audition
- Médecines douces
- Médecins ou paramédicaux

**VOS SERVICES OPTIQUES**

- Prendre un rendez-vous rapide en ophtalmologie
- Démarrer une téléconsultation
- Faire analyser mon devis
- Trouver un opticien
- Trouver un centre de chirurgie laser de l'oeil
- Acheter mes lentilles en ligne

**Dispositif en temps de crise sanitaire**

Consignes : **NE PAS SE DEPLACER**. Contactez votre professionnel de santé pour recevoir les consignes appropriées.

**OPTICIENS :**

Les magasins d'optique sont actuellement fermés. En cas d'urgence seulement, rendez-vous sur le site <https://www.mgasopticien.fr> pour accéder aux coordonnées des opticiens de garde et à leurs horaires d'ouverture.

**AUDIOPROTHESISTES :**

Avant de vous déplacer, nous vous recommandons d'appeler le numéro habituel de votre magasin. En l'absence de votre audioprothésiste, si vous avez besoin d'acheter des piles pour vos appareils, nous vous recommandons 2 sites en capacité d'effectuer la livraison :

Audio <https://www.audio.com> et Dyapision <https://www.dyapision.fr>

Pour savoir quelles piles commander, il vous suffit de vous référer au code couleur du conditionnement de vos piles :

**Code Couleur**

Code Couleur	Taille
●	Taille 10
●	Taille 312
●	Taille 13
●	Taille 675

**CABINETS DENTAIRES :**

Des cabinets sont réquisitionnés par les pouvoirs publics pour recevoir les urgences. Appelez le cabinet avant de vous déplacer.

En cas d'urgence dentaire nous vous invitons à appeler votre cabinet habituel ou à contacter si nécessaire, le Conseil de l'Ordre des Chirurgiens Dentistes de votre département dont vous trouverez les coordonnées téléphoniques dans la liste ci-jointe : [Liste Conseil de l'Ordre Chirurgiens Dentistes](#)

## LE SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MESDOCTEURS

Santéclair travaille en étroite collaboration avec son partenaire **MesDocteurs** afin d'adapter au mieux le service compte tenu de l'évolution du COVID-19 et des demandes gouvernementales.

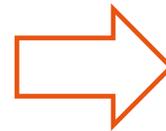


Après connexion au service depuis MySantéclair, à la demande des autorités dans la perspective épidémiologique, une demande de consentement est réalisée et un **formulaire de saisie de données personnelles** est à compléter par le patient.

### Bonne pratique pour la saisie des données :

- **Saisie du numéro de téléphone** : il faut sélectionner le pays dans la liste déroulante, puis le numéro de téléphone doit être renseigné au format international en saisissant l'indicatif du pays (ex : +33601020304)
- **Saisie du numéro de Sécurité sociale** : le numéro de Sécurité sociale doit être saisi sans espace
- **Connexion internet** : pour garantir la qualité de la téléconsultation, il est conseillé de privilégier les navigateur internet google chrome, Mozilla ou Firefox

**MesDocteurs prévoit prochainement une alerte pour vous informer des mauvaises saisies dans le questionnaire.**



The screenshot shows a 'Consentements' dialog box on the MesDocteurs interface. The text reads: 'Veillez donner votre autorisation pour finaliser la création de votre compte MesDocteurs.' Below this, there is a checked checkbox and the text: 'Je consens à ce que les données produites dans le cadre de la téléconsultation COVID-19 (anonymisées) soient utilisées pour participer à la recherche épidémiologique avec les instances publiques et de recherche.' A green 'Valider' button is at the bottom right.

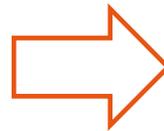


The screenshot shows the 'Complétez votre profil' form on the MesDocteurs interface. The text reads: 'Vous avez créé votre espace MesDocteurs. Complétez les informations suivantes, pour entrer en contact avec un professionnel de santé.' The form includes fields for: 'Votre identité\*', 'Téléphone Portable\*' (with a dropdown menu and a red error message 'Le numéro de téléphone n'est pas valide'), 'Votre numéro de sécurité sociale\*', 'Votre sexe\*' (with radio buttons for 'Masculin' and 'Féminin'), 'Votre date de naissance\*', 'Adresse postale\*', 'Code Postal\*', and 'Ville\*'. A green 'VALIDER' button is at the bottom right.

## LE SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MESDOCTEURS



Un écran indique au patient le déroulement de la téléconsultation



The screenshot shows the MesDocteurs interface. At the top, it says 'Bienvenue sur MesDocteurs'. Below that, the heading 'Comment ça marche ?' is followed by a paragraph: 'Après avoir renseigné le motif de votre demande et rempli le formulaire, vous serez mis en contact avec un de nos médecins en moins de 15min.' There are three steps listed with icons and durations: 1. 'Renseignez le motif de votre demande' (1 min), 2. 'Répondez à un court questionnaire médical' (3 min), and 3. 'Entrez en contact avec un médecin' (moins de 15min). A green button at the bottom right says 'J'ai compris >'.

## LE SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MESDOCTEURS



**Un message d'alerte s'affiche, permettant d'accéder au parcours dédié au COVID-19 uniquement disponible en visio.**

Dans le parcours des utilisateurs hors COVID-19, afin de fluidifier et de faciliter les échanges entre les patients et les médecins, les téléconsultations sont désormais possibles via 2 canaux :

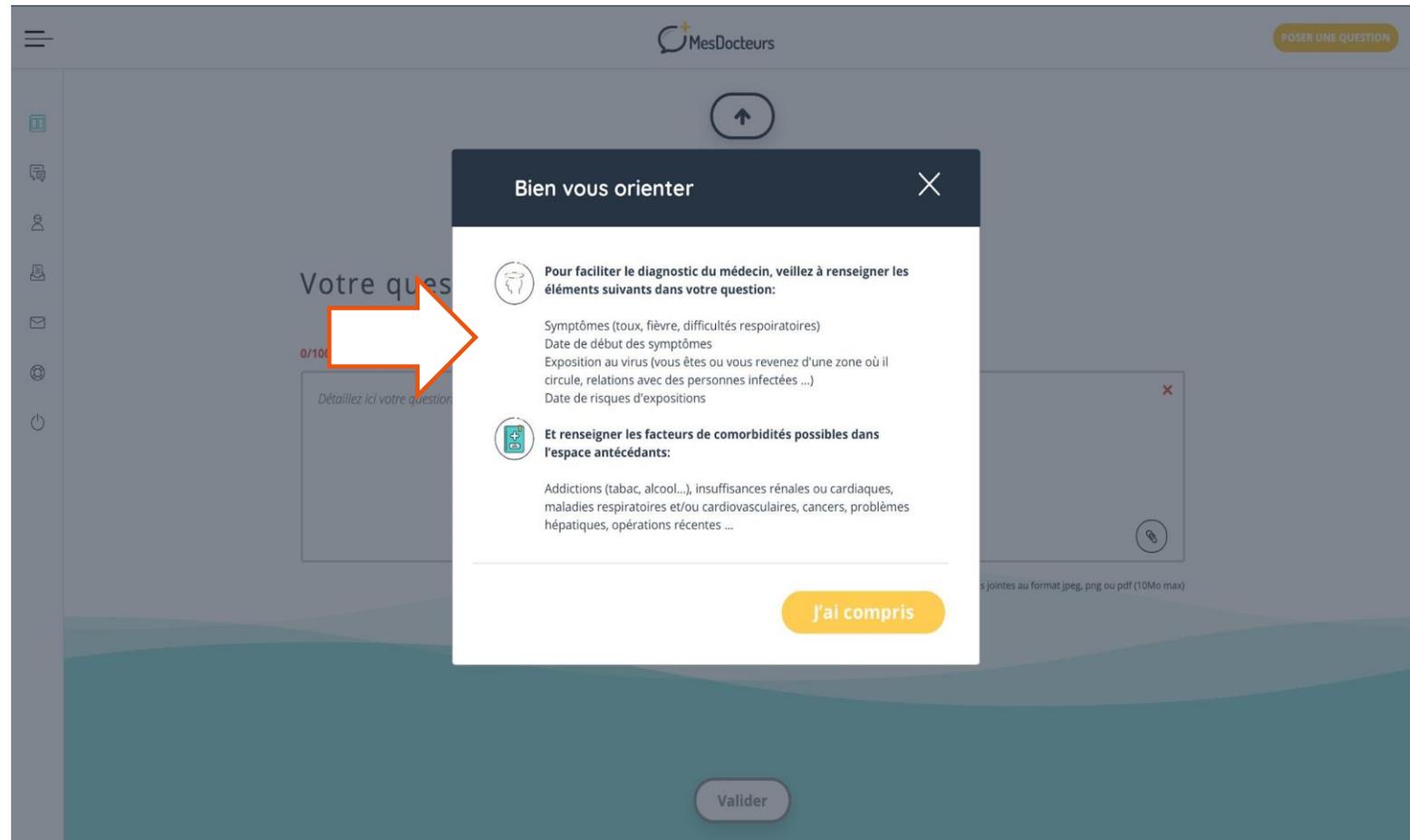
- Chat
- Visio avec ou sans caméra

The screenshot shows the MesDocteurs web interface. At the top right, there is a 'MesDocteurs' logo and a 'POSER UNE QUESTION' button. A yellow banner contains a warning message: '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.' A red arrow points to this banner. Below the banner, a greeting says 'Bonjour Elodie, comment souhaitez-vous échanger avec le médecin ?' with a doctor icon. A red arrow points to two options: 'ÉCHANGE PAR VISIO' (with a 'Commencer une visio' button) and 'ÉCHANGE PAR CHAT' (with a 'Commencer un chat' button').

## LE SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MESDOCTEURS



Avant de renseigner le questionnaire pour pouvoir rentrer en communication avec un médecin, un message invite le patient à renseigner les informations nécessaires pour aider le médecin à évaluer la situation et à établir son diagnostic.



## LE SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MESDOCTEURS

MesDocteurs

Poser une question

⚠ 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 5min 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 :



Wi-Fi



Micro



Vidéo



⚠ 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 5min pour ne pas manquer l'appel. Nous vous conseillons rester connecté et vigilant à la réponse du médecin.**

Une fois le questionnaire rempli, un message s'affiche invitant l'utilisateur à patienter pour pouvoir être mis en relation avec le médecin.