



Utiliser le service de téléconsultation

GUIDE UTILISATEUR- 2026V1



Utiliser le service de téléconsultation MaQuestionMédicale



- 1 S'informer sur le service
- 2 Accéder au service
- 3 Se connecter au portail MQM
- 4 Demander une téléconsultation
- 5 Effectuer sa téléconsultation
- 6 Obtenir ses documents post consultation
- 7 Contacts et support

1- S'informer sur le service



Depuis janvier 2024, la **MESE** met à disposition de tous ses adhérents et leur famille le **service de téléconsultation MaQuestionMedicale** et son réseau de plus de 3200 médecins généralistes basés en France.



Avec **MaQuestionMédicale**, un médecin libéral de garde vous répond :

- **sans rendez-vous**
- **de 8h à minuit,**
- **365 jours par an,**

- **Mode de téléconsultation :** La téléconsultation est réalisée **en vidéo**
- **Horaires :** Le service est accessible de **8 h à minuit 7j/7j** y compris durant les weekends et jours fériés.



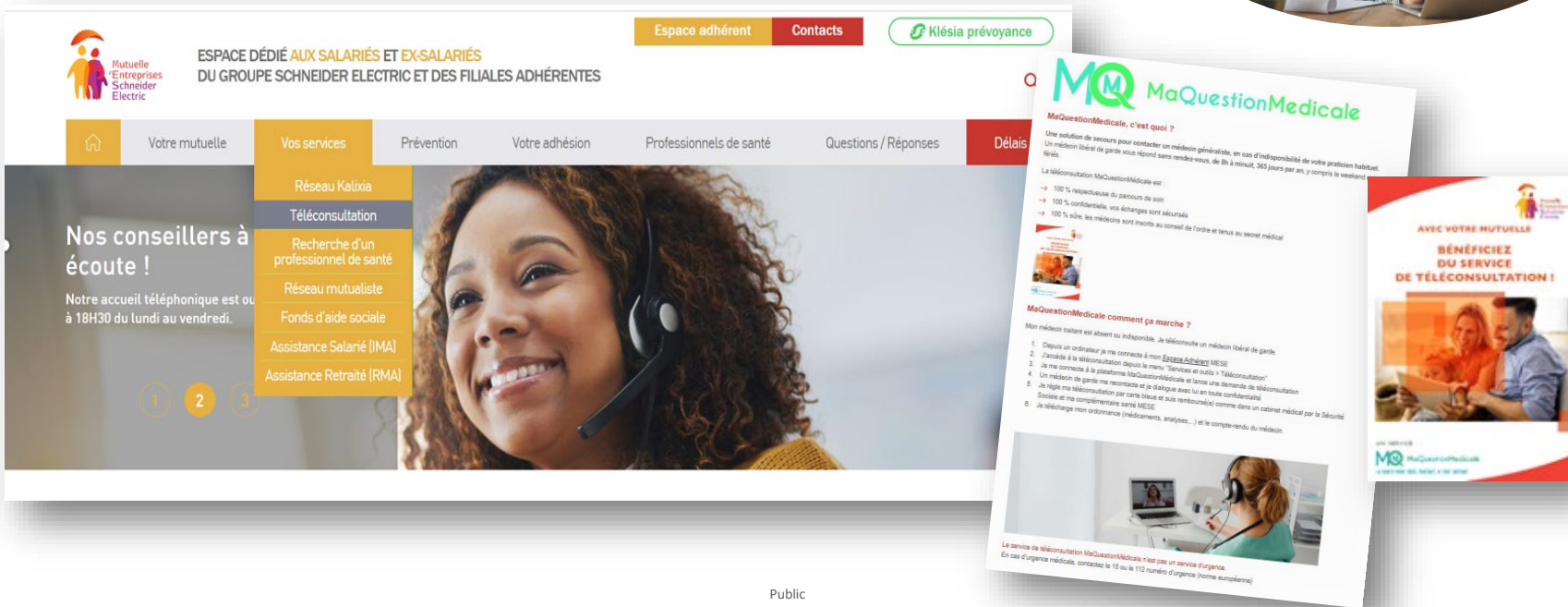
- **Mode de paiement :** L'adhérent règle lui-même sa consultation **par carte bleue**.
- **Remboursement :** Comme lors d'une consultation en cabinet médical, l'adhérent est **remboursé(e) par la Sécurité Sociale et sa mutuelle MESE**.

MaQuestionMedicale est une **solution de secours** pour contacter un médecin généraliste, en cas d'indisponibilité du praticien habituel, mais n'est **pas un service d'urgence**. En cas d'urgence contacter le 15 ou le 112.

1- S'informer sur le service

Où s'informer sur ce service ?

sur le site www.mese.fr >: Mes Services > Téléconsultation



Mutuelle Entreprises Schneider Electric

ESPACE DÉDIÉ AUX SALARIÉS ET EX-SALARIÉS
DU GROUPE SCHNEIDER ELECTRIC ET DES FILIALES ADHÉRENTES

Espace adhérent Contacts Klésia prévoyance

Votre mutuelle Vos services Prévention Votre adhésion Professionnels de santé Questions / Réponses Délais

Nos conseillers à l'écoute !
Notre accueil téléphonique est ouvert de 9h à 18h30 du lundi au vendredi.

- Réseau Kalixia
- Téléconsultation
- Recherche d'un professionnel de santé
- Réseau mutualiste
- Fonds d'aide sociale
- Assistance Salarié (IMA)
- Assistance Retraité (RMA)

1 2 3

MaQuestionMédicale

MaQuestionMédicale, c'est quoi ?
Une solution de secours pour contacter un médecin généraliste, en cas d'indisponibilité de votre professionnel habituel, fériés.
Un médecin libéral de garde vous répond sans rendez-vous, de 8h à minuit, 365 jours par an, y compris le week-end.

La téléconsultation MaQuestionMédicale est :

- 100 % respectueuse du parcours de soin
- 100 % confidentielle, vos échanges sont sécurisés.
- 100 % sûrs, les médecins sont inscrits au conseil de l'ordre et tenus au secret médical.

MaQuestionMédicale comment ça marche ?
Mon médecin traitant est absent ou indisponible. Je téléconsulte un médecin libéral de garde.

1. Depuis un ordinateur je me connecte à mon Espace Adhérent MESE.
2. J'accède à la téléconsultation depuis le menu "Services et outils" > "Téléconsultation".
3. Je me connecte à la plateforme MaQuestionMédicale et lance une demande de téléconsultation.
4. Un médecin de garde me reconecte et je dialogue avec lui en toute confidentialité.
5. Je règle ma téléconsultation par carte bleue et suis remboursé(e) comme dans un cabinet médical par la Sécurité Sociale et ma complémentaire santé MESE.
6. Je télécharge mon ordonnance (médicaments, analyses...) et le compte-rendu du médecin.

Le service de téléconsultation MaQuestionMédicale n'est pas un service d'urgence.
En cas d'urgence médicale, contactez le 15 ou le 112 numéro d'urgence (hors supplément).

AVEC VOTRE MUTUELLE
BÉNÉFICIEZ
DU SERVICE
DE TÉLÉCONSULTATION !

Mutuelle Entreprises Schneider Electric

2- Accéder au service



Sur ordinateur:

1- Rendez vous dans votre Espace adhérent sur www.mese.fr

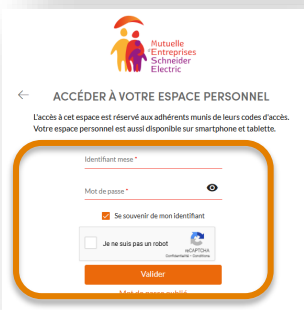


2- Connectez-vous à votre Espace adhérent

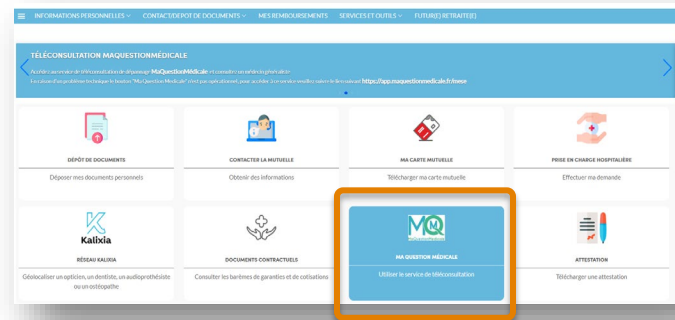
Renseignez :

- Votre numéro d'adhérent MESE (indiqué sur la carte mutuelle)
- Votre mot de passe (en cas d'oubli, cliquer sur « mot de passe oublié »)

Puis passer les deux étapes de sécurité : captcha et code SMS à valider. *(Le guide utilisateur « Espace adhérent » est disponible dans la rubrique Questions Réponses de notre site www.mese.fr).*



3- Vous accédez au service dès la page d'accueil



4- Utilisez le lien de connexion correspondant au bénéficiaire de la téléconsultation :

- adhérent principal ou enfant mineur
- OU
- Conjoint(e) ou enfant majeur



2- Accéder au service



Sur mobile:

1- Rendez vous dans votre application mobile « MESE et Moi »

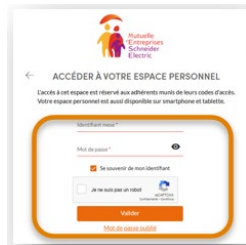
2- Connectez-vous à votre compte

Renseignez :

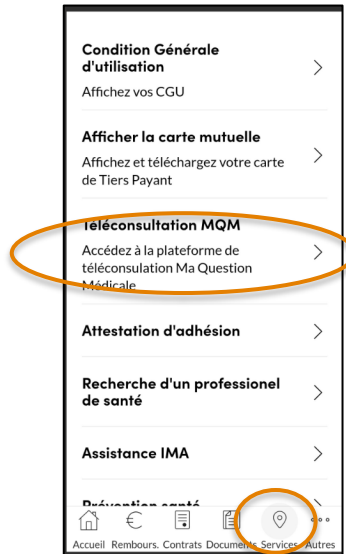
- Votre numéro d'adhérent MESE (indiqué sur la carte mutuelle)
- Votre mot de passe (en cas d'oubli, cliquer sur « mot de passe oublié »)

Puis passer les étapes de sécurité : captcha et code numériques à valider.

(Le guide utilisateur « Espace adhérent » est disponible dans la rubrique « Questions Réponses » de notre site www.mese.fr).



3- Dans le menu « Services », sélectionnez « Téléconsultation MQM »



3- Dans le menu « Services », sélectionnez « Téléconsultation MQM »

Cliquez sur le menu correspondant au bénéficiaire de la téléconsultation :

- l'adhérent principal ou un ayant droit mineur.

OU

- Le/la conjoint de l'adhérent(e) principal(e) ou un ayant droit majeur



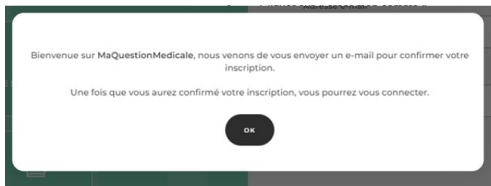
3- Se connecter au portail « MaQuestionMedicale »



Première connexion au service

- 1 - Cliquer sur « première connexion
- 2 - Renseigner vos informations personnelles et coordonnées
- 3 - Consulter et accepter les conditions générales d'utilisation
- 4 - Cliquer sur « créer mon compte »

Un message de bienvenue vous informe qu'un email vous a été adressé pour validation de votre inscription et attribution du mot de passe.

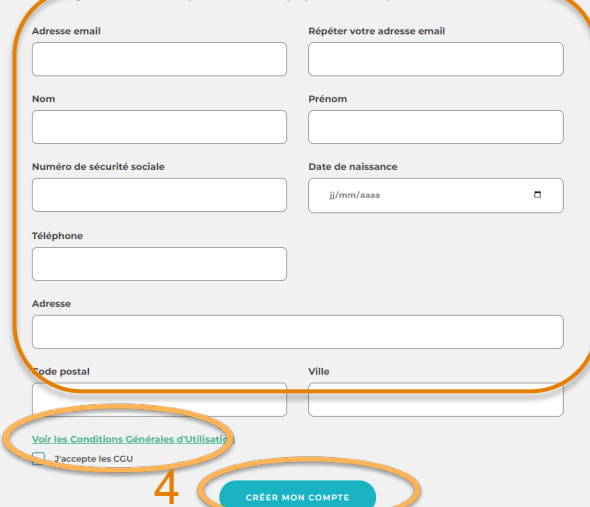


2 Inscription patient

Pour pouvoir réaliser des consultations en ligne, vous devez d'abord créer un compte sur notre plate-forme MaQuestionMedicale. Vous pouvez créer un compte patient ici en remplissant le formulaire ci-dessous.

3

4



Adresse email Répéter votre adresse email

Nom Prénom

Numéro de sécurité sociale Date de naissance

Téléphone

Adresse

Code postal Ville

[Voir les Conditions Générales d'Utilisation](#)

J'accepte les CGU

CRÉER MON COMPTE

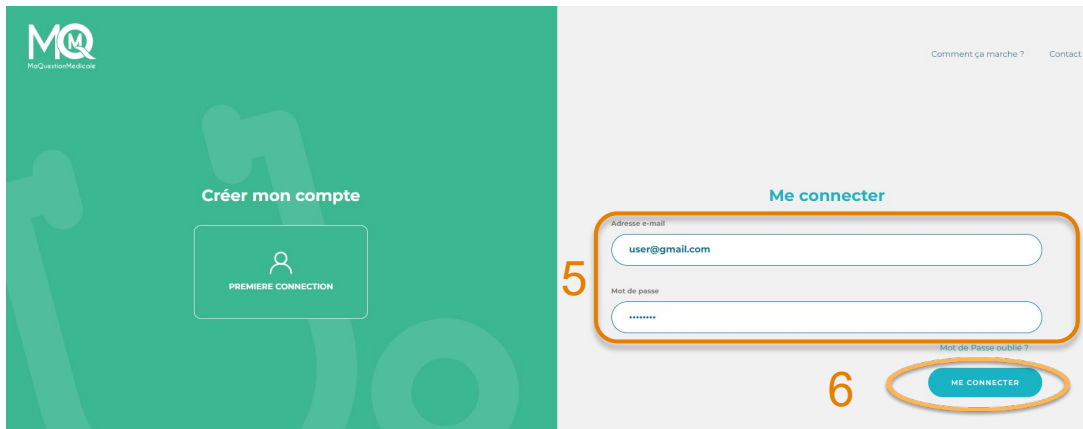
3- Se connecter au portail « MaQuestionMédicale »



Première connexion au service (suite)

- 5 – Saisir votre adresse email ainsi que le mot de passe reçu par email de la part de « Ma question médicale ».
- 6 – Cliquer sur le bouton « me connecter ».

Important : Si votre conjoint(e) ou votre/vos enfant(s) majeur(s), tous adhérents MESE, souhaitent bénéficier d'une téléconsultation, ils devront eux aussi suivre ces étapes et créer leur compte MaQuestionMédicale.



MQ
MaQuestionMédicale

Comment ça marche ? Contact

Créer mon compte

PREMIERE CONNEXION

Me connecter

Adresse e-mail
user@gmail.com

Mot de passe

Mot de Passe oublié ?

ME CONNECTER



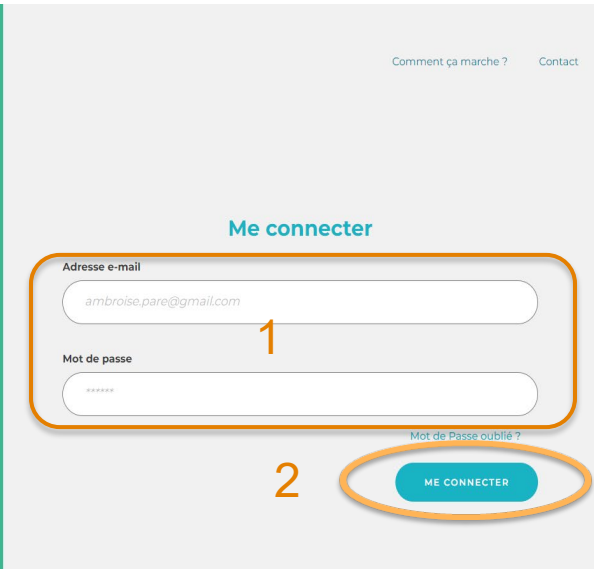
3- Se connecter au portail « MaQuestionMedicale »



Connexions suivantes

Vous disposez déjà d'un compte MaQuestionMédicale :

1. Saisir votre adresse email et votre mot de passe
2. Cliquer sur « me connecter »



En cas de perte du mot de passe:
Cliquer sur la zone « mot de passe oublié ? » en page d'accueil.
Indiquer votre adresse email puis cliquer sur « réinitialiser »
Un email vous est adressé afin de définir un nouveau mot de passe

4- Demander une téléconsultation



Formuler sa demande

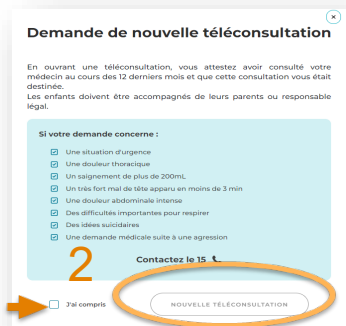
1. Cliquer sur « nouvelle consultation »



Vous êtes en ALD: spécifiez-le en cochant la case correspondante dans la rubrique « mon compte > informations personnelles »

Cochez cette case uniquement si vous possédez une attestation Affection Longue Durée

2. Cocher la case « j'ai compris » listant les situations relevant du 15, puis cliquer sur « nouvelle consultation ».



3. Renseigner le motif général de votre demande de téléconsultation

4. Renseigner la question médicale plus précisément : symptômes, intensité, durée, etc...

5. Cliquer sur « démarrer la téléconsultation »

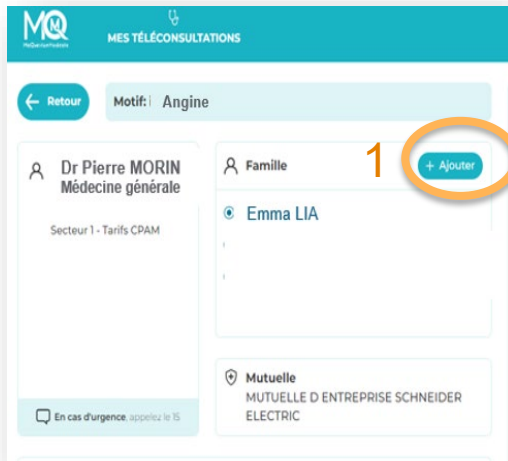


4- Demander une téléconsultation



Votre demande de téléconsultation concerne votre enfant mineur.

1. Dans la rubrique « Famille »
Cliquer sur « + Ajouter »
2. Une fenêtre intitulée « ajouter un enfant » s'ouvre contenant un formulaire à compléter.
3. Une fois les champs renseignés cliquer sur « ajouter ».



MES TÉLÉCONSULTATIONS

← Retour Motif: Angine

Dr Pierre MORIN
Médecine générale
Secteur 1 - Tarifs CPAM

Famille 1 + Ajouter

Emma LIA

Mutuelle
MUTUELLE D'ENTREPRISE SCHNEIDER
ELECTRIC

En cas d'urgence, appelez le 15



Ajouter un enfant

2

Nom

Prénom

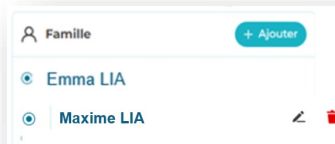
Date de naissance

jj/mm/aaaa

Affection Longue Durée

Poids (en kg)

Ajouter 3



Famille + Ajouter

Emma LIA

Maxime LIA

Votre enfant apparaît désormais dans la rubrique « famille » .

4- Demander une téléconsultation

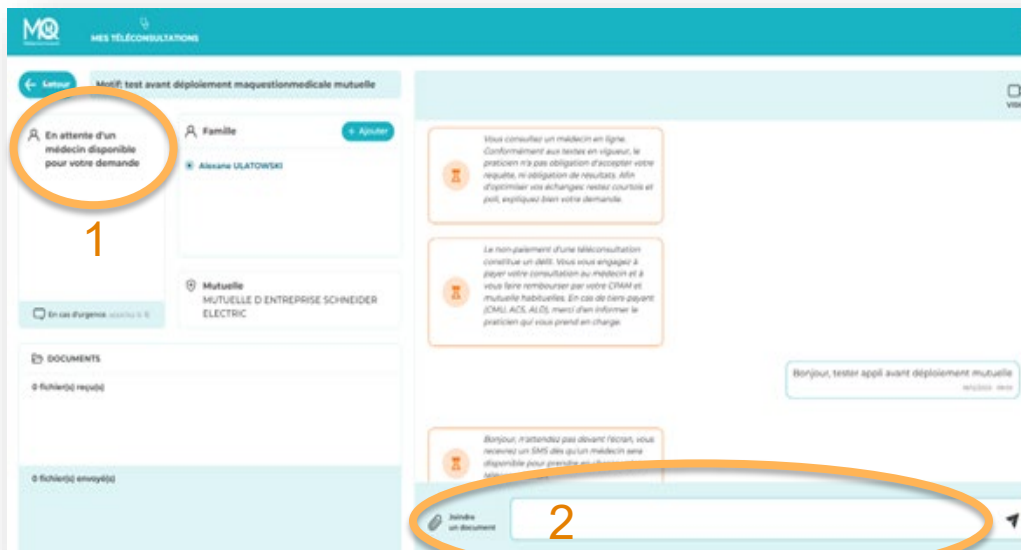


La demande est lancée

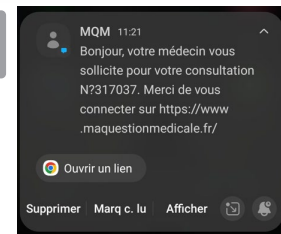
1- Un message vous indique que la demande est lancée et en attente de prise en charge par un médecin

2- Vous avez la possibilité de joindre un message ou un document en pièce jointe à l'attention du praticien.

3- Lorsqu'un médecin est disponible, vous êtes notifié par email et sms afin de vous reconnecter à la plateforme MaQuestionMédicale.

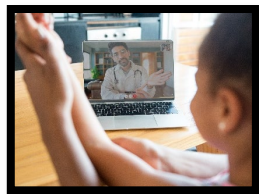
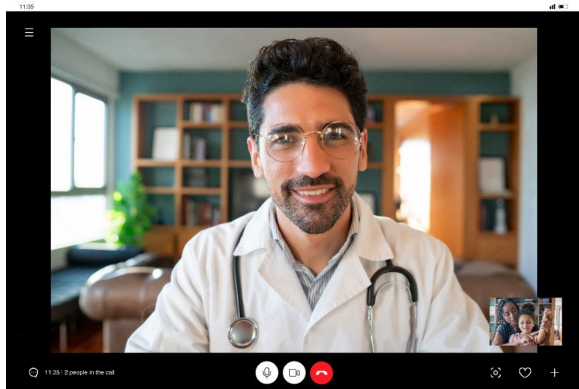


3



5- Effectuer la téléconsultation

La téléconsultation se déroule

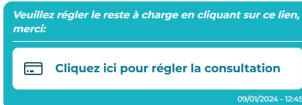


1. Vous **dialoguez par vidéo** avec un **médecin généraliste** de votre région.

2. A l'issue de la consultation le médecin remplit :

- un compte rendu à l'attention de votre praticien habituel,
- une ordonnance (si il y a lieu),
- Un arrêt maladie (si il y a lieu).
- Une feuille de soins (si il y a lieu).

3. Une fois l'entretien terminé, vous **procédez au règlement sécurisé par carte bleue** et accédez aux documents renseignés par le praticien suite à votre téléconsultation.



Comprendre la facturation :

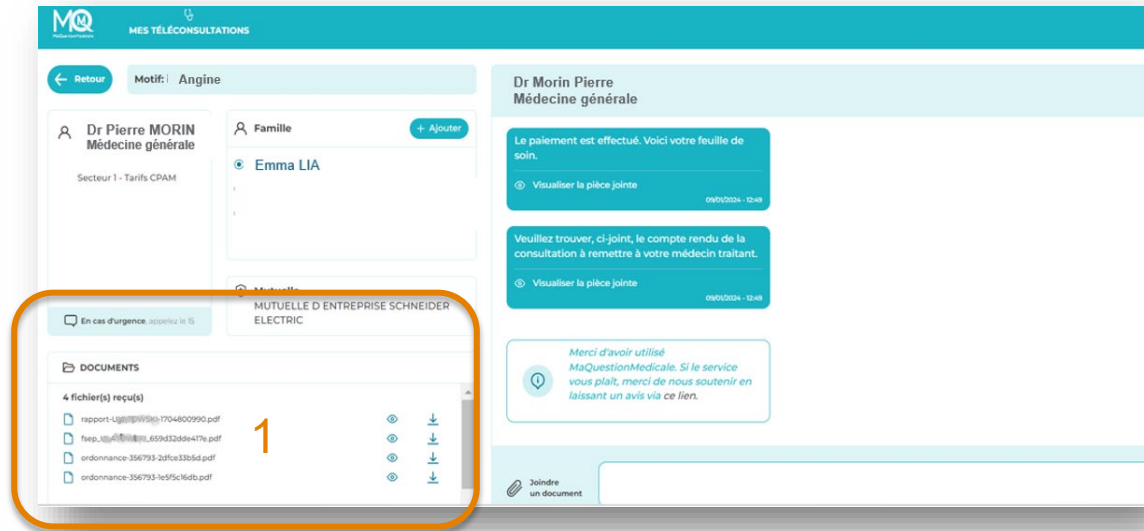
Franchise de 2 € : la participation forfaitaire de 2 € s'applique, pour les patients de plus de 18 ans, à toutes les consultations réalisées par un médecin.

Majoration pour Coordination Généraliste de 5 € (code MCG) : Ces frais de «majoration de coordination généraliste», remboursés par la Sécurité Sociale, permettent de valoriser le retour d'information (compte-rendu) vers le médecin traitant.

6- Obtenir les documents post-consultation

Je récupère mon ordonnance

1. Vous téléchargez les documents mis à disposition par le médecin (ordonnance, compte rendu de consultation,...) disponibles dans la rubrique « DOCUMENTS ».



MES TÉLÉCONSULTATIONS

Retour Motif: Angine

Dr Pierre MORIN
Médecine générale
Secteur 1 - Tarifs CPAM

Famille + Ajouter
Emma LIA

MUTUELLE D'ENTREPRISE SCHNEIDER ELECTRIC

En cas d'urgence, appelez le 15

DOCUMENTS

4 fichier(s) reçu(s)

- rapport-Urgence-1704800990.pdf
- resp_1704800990-669-32594476.pdf
- ordonnance-356793-2f3e33b9d.pdf
- ordonnance-356793-1e95c16db.pdf

1

Dr Morin Pierre
Médecine générale

Le paiement est effectué. Voici votre feuille de soin.

Visualiser la pièce jointe 09/02/2024 - 12:09

Veuillez trouver, ci-joint, le compte rendu de la consultation à remettre à votre médecin traitant.

Visualiser la pièce jointe 09/02/2024 - 12:09

Merci d'avoir utilisé MaQuestionMedicale. Si le service vous plaît, merci de nous soutenir en laissant un avis via ce lien.

Joindre un document

Vous êtes **remboursé(e)** comme dans un cabinet médical par la Sécurité Sociale puis la complémentaire Santé MESE.

7 – Contacts et support

Vous avez une question concernant le service de téléconsultation MaQuestionMédicale ?
Contactez le service clients MESE.

Nos conseillers vous répondent :

Par téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30

- Depuis un site Schneider Electric : **26 26**
- Depuis l'extérieur : **04 76 60 56 36**
- Serveur vocal disponible 24h/24, 7j/7

Par mail : fr-contact@mese.se.com



