

Utiliser le service de téléconsultation

GUIDE UTILISATEUR– 2025V1



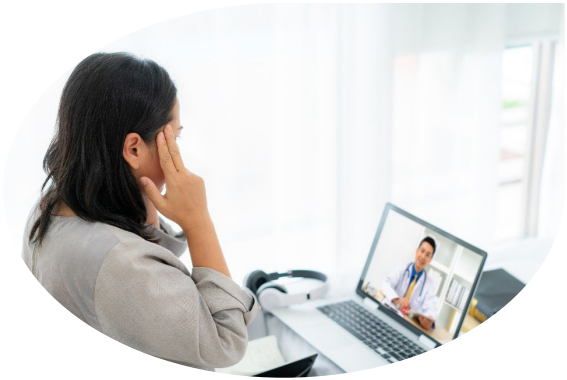
Mutuelle d'Entreprises Schneider Electric



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



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

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

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.

- **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**.

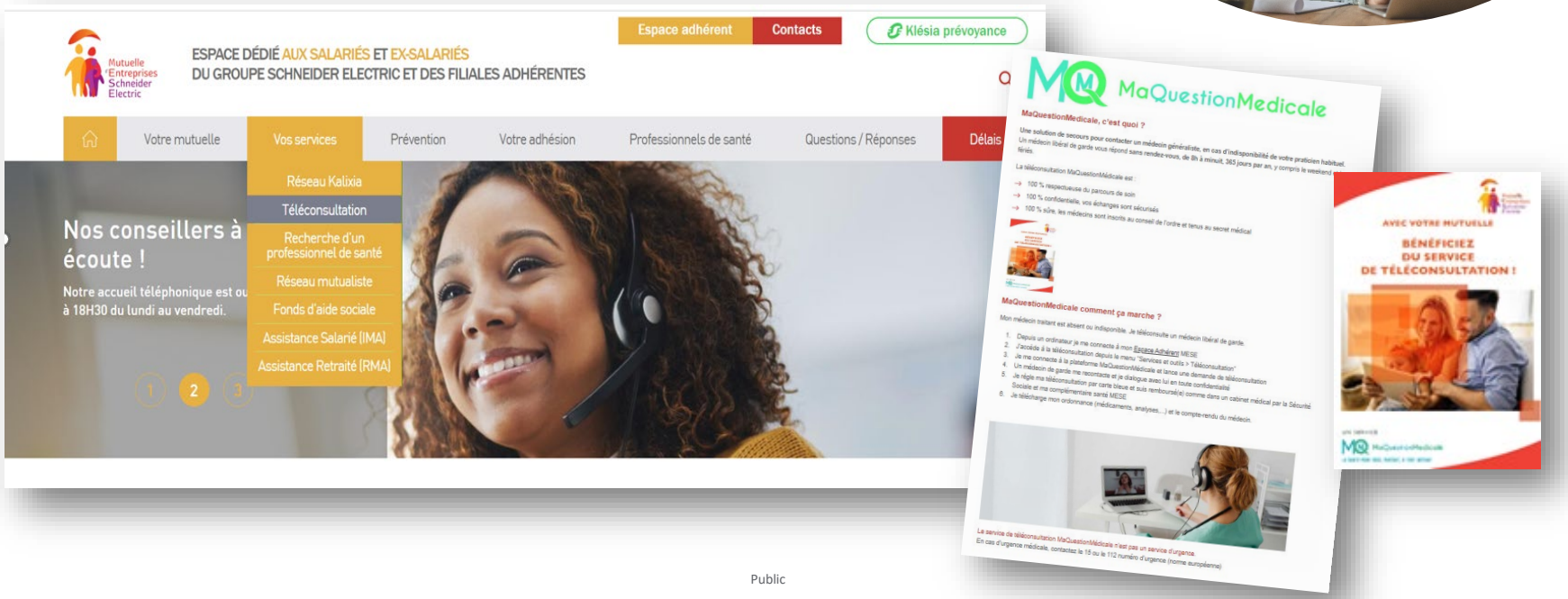
MaQuestionMedicale est une **solution de secours** pour contacter un médecin généraliste, en cas d'indisponibilité du praticien habituel, mais n'est **pas un service d'urgence**. En cas d'urgence contacter le 15 ou le 112.

1- S’informer sur le service



Où s’informer sur ce service?

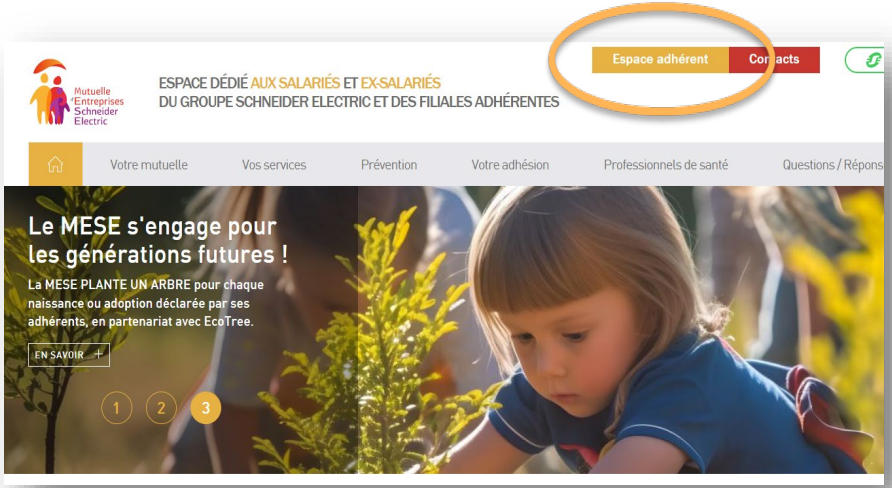
sur le site www.mese.fr >: Mes Services > Téléconsultation



2- Accéder au service

Comment accéder au service?

Le service est accessible depuis l'**Espace Adhérents MESE** via www.mese.fr

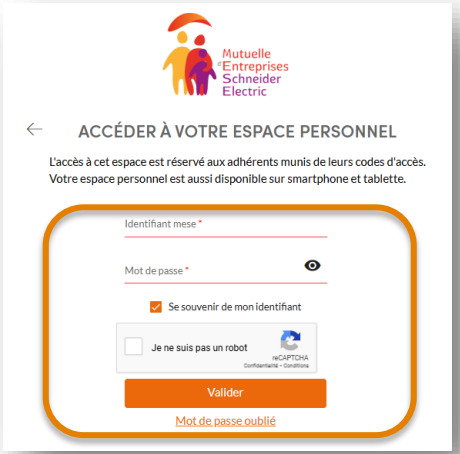


Connexion à l'Espace Adhérent

Vous devez renseigner :

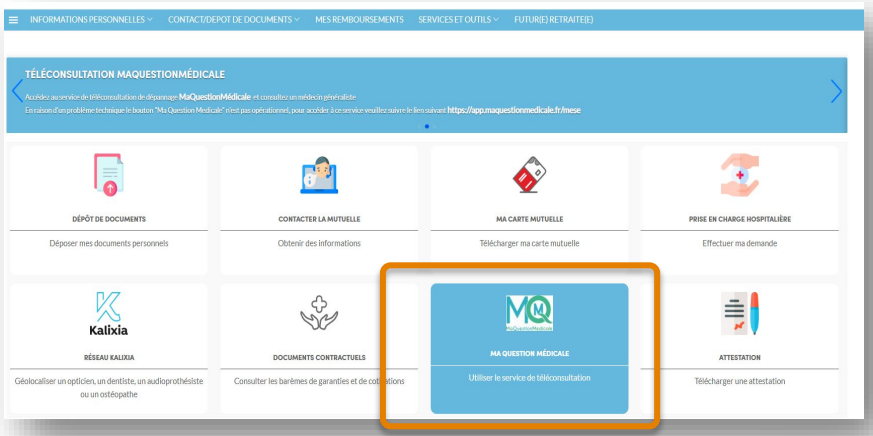
- Votre numéro d'adhérent MESE (indiqué sur la carte mutuelle)
- Votre mot de passe (en cas d'oubli, cliquer sur « mot de passe oublié)

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).*



2- Accéder au service

Une fois connecté à votre ESPACE ADHERENT, vous retrouvez dès la page d'accueil un lien direct vers le portail « MaQuestionMédicale »



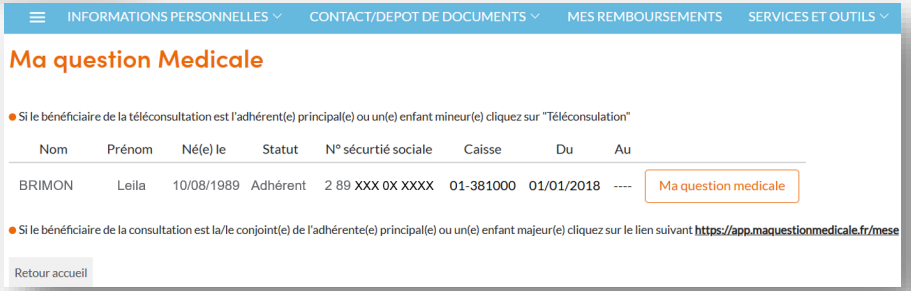


Utilisez le lien de connexion correspondant au bénéficiaire de la téléconsultation :

- Adhérent principal ou enfant mineur

ou

- Conjoint(e) ou enfant majeur



3- Se connecter au portail « MaQuestionMedicale »



Première connexion au service MaQuestionMédicale

1



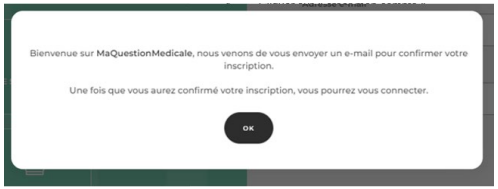
1 - Cliquer sur « première connexion

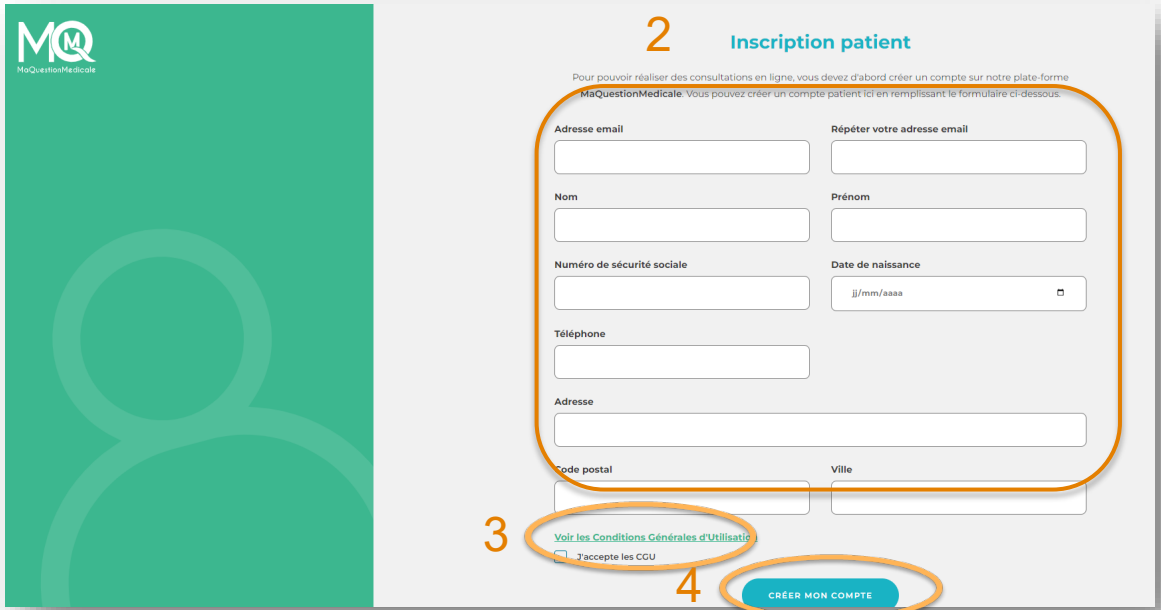
2 - Renseigner vos informations personnelles et coordonnées

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.





3- Se connecter au portail « MaQuestionMedicale »

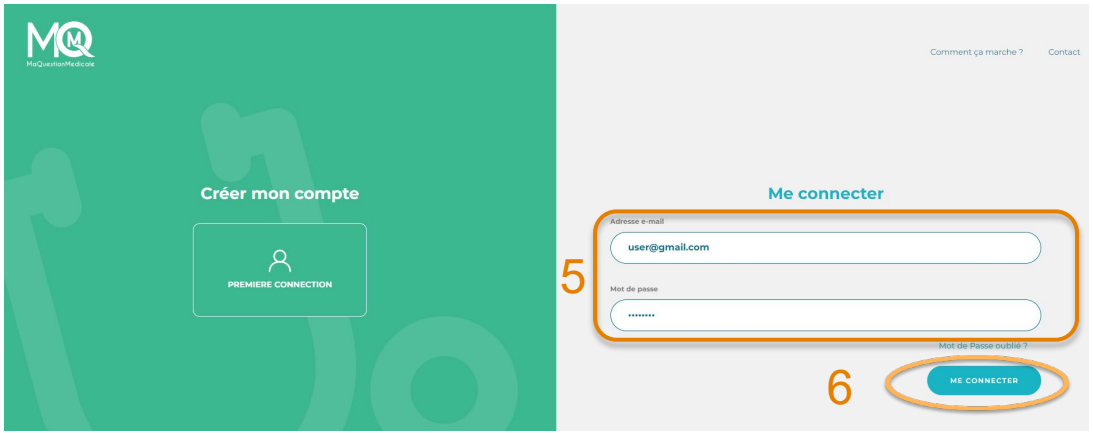


Première connexion au service MaQuestionMédicale (suite)

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 ».

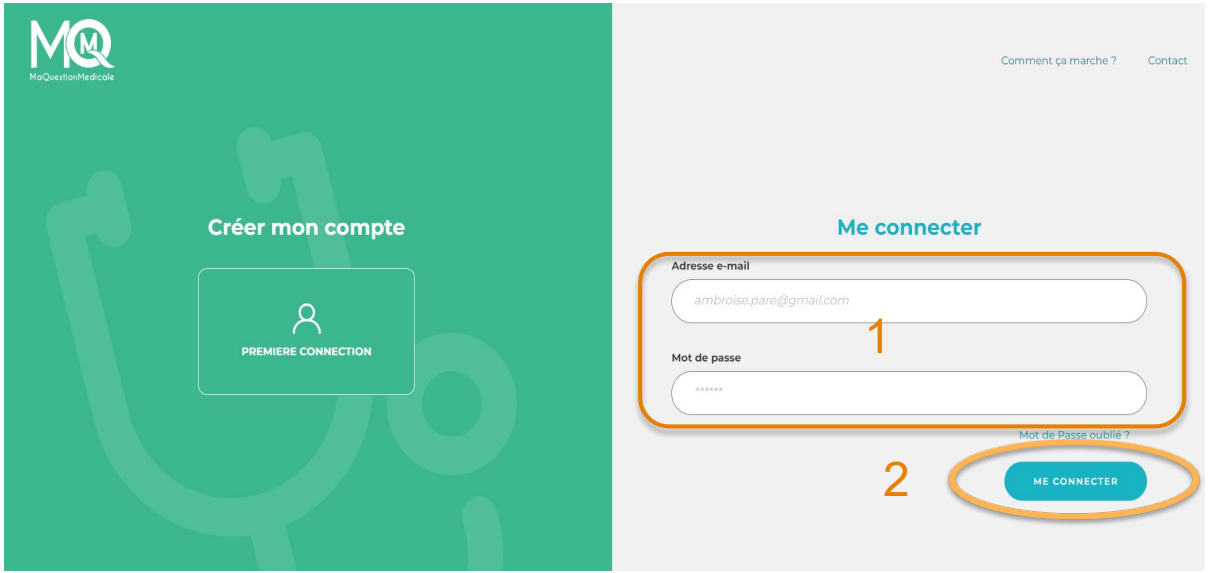
Important : Si votre conjoint(e) ou votre/vos enfant(s) majeur(s), tous adhérents MESE, souhaitent bénéficier d'une téléconsultation, ils devront eux aussi suivre ces étapes et créer leur compte MaQuestionMédicale.





3- Se connecter au portail « MaQuestionMedicale »





Connexion suivante

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

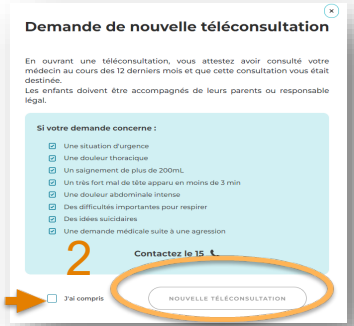
1. Cliquer sur « nouvelle consultation »



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



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

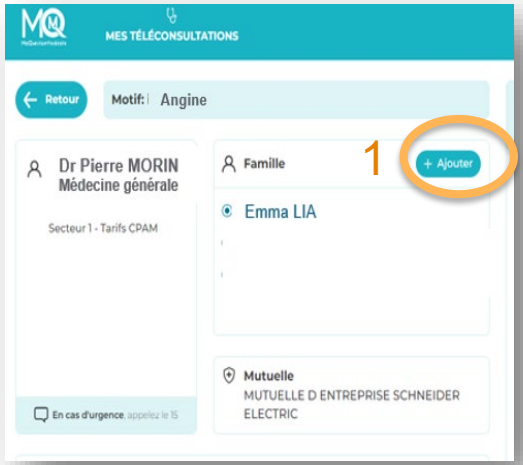


Votre demande de téléconsultation concerne votre enfant mineur.

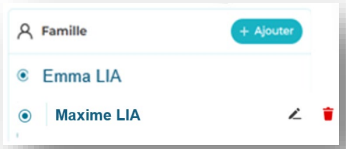
1. Dans la rubrique « Famille » Cliquer sur « + Ajouter»

2. Une fenêtre intitulée « ajouter un enfant » s'ouvre contenant un formulaire à compléter.

3. Une fois les champs renseignés cliquer sur « ajouter ».







Votre enfant apparaît désormais dans la rubrique « famille » .

Public

4- Demander une téléconsultation

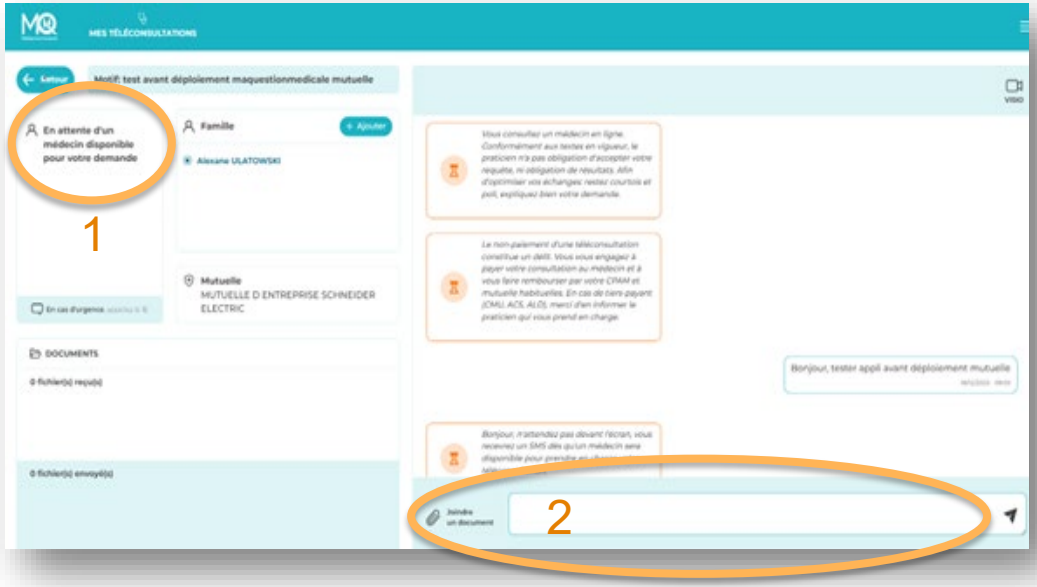


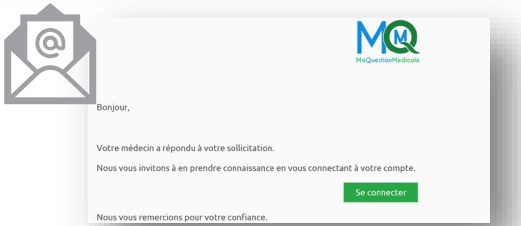
La demande est lancée

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

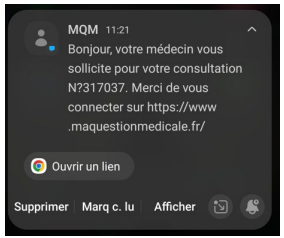
2- Vous avez la possibilité de joindre un message ou un document en pièce jointe à l'attention du praticien.

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



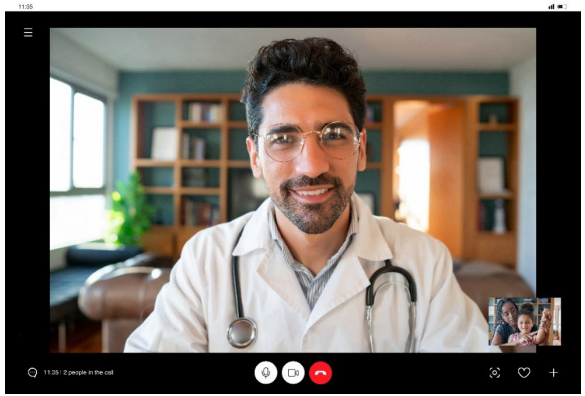


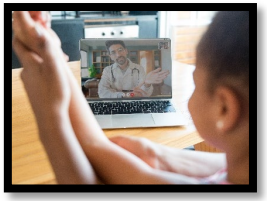
3



5- Effectuer la téléconsultation

La téléconsultation se déroule

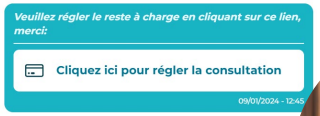




1. Vous **dialoguez par vidéo avec un médecin généraliste** de votre région.

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.







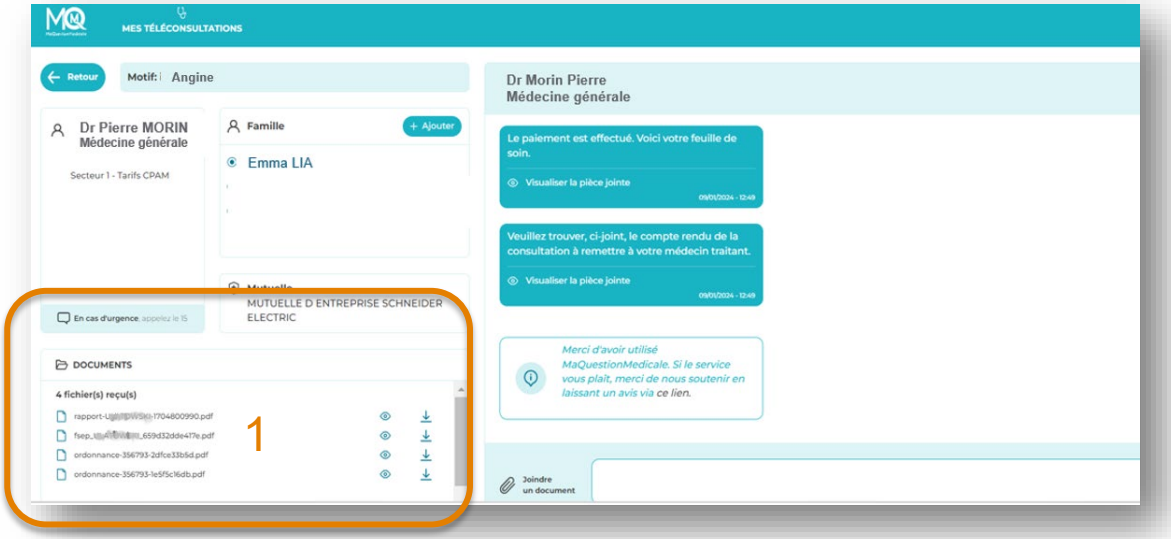
Comprendre la facturation :
Franchise de 2 € : la participation forfaitaire de 2 € s'applique, pour les patients de plus de 18 ans, à toutes les consultations réalisées par un médecin.
Majoration pour Coordination Généraliste de 5 € (code MCG) : Ces frais de «majoration de coordination généraliste», 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 ».





Vous êtes **remboursé(e) comme dans un cabinet médica**l 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

