

PRÉAMBULE

En qualité de Bénéficiaire du contrat frais de santé individuel souscrit auprès d'Energie Mutuelle, nous vous permettons de bénéficier d'une prestation de Deuxième Avis Médical.

Pour vous faire bénéficier de cette prestation Energie Mutuelle a souscrit un contrat de prestation de services auprès de CARIANS, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 803 657 717 au capital de 108 030,00 euros, ayant son siège social chez Paris Santé Cochin - 29, rue du Faubourg Saint-Jacques - 75014 Paris.

1. OBJET

La présente notice d'information a pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation de la prestation de Deuxième Avis Médical. Les Utilisateurs acceptent de se soumettre expressément aux conditions définies ci-dessous ainsi que dans les Conditions Générales de Services présentes sur leur site.

2. DÉFINITIONS

- « **Bénéficiaires** » : désignent les personnes adhérentes à un contrat individuel santé auprès d'Energie Mutuelle.
- « **Compte Utilisateur** » : le compte créé par l'Utilisateur et permettant d'accéder à son espace privé et sécurisé recensant l'ensemble des informations et pièces médicales qui seront transmises au Médecin Expert par le biais de la plateforme www.deuxiemeavis.fr ainsi que l'intégralité des échanges avec le Médecin Expert mis en œuvre pour les besoins de la fourniture du Service.
- « **Données** » : désignent les données que la plateforme et/ou le Service Personnalisé aura à traiter, et les traitements qui en résultent. Les Données comprennent toutes données à caractère personnel identifiant directement ou indirectement une personne, en ce compris notamment les données des Utilisateurs, leurs questionnaires médicaux et documents justificatifs et les avis des professionnels de santé les concernant.
- « **Données personnelles** » : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
- « **Pré-Formulaire Pathologie** » : le formulaire renseigné par l'Utilisateur lors de la création de son Compte ou en amont du Formulaire Pathologie contenant l'ensemble des informations nécessaires pour permettre à CARIANS de désigner, au nom et pour le compte de l'Utilisateur, le(s) Médecin(s) Expert(s) compétent(s) pour délivrer le Service à l'Utilisateur.
- « **Formulaire Pathologie** » : le Formulaire renseigné par l'Utilisateur permettant de communiquer des informations au(x) Médecin(s) Expert(s) sur son état de santé et sur la pathologie dont il est atteint aux fins d'obtenir de ce(s) dernier(s) la fourniture du Service.
- « **Médecin(s) Expert(s)** » : tous Médecins Experts ou services experts d'établissements de santé, préalablement référencés par CARIANS sur la base du volontariat et en fonction de critères objectifs pour délivrer le Service aux Utilisateurs par le biais de la plateforme www.deuxiemeavis.fr mise à disposition par CARIANS.
- « **Plateforme** » : désigne le site Internet disponible à l'adresse www.deuxiemeavis.fr qu'il incombe à CARIANS de mettre en œuvre en vue de fournir le Service Personnalisé. La plateforme est hébergée en France par un hébergeur agréé ou certifié de données de santé au sens de l'article L.1111-8 CSP.
- « **Service Personnalisé** » : désigne le service de deuxième avis médical exclusivement accessible et délivré via la plateforme. Il comprend le service de télé-conseil personnalisé, l'accès sécurisé à la plateforme et l'ensemble des fonctionnalités et prestations disponibles sur ladite plateforme.
- « **Utilisateurs** » : désignent les salariés et affiliés bénéficiaires des garanties des contrats santé souscrits par les Bénéficiaires accédant à la plateforme pour bénéficier du Service Personnalisé en ligne.

3. DEUXIÈME AVIS MÉDICAL

3.1 Objet de la garantie

Le Service a pour objet de permettre aux bénéficiaires d'accéder à un haut niveau d'expertise médicale en cas de problème de santé « sérieux » ou de situation médicale complexe.

Le Service est un acte médical à distance qui permet à l'Utilisateur qui le souhaite de bénéficier d'un télé-conseil personnalisé à partir des informations communiquées par ses soins et sous sa responsabilité via l'environnement sécurisé de la plateforme www.deuxiemeavis.fr opérée par CARIANS.

CARIANS s'engage à mettre à disposition des Bénéficiaires un accès à la plateforme www.deuxiemeavis.fr, personnel, sécurisé et accessible via le nom de domaine www.deuxiemeavis.fr/energiemutuelle disponible 24h/24 et 7j/7.

Une hotline est disponible au 01 81 80 00 48 du lundi au vendredi de 10h00 à 19h00 hors jours fériés, permettant d'être accompagné tout au long de la démarche du bénéficiaire, notamment dans la constitution de son dossier médical.

3.2 Organisation de la prestation

3.2.1 Modalités de fonctionnement de la plateforme [deuxiemeavis.fr](http://www.deuxiemeavis.fr)

L'Assuré accède au Service Personnalisé via son espace client ENERGIE MUTUELLE.

Une fois connecté sur la page d'accueil du Service Personnalisé, l'Assuré crée un compte personnel du Service Personnalisé et renseigne ses données personnelles identifiantes.

Lorsque son compte personnel est validé, l'Assuré peut alors choisir lui-même un expert médical ou laisser la plateforme de [deuxiemeavis.fr](http://www.deuxiemeavis.fr) lui proposer le Médecin Expert le plus pertinent et disponible.

Pour obtenir ensuite un deuxième avis d'expert, l'Assuré devra :

- Remplir, en ligne, un questionnaire médical approfondi sur sa pathologie et ;
- Télécharger les pièces jointes nécessaires à l'avis (examens radio, IRM, Labo, etc...).

Le Médecin Expert analysera les documents transmis par le patient et pourra, le cas échéant, demander des pièces complémentaires.

La réponse de l'expert est garantie dans un délai de 7 jours via la plateforme, dans le cas où l'assuré choisit de s'en remettre à elle pour le choix du Médecin Expert et dès lors que le dossier médical transmis est complet.

Dans le cas où l'Assuré choisit lui-même le Médecin Expert, le délai de réponse sera fonction de la disponibilité de l'expert.

3.2.2 Processus de choix du médecin spécialiste et mise en relation avec le patient

La demande de deuxième avis est faite par un Assuré :

- L'Assuré navigue sur la plateforme [deuxiemeavis.fr](http://www.deuxiemeavis.fr), recherche la pathologie concernée, remplit ses informations administratives et visualise les Médecins Experts qui peuvent lui répondre ;
- L'Assuré remplit ensuite un questionnaire médical approfondi et télécharge, en pièces jointes, les examens médicaux (radio, labo, etc.) ;
- Il peut alors soit choisir lui-même un Médecin Expert, soit demander à la plateforme de le lui affecter en fonction des disponibilités des experts et de la pertinence de leurs compétences ;

- L'Assuré valide son dossier ; ce dossier ne peut être définitivement validé que si l'ensemble des pièces indispensables sont bien présentes (gage de qualité du dossier transmis aux experts) ;

- Le dossier est alors transmis aux Médecins Experts :

- Si l'Assuré a choisi explicitement un Médecin Expert, la demande est directement affectée à ce médecin qui a néanmoins la possibilité de la refuser dans un délai restreint s'il considère ne pas pouvoir y répondre ;
- Sinon, la demande est mise dans les workflow des Médecins Experts disponibles et compétents ; le premier qui la sélectionne obtient le cas.

- Le Médecin Expert :

- Consulte le dossier médical soumis ;
- Si une pièce manque, l'expert dispose d'un outil de messagerie sécurisée pour demander à l'Assuré de compléter (le délai de réponse est alors rallongé) et rédige son compte-rendu qu'il doit valider en moins de 7 jours ;
- A la validation du compte-rendu par le Médecin Expert, l'Assuré reçoit un mail l'invitant à se connecter sur la plateforme sécurisée pour obtenir le deuxième avis ;
- Il a la possibilité de poser une question d'explicitation du compte-rendu au Médecin Expert dans l'outil de messagerie sécurisée ;
- Il reçoit également un mail lui demandant d'évaluer la plateforme ;
- Le dossier est clôturé automatiquement 15 jours après l'envoi du compte-rendu à l'Assuré ; le dossier est archivé et conservé pendant 10 ans et l'Assuré (ainsi que le patient sur lequel se porte la demande le cas échéant) peut y accéder s'il en fait la demande.

3.3 Déontologie et Obligations du Médecin Expert

Le Médecin Expert s'engage, dans le cadre de la réalisation du Service, à respecter l'intégralité des règles déontologiques présidant à l'exercice de sa profession telles qu'elles sont définies dans le Code de déontologie et interprétées par le Conseil National de l'Ordre des Médecins. A ce titre, le Médecin Expert s'engage notamment à respecter :

- Les obligations d'information dont il est redevable à l'égard de chacun des Utilisateurs qui l'interrogent en application des articles L.1111-2, L.1111-3 et L.1111-4 du Code de la santé publique ;
- Le secret le plus absolu sur les informations de santé et relatives à la vie privée des Utilisateurs bénéficiaires du Service, parvenues à sa connaissance par le biais de la plateforme, et ce conformément à ses obligations légales, réglementaires et déontologiques telles qu'elles résultent des articles L.1110-4, L.1110-12, R.1110-1 et suivants du Code de la santé publique, 226-13 du Code Pénal et du Code de déontologie ;
- Le principe d'indépendance et du libre choix du patient ;
- Le principe d'interdiction de tout procédé direct ou indirect de publicité, notamment en faveur d'un professionnel de santé.

Ainsi, l'Utilisateur est mis en mesure de s'opposer, et ce à tout moment, à l'accès du Médecin aux informations le concernant.

De même, l'accès du Médecin Expert au dossier médical et aux données de santé de l'Utilisateur est subordonné au respect par le Médecin Expert d'une procédure d'authentification forte.

Le Médecin Expert ne communique en aucun cas, directement ou indirectement, hors de l'équipe de soins, l'une quelconque des informations concernant l'Utilisateur et soumise à la protection du secret médical, à tout tiers non autorisé.

3.4 Pharmacovigilance

Il incombe aux Médecins Experts de déclarer tout effet indésirable suspecté d'être dû à un médicament ou produit mentionnés à l'article L.5121-1 dont ils ont connaissance.

Les autres professionnels de santé, les patients et les associations agréées de patients peuvent signaler tout effet indésirable suspecté d'être dû à un médicament ou produit mentionnés au même article L. 5121-1 dont ils ont connaissance.

La déclaration d'un effet indésirable peut être effectuée :

- Sur le site de l'**Agence Nationale de Sécurité du Médicament (ANSM)** : Rubrique « Déclarer un effet indésirable » ;
- Auprès du **Centre régional de pharmacovigilance (CRVP)** du ressort géographique du déclarant : Rubrique « Centres régionaux de pharmacovigilance » recensant les CRVP.

De manière générale, tout événement sanitaire indésirable en ce compris les effets indésirables suspectés d'être dû à un médicament ou produit mentionnés à l'article L.5121-1 peut être fait sur le site « signalement-sante.gouv.fr », depuis le 13 mars 2017.

4. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Conformément à la réglementation européenne et française en matière de données à caractère personnel, en ce compris le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD ») et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « loi Informatique et Libertés »), l'Utilisateur est informé que l'accès à la plateforme et la mise en œuvre du Service nécessitent la collecte et le traitement des données à caractère personnel de l'Utilisateur – en ce compris notamment des données relatives à son état civil et ses données de santé.

- CARIANS est responsable de traitement s'agissant de l'ensemble des traitements de Données à caractère personnel mis en œuvre à partir de la plateforme et s'assure du respect de l'ensemble des principes de protection des données pesant sur un responsable de traitement (information des personnes, recueil de leur consentement explicite, mise en œuvre de mesures de confidentialité et de sécurité appropriées, gestion des durées de conservation des données...);

L'Utilisateur reconnaît que la mise en œuvre du Service Personnalisé comprend un service d'hébergement certifié ou agréé des données de santé au sens des dispositions de l'article L.1111-8 CSP.

CARIANS ferait intervenir en qualité de sous-traitant pour la réalisation des prestations d'hébergement de la plateforme :

- La société CLARANET, située 18-20 rue du Faubourg du Temple, 75011 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 353 068 059 ;
- La société NETPLUS, située 116 rue de Sully – 92100 Boulogne-Billancourt, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 408 760 130, toutes deux agréées ou certifiées par le Ministre en charge de la Santé, en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique.

L'Utilisateur est informé que ses données administratives et de santé collectées et transmises par le biais de la plateforme sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation du Service. A défaut, l'Utilisateur ne pourra créer de Compte Utilisateur sur la plateforme mise à disposition par la Société et bénéficier du Service fourni par le(s) Médecin(s) Expert(s). A ce titre, l'Utilisateur a été informé des droits dont il dispose et a consenti à la collecte et au traitement de ses données de santé à caractère personnel, lors du Pré-Formulaire Pathologie après avoir pris connaissance de la notice d'information et de consentement (<https://patient.deuxiemeavis.fr/demande/>).

Les données des Utilisateurs sont destinées à leur usage propre ainsi qu'à la Société et au(x) Médecin(s) Expert(s) participant au Service.

L'Utilisateur est informé que ses données à caractère personnel (en ce compris ses données de santé), sont également accessibles uniquement à des fins de gestion technique de la plateforme, par les prestataires techniques spécifiquement habilités, dans le strict respect de leurs missions et dans le respect du secret professionnel auquel ils sont soumis, ainsi qu'à l'hébergeur agréé ou certifié de données de santé, au sens de l'article L.1111-8 CSP.

L'Utilisateur est également informé que l'hébergeur agréé ou certifié de données de santé assure un hébergement sécurisé des données de santé de l'Utilisateur collectées et traitées dans le cadre des Services, conformément aux dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique. A ce titre, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'opposition à l'hébergement de ses données à caractère personnel pour un motif légitime.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur la sensibilité de ses données de santé, couvertes au surplus par le secret médical qui s'impose au Médecin Expert et dont l'utilisation par des personnes mal intentionnées est potentiellement susceptible de lui être dommageable. Des dispositifs renforcés en termes de sécurité sont donc mis en place afin de permettre une collecte et un traitement des données personnelles (en ce compris les données administratives et de santé) dans les conditions garantissant leur confidentialité, leur intégrité et de manière plus générale leur sécurité dans le respect de la Réglementation.

L'Utilisateur est informé que ses données de santé sont conservées pendant la durée d'utilisation du Service puis sont archivées pendant dix (10) ans après l'application de mesures organisationnelles et techniques garantissant la sécurité de ses données, à des fins probatoires.

Conformément à la Réglementation, chaque Utilisateur est titulaire :

- D'un droit d'accéder à ses données à caractère personnel et peut en demander la rectification ;
- D'un droit de suppression de ses données à caractère personnel ;
- Du droit de communiquer ses directives concernant le sort de ses données à caractère personnel après sa mort ;
- Du droit de solliciter une limitation du traitement ;
- Du droit à l'oubli et à l'effacement numérique ;
- Du droit à la portabilité de ses données ;
- D'un droit d'opposition ;
- Du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ;
- Du droit de retirer leur consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci.

L'Utilisateur reconnaît qu'il peut, à tout moment, s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel en demandant la clôture de son Compte Utilisateur pour un motif tenant à sa situation personnelle.

Pour exercer ces droits, l'Utilisateur peut contacter au choix, en fournissant une copie d'un justificatif de son identité :

- Le Médecin Expert qui a délivré un deuxième avis, à partir des moyens techniques sécurisés mis en place entre eux et qui relayera sa demande à CARIANS ;
- Le délégué à la protection des données de la Société à l'adresse électronique suivante : privacy@carians.fr, ou à l'adresse postale CARIANS, c/o Paris Santé Cochin, 29 rue du Faubourg Saint-Jacques - 75014 Paris ;
- Le médecin de l'hébergeur agréé ou certifié de données de santé à l'adresse électronique suivante : medecin.hebergeur@fr.clara.net ou, à l'adresse postale CLARANET, 18-20 rue du Faubourg du Temple - 75011 Paris.

5. RÉCLAMATION ET MÉDIATION

Toute réclamation en lien avec l'utilisation du Service ou de la plateforme devra être adressée à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : CARIANS - c/o Paris Santé Cochin - 29 rue du Faubourg Saint-Jacques - 75014 Paris.

En cas de conflit ou de litige entre les Parties portant sur l'exécution des présentes CGS, l'Utilisateur est informé qu'il a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

6. LISTE DES PATHOLOGIES COUVERTES À DATE PAR LA PLATEFORME

Cancérologie	Neurologie	Orthopédie & rhumatologie
- Cancer de la prostate - Cancer du rein - Cancer de la vessie - Cancer du pancréas - Cancer de l'ovaire - Cancer du col et corps de l'utérus - Cancer du sein - Cancer de la peau - Leucémies - Autres cancers	- Algie vasculaire de la face - Anévrisme intracrânien non rompu - Cavernome - Epilepsie chez l'adulte/l'enfant - Hématome sous-dural chronique - Hernie discale cervicale - Hydrocéphalie chronique - Kyste colloïde du troisième ventricule - Lésions cérébrales épileptogènes - Maladie de Chiari - Maladie de Parkinson - Sclérose en plaque ...	- Orthopédie adulte - Orthopédie infantile - Polyarthrite, spondylarthrite - Goutte - Ostéoporose - Maladies auto-immunes systémiques (lupus...) - Maladie de Dupuytren - ...

Ophtalmologie & ORL	Gynécologie & andrologie - urologie	Cardiologie & vasculaire
- DMLA - Glaucome - Cataracte de l'enfant - Rétinopathie diabétique - Maladies rétinienues - Maladies de la cornée - Ophtalmologie pédiatrique - Acouphènes - Surdité de l'enfant - ...	- Infertilité - Préservation fertilité (cancer) - Endométriose - Gynécologie obstétrique - Dysfonctionnements érectiles - Hyperplasie bénigne de la prostate - Troubles urinaires - ...	- Cardiologie interventionnelle - Cardiologie rythmologie - Insuffisance cardiaque - Sténoses carotides - Anévrismes de l'aorte abdominale - Artériopathie oblitérante des membres inférieurs - Anévrisme poplité - Syndrome du défilé thoraco-brachial - ...