

Dossier de presse

Zava

Leader de la téléconsultation
en Europe



Février 2019

Dossier de presse

Février 2019



contact : presse@zavamed.com

Innovation dans le monde de la santé : Zava propose un service de télémédecine simple, pratique et discret avec délivrance d'ordonnance

Consulter son médecin traitant pour un sujet tel que l'éjaculation précoce ou une infection à Chlamydia peut être une source d'embarras pour certains patients. Pudeur, peur du jugement, gêne, cette démarche n'est pas forcément évidente.

Il y a aussi ces traitements qui ne peuvent pas attendre, comme pour une cystite. Or, pas toujours facile d'obtenir un rendez-vous dans la journée avec un praticien, ni de prendre une demi-journée au travail à la dernière minute pour se rendre chez le médecin parce qu'on a oublié de faire renouveler une ordonnance.

Il peut aussi arriver que l'on ne trouve pas de rendez-vous avec un médecin à un moment ou une distance qui conviennent, qu'il s'agisse de renouveler sa pilule, de traiter son acné ou encore son reflux gastro-œsophagien. Dans toutes ces situations, Zava, expert de la téléconsultation en Europe, se révèle une alternative efficace et pratique.

Un service en accord avec son temps

Pour accéder aux services de téléconsultation, le patient se rend sur zavamed.com depuis sa tablette, son smartphone ou son ordinateur. Il sélectionne l'un des services proposés, puis remplit un questionnaire complet, conçu par les professionnels de santé selon les recommandations des sociétés savantes.

Celui-ci est ensuite soumis au médecin, qui établit son diagnostic puis délivre des conseils et une ordonnance, si nécessaire. Celle-ci est envoyée au domicile du patient ou transmise à la pharmacie de son choix, partout en France, sous 3h ouvrées si le besoin est urgent.

Le médecin de Zava peut également échanger avec le patient par le biais d'une messagerie écrite et sécurisée s'il a besoin de plus d'information ou que le patient a des questions. Le patient a également la possibilité de télécharger des photos lors de la consultation. Ces échanges font intégralement partie de la consultation. Notre équipe médicale ne traite des patients que si leur état de santé et le sujet pour lequel ils consultent ne nécessitent pas forcément d'examen physique.

Zava, comment ça marche ?

1



Vous remplissez un questionnaire médical

Conçu et régulièrement mis à jour par nos médecins.

2



Un médecin revoit les réponses au questionnaire et étudie votre demande

Il échange avec vous par messagerie écrite sécurisée si plus d'informations lui sont nécessaires

3



Le médecin émet conseils, diagnostic et ordonnance si nécessaire

Vous recevez alors cette dernière :

- à la pharmacie de votre choix sous 3h ouvrées si vous avez besoin d'accéder à votre traitement rapidement, ou à votre domicile sous 2-3 jours ouvrés

“ Zava se présente comme un accès au soin complémentaire au système existant. Les personnes qui utilisent notre service sont redirigées vers une consultation physique à chaque fois que nos médecins estiment qu'un cas ne peut pas être traité à distance.

Roxane Ferrand, Directrice Zava France.



Praticité, rapidité, discrétion

Zava propose l'accès rapide, simple et discret à l'expertise d'un médecin pour des personnes qui recherchent :



La praticité

Le patient peut accéder au service à tout moment et sans rendez-vous, depuis le support de son choix (smartphone, tablette, ordinateur...).



La rapidité

Les médecins de Zava traitent les demandes sous 3h maximum en heures ouvrées, si le patient déclare avoir besoin d'un traitement rapidement, et dans la journée pour les autres cas, pour toute demande réalisée avant 17h, du lundi au vendredi.



La discrétion

Les échanges avec les médecins et les envois d'ordonnance sont réalisés dans la plus grande discrétion et confidentialité des données.

Combien ça coûte ?

La consultation sur Zava s'élève à 25€. Les médicaments prescrits sont remboursés dans les conditions habituelles dès lors que sont présentés au pharmacien les documents nécessaires à la prise en charge (Carte vitale, carte de complémentaire santé).

Si le médecin n'a pas les renseignements nécessaires ou suffisants pour effectuer une consultation à distance, elle est remboursée et le patient est redirigé vers une consultation physique.



Est-ce légal et sûr ?

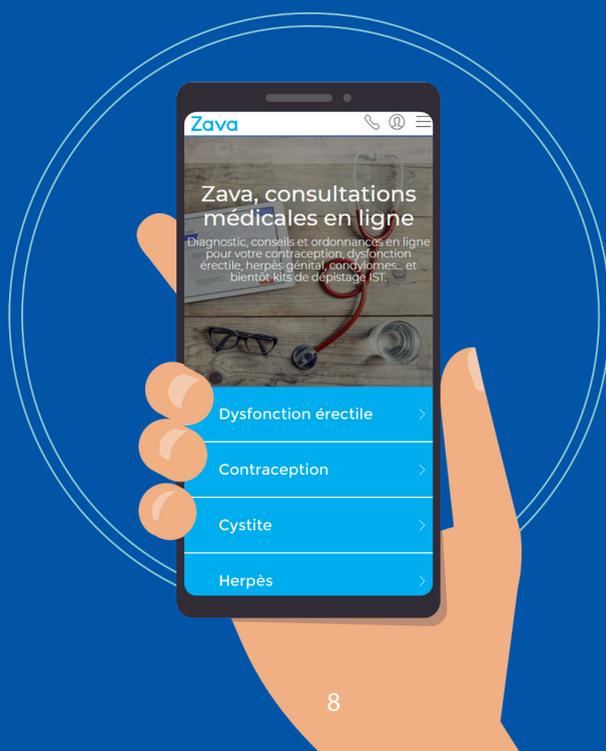
L'équipe, qui compte 160 collaborateurs de 18 nationalités différentes, dont une vingtaine de professionnels de santé (4 médecins habilités à consulter sur la France), est basée à Londres. Zava est autorisée à pratiquer la télémédecine par la Care Quality Commission, la structure qui régule les établissements sanitaires et sociaux en Angleterre.

La validité des prescriptions médicales en France est rendue possible par la directive sur le soin transfrontalier, qui reconnaît qu'une prescription émise dans un État Membre par un médecin habilité, est valide dans un autre État Membre.

Aborder tous les sujets sans gêne

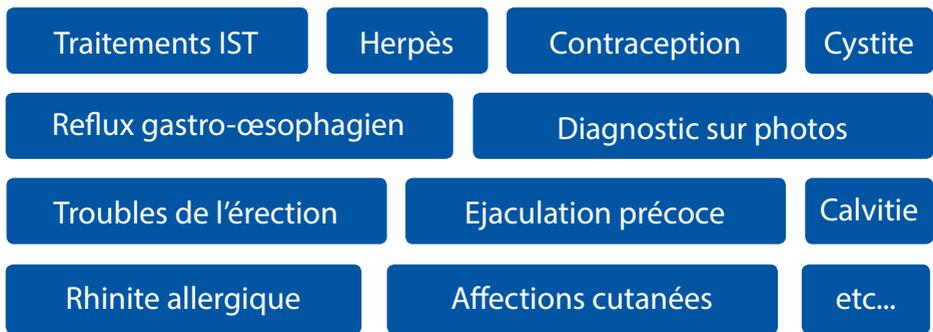
Présent en France, Allemagne, au Royaume-Uni, en Suisse et en Autriche, Zava est leader de la téléconsultation en Europe.

En accord total avec les usages quotidiens des patients (technologie, rapidité, fiabilité), ce service de télémedecine s'appuie sur 8 années d'expertise pour proposer à tous, un accès au soin à distance particulièrement pensé pour des sujets sur lesquels les patients repoussent parfois le recours à une aide, par crainte du regard d'autrui. Avec plus d'un million de téléconsultations réalisées en Europe en 2018, Zava répond à un réel besoin : pouvoir consulter un médecin rapidement et en toute discrétion.



En France, Zava a fait le choix à son lancement, en juin 2016, de se concentrer sur des services liés à la santé intime. Les patients peuvent ainsi obtenir, en quelques heures, une consultation et éventuellement une ordonnance pour remédier à différents besoins en toute discrétion.

Zava étend désormais ses services à d'autres domaines que la santé sexuelle : la rhinite allergique, les remontées acides mais également la chute de cheveux chez l'homme ou encore certaines affections de la peau (acné, rosacée...). Une liste de services qui continue sans cesse de s'élargir.



“ Beaucoup se tournent vers internet pour leurs besoins en santé. Dans le domaine de l'intime par exemple, le succès de la contrefaçon de médicaments vendus en ligne ainsi que les forums de discussion, où certains sont à la recherche d'une réassurance rapide ou d'un diagnostic auprès d'inconnus qui auraient pu rencontrer une situation similaire, nous ont convaincus qu'il y avait un vide à combler pour permettre à des patients d'accéder, en ligne, rapidement et discrètement, à l'expertise d'un médecin et à un traitement.

Il y a bien d'autres domaines dans lesquels l'accès rapide et sûr à un professionnel de santé présente une véritable valeur ajoutée pour les patients, c'est ce que nous explorerons en 2019 avec de nouveaux services. Roxane Ferrand, Directrice Zava France. ”

Parler de tout avec son médecin sans crainte de se sentir jugé(e) !

Zava, faciliter l'accès au soin en dépassant les freins potentiels liés à la crainte du jugement.¹

La question de l'égalité d'accès aux soins est généralement réduite à des aspects économiques et géographiques. Or, la peur du jugement semble également être un critère qui a son importance en matière de soin.



Ainsi, 78% des Français ont déjà craint ou expérimenté le jugement d'un professionnel de santé, que ce soit en raison de leur état, d'un traitement auquel ils tentaient d'accéder ou d'une question qu'ils souhaitent aborder. De ce fait, 1 personne sur 2 serait freinée dans sa démarche d'accès au soin.

Chez les femmes, les 18-34 ans et les personnes ayant consulté sur des sujets intimes, tels que la contraception d'urgence, la reproduction ou le dépistage/traitement d'une IST, ce sentiment est encore plus prégnant. Pas étonnant, donc, qu'elles soient les plus favorables à la téléconsultation médicale : 23% utiliseraient ce service pour « aborder un problème de santé intime en toute discrétion ». Une proportion qui passe à 36% pour les femmes ayant déjà demandé ou consulté pour la pilule du lendemain et à 38% parmi les jeunes de 18 à 24 ans.



« Nous sommes convaincus chez Zava que l'égalité en matière de soin devrait permettre à chacun de se soigner en toute sérénité, sans crainte d'être jugé. Beaucoup de nos efforts visent à comprendre ces freins et comment les anéantir.

Roxane Ferrand, Directrice Zava France.



Accéder à l'intégralité de l'étude ainsi qu'aux infographies

<https://www.zavamed.com/fr/etude2017-crainte-experience-jugement-francais.html>

¹ Etude BVA pour Zava : « Crainte et expérience du jugement dans l'accès au soin », septembre 2017.

En France, des attentes fortes mais une expérience encore marginale de la téléconsultation



Aujourd'hui, près d'1 Français sur 2 est favorable à la consultation en ligne. Parmi le top 5 des motifs pour consulter en ligne, on trouve le renouvellement d'ordonnance, le soin de maux à priori « simples » ainsi que le fait d'aborder un sujet intime en toute discrétion. En ce qui concerne les motivations pour recourir à ce type de service, c'est le gain de temps (67% des répondants) et la praticité (51%) qui prévalent.

Top 5 des raisons pour lesquelles les Français souhaiteraient consulter en ligne

- 1 Renouveler une ordonnance
- 2 Demander des conseils
- 3 Traiter des maux a priori "simples"
- 4 Demander un deuxième avis médical
- 5 Aborder un sujet intime en toute discrétion

Enquête Zava par BVA - E-santé : Usages et attentes des Français - juin 2017

Etude complète disponible sur www.zavamed.com

Zava

Si la téléconsultation figure bien parmi les attentes des Français, peu d'acteurs en France permettent à tous d'accéder à un diagnostic et une ordonnance en ligne à ce jour, directement depuis un site internet et sans inscription à un service tiers au préalable. Zava propose ce service à toute personne majeure, depuis zavamed.com.

Accéder à l'intégralité de l'étude ainsi qu'aux infographies

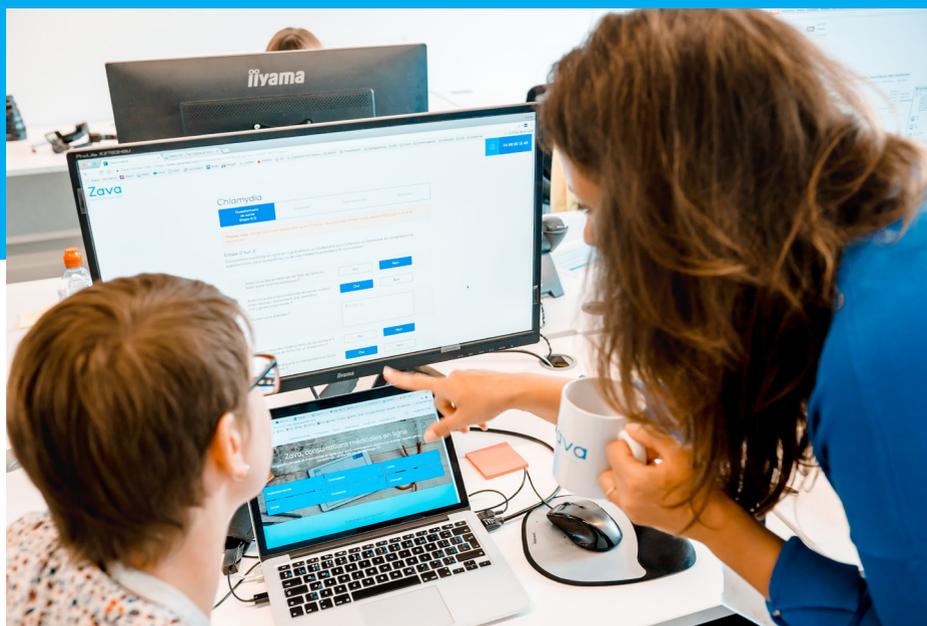
<https://www.zavamed.com/fr/etude2017-esante-usages-attentes-francais.html>

¹ Etude BVA pour Zava : « E-santé : usages et attentes des Français », juin 2017

Zava, leader de la téléconsultation en Europe

Créé en 2010 par David Meinertz, son actuel CEO, et Amit Khutti, membre de son conseil d'administration, Zava est aujourd'hui leader de la téléconsultation en Europe. La structure propose des téléconsultations vers 6 pays d'Europe, dont la France depuis 2016 et a réalisé plus d'1 million de consultations en 2018.

L'enjeu : utiliser la technologie pour proposer un accès au soin toujours plus rapide, pratique et sûr, en complément du système de santé traditionnel. Il s'agit d'accompagner l'évolution des usages en la matière, mais également de proposer des solutions viables pour satisfaire des besoins en soin croissants, quand le nombre de professionnels de santé ne croît pas proportionnellement. En repensant le temps de la consultation traditionnelle, Zava offre ainsi plus de flexibilité au patient, tout en optimisant le temps du professionnel de santé.





Entretien avec le Dr Albe-Ly

Médecin généraliste, qui consulte à distance sur Zava depuis juin 2016 et a précédemment exercé en cabinet en France, puis en Angleterre

D'après vous, qu'apporte un service comme Zava par rapport à une consultation classique en cabinet ?



D'après mon expérience en cabinet, ce service est tout à fait complémentaire : il arrive souvent que les patients n'osent pas dire les véritables raisons qui les ont poussés à consulter ou bien n'abordent pas une question qui les taraude.

Zava s'adresse à tous et offre une autre possibilité d'accéder au soin.

Il est indéniable que certains patients se sentent plus libres de se livrer sur leur ressenti ou certaines circonstances qui les amènent à consulter, lors de ces échanges sans face-à-face. Cela facilite alors le diagnostic. Beaucoup sont aussi simplement à la recherche de la praticité et de la rapidité. C'est ce que la technologie nous permet de leur offrir, lorsqu'un examen physique n'est pas indispensable.

Comment se déroule votre travail quotidien, en ligne ?

Une partie de mon temps est dédiée aux consultations, c'est à dire aux échanges en ligne avec les patients, l'émission de conseils ou la prescription de traitements. Mais nous, médecins, sommes également au cœur du développement des services de Zava, à savoir : définir quels nouveaux sujets peuvent être traités à distance, en garantissant la confidentialité comme la sécurité des données, ou encore élaborer les questionnaires, rédiger des recommandations internes sur la base des guidelines définies en amont par les sociétés savantes...

La télémédecine se présente comme une nouvelle approche de la pratique médicale, qui est en train de s'établir en parallèle de l'offre de soin traditionnelle. Je trouve cela passionnant et je suis ravie de participer à son développement.



Données clés Zava

- Lancé en France en juin 2016
- Des services dédiés : contraception, dysfonction érectile, cystite, rhinite allergique, remontées acides, chute de cheveux, acné, rosacée, condylomes, herpès, traitement chlamydia, vaginose bactérienne, éjaculation précoce, diagnostic photo, et bien d'autres prochainement
- 4 médecins consultent sur le service France



Au total, Zava c'est

- Plus d'1 million de téléconsultations réalisées en 2018
- Une équipe de 160 personnes
- Une présence dans 6 pays



Informations pratiques

- Chez Zava, les médecins consultent du lundi au vendredi de 10h à 17h. Toute demande effectuée avant 17h en jour ouvré est traitée le jour même.
- Coût de la consultation : 25 € (par CB sécurisée). Si compte tenu des informations communiquées par le patient, le médecin juge qu'il n'est pas en mesure d'effectuer une consultation à distance, le patient est orienté vers une consultation physique et est bien sûr remboursé de la somme payée en ligne.
- L'ordonnance est envoyée selon les modalités choisies par le patient :
 - Par courrier, à son domicile en 2-3 jours ouvrés
 - Directement à la pharmacie de son choix (sous 3h ouvrées)
- Les médicaments délivrés par une officine française sur prescription d'un médecin de Zava, sont remboursés dans les conditions habituelles dès lors que les documents ouvrant droit à l'Assurance Maladie sont présentés au pharmacien.
- L'équipe Zava est disponible par téléphone, du lundi au vendredi, de 10h à 19h au 04 86 80 15 46



contact : presse@zavamed.com

Zava

www.zavamed.com



ZavaFrance



@zavamed_fr



@zavamed_fr