

# GLOBAL TELEHEALTH



## Questions fréquemment posées



Global Telehealth vous permet de joindre un médecin par téléphone ou visio-conférence, le jour même. Voici quelques réponses aux différentes questions que vous pourriez avoir.

	QUESTION	RÉPONSE
1	En quoi le service Global Telehealth peut-il m'aider?	Les médecins de Global Telehealth seront à votre écoute pour tout problème spécifique et vous prodigueront des conseils clairs quant aux démarches les mieux adaptées à votre situation. Vous aurez la possibilité d'envoyer des documents, des photos et des fichiers afin d'expliquer précisément les symptômes ou la maladie dont vous souffrez. Les médecins de Global Telehealth peuvent également vous aider à mieux comprendre le système de soins de santé local. Ils vous expliqueront comment préparer votre prochain rendez-vous chez le médecin afin de vous permettre de tirer pleinement parti de votre consultation en cabinet médical.
2	Qui propose les services Global Telehealth?	Le service Global Telehealth vous est proposé en partenariat avec Advance Medical, un éminent prestataire international de services de santé. Depuis 1999, Advance Medical offre aux patients accès à des soins de santé de base et à des conseils d'experts grâce à son réseau qui rassemble des médecins qualifiés du monde entier. Tous les médecins sont autorisés à exercer dans les pays dans lesquels ils interviennent et sont pleinement qualifiés et formés pour dispenser les services proposés. Ce réseau rassemble des médecins généralistes et des spécialistes, tous expérimentés dans le domaine des soins de santé primaires. Tous participent régulièrement à des activités de perfectionnement professionnel et adhèrent à des principes établis en matière de bonnes pratiques médicales.
3	Puis-je discuter d'un traitement ou obtenir une ordonnance?	Oui. Si le médecin dispose de suffisamment d'informations médicales à votre sujet (et dans la mesure où cela est autorisé par la loi), une ordonnance ou une recommandation de traitement peut vous être dispensée. Les médecins peuvent prescrire des médicaments si, selon leur jugement professionnel, cela s'avère sans danger et approprié, et s'ils disposent des autorisations et licences nécessaires. Si une ordonnance vous est délivrée, il vous faudra la présenter à une pharmacie locale afin de recevoir vos médicaments. Il se peut qu'un médecin de Global Telehealth ne soit pas en mesure d'établir une ordonnance*, ou qu'il estime qu'une consultation en personne est nécessaire.

SUITE PAGE SUIVANTE

	QUESTION	RÉPONSE
4	Quelles sont les langues prises en charge par les médecins de Global Telehealth?	Les services de Global Telehealth sont disponibles en plusieurs langues. Les consultations par visioconférence sont disponibles en anglais et en espagnol tandis que les consultations par téléphone sont disponibles en anglais, espagnol, français, allemand, portugais, mandarin, Japonais, hindi et arabe.
5	Quels sont les services dispensés au moyen de Global Telehealth?	Global Telehealth offre accès à des recommandations médicales dispensées par des médecins, par téléphone ou visio-conférence. Vous pouvez ainsi: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Joindre un médecin de confiance, y compris un spécialiste, pour bénéficier d'une consultation médicale</li> <li>&gt; Discuter de symptômes tels que la fièvre, les éruptions cutanées ou les douleurs</li> <li>&gt; Obtenir un diagnostic dans la mesure où le médecin dispose de suffisamment d'informations médicales à votre sujet</li> <li>&gt; Discuter d'un rapport médical, de résultats d'analyse ou d'un plan de traitement</li> <li>&gt; Vous préparer en vue d'une prochaine consultation</li> <li>&gt; Discuter d'un traitement médicamenteux et des éventuels effets indésirables</li> <li>&gt; Obtenir de l'aide pour les aspects se rapportant au système de soins de santé local</li> </ul>
6	Que faire en cas d'urgence?	En cas d'urgence, veuillez composer le numéro d'urgence local du pays dans lequel vous séjournez, puis contacter votre médecin traitant.
7	Quelle est la durée moyenne d'une consultation?	Les médecins de Global Telehealth sont disponibles sans contrainte de temps. Nous savons que le temps qui vous est accordé constitue un aspect important lorsque vous êtes confronté à un problème de santé. Si la durée des consultations peut varier, celles-ci durent en moyenne jusqu'à 30 minutes.
8	Quel est le temps d'attente moyen avant de parler à un médecin?	Les rendez-vous ont généralement lieu le jour même. La langue de votre choix et votre fuseau horaire constituent des facteurs essentiels pour déterminer l'heure à laquelle un rendez-vous pourra être programmé.
9	Me sera-t-il possible de contacter le même médecin Global Telehealth lors d'une consultation de suivi?	Un médecin de Global Telehealth vous est attribué en fonction de la date et de l'heure de votre appel, de la langue de votre choix et de votre fuseau horaire. Il est très probable qu'un autre médecin assure cette consultation de suivi. Toutefois, ce médecin sera en mesure de consulter le dossier créé lors de vos précédentes consultations Global Telehealth. Cela garantit la cohérence du suivi de votre dossier et vous assure de bénéficier de soins de santé optimaux.
10	Les médecins de Global Telehealth rappellent-ils les patients pour vérifier l'évolution de leur situation?	Oui. Les médecins pourront vous rappeler pour assurer le suivi de vos soins, si cela s'avère nécessaire.
11	Existe-t-il une application mobile me permettant de contacter un médecin par visio-conférence depuis ma tablette ou mon smartphone?	Oui, vous pouvez accéder à Global Telehealth à partir de l'application Cigna Wellbeing™. Vous pouvez la télécharger gratuitement sur les appareils IOS et Android. <div style="text-align: center;">   </div>
12	Quelles communications (e-mails, sms, etc.) puis-je m'attendre à recevoir après une consultation?	Suite à une visio-consultation, les notes et les éventuelles ordonnances du médecin de Global Telehealth seront chargées dans l'application Cigna Wellbeing, où vous pourrez les consulter. Suite à une consultation par téléphone, les notes et les éventuelles ordonnances du médecin vous seront envoyées par e-mail.

\* Dans certains cas, une ordonnance ne peut être délivrée, notamment, sans toutefois s'y limiter, pour les patients atteints de maladies chroniques qui font l'objet d'un suivi régulier, pour des médicaments non autorisés ou des traitements non approuvés par la FDA, des médicaments narcotiques, des somnifères, des sédatifs, des hypnotiques ou des benzodiazépines, des barbituriques, des médicaments exclusivement prescrits par des spécialistes. Le logo Apple est une marque commerciale d'Apple Inc., déposée aux Etats-Unis et dans d'autres pays. 'App Store' est une marque de service d'Apple Inc. 'Android' et 'Google Play' sont des marques commerciales de Google Inc.

Tous les produits et services de Cigna sont exclusivement fournis par des filiales de Cigna Corporation ou par leur intermédiaire, y compris Cigna Health and Life Insurance Company. Le nom et le logo «Cigna» ainsi que les autres marques de Cigna sont la propriété de Cigna Intellectual Property, Inc.