



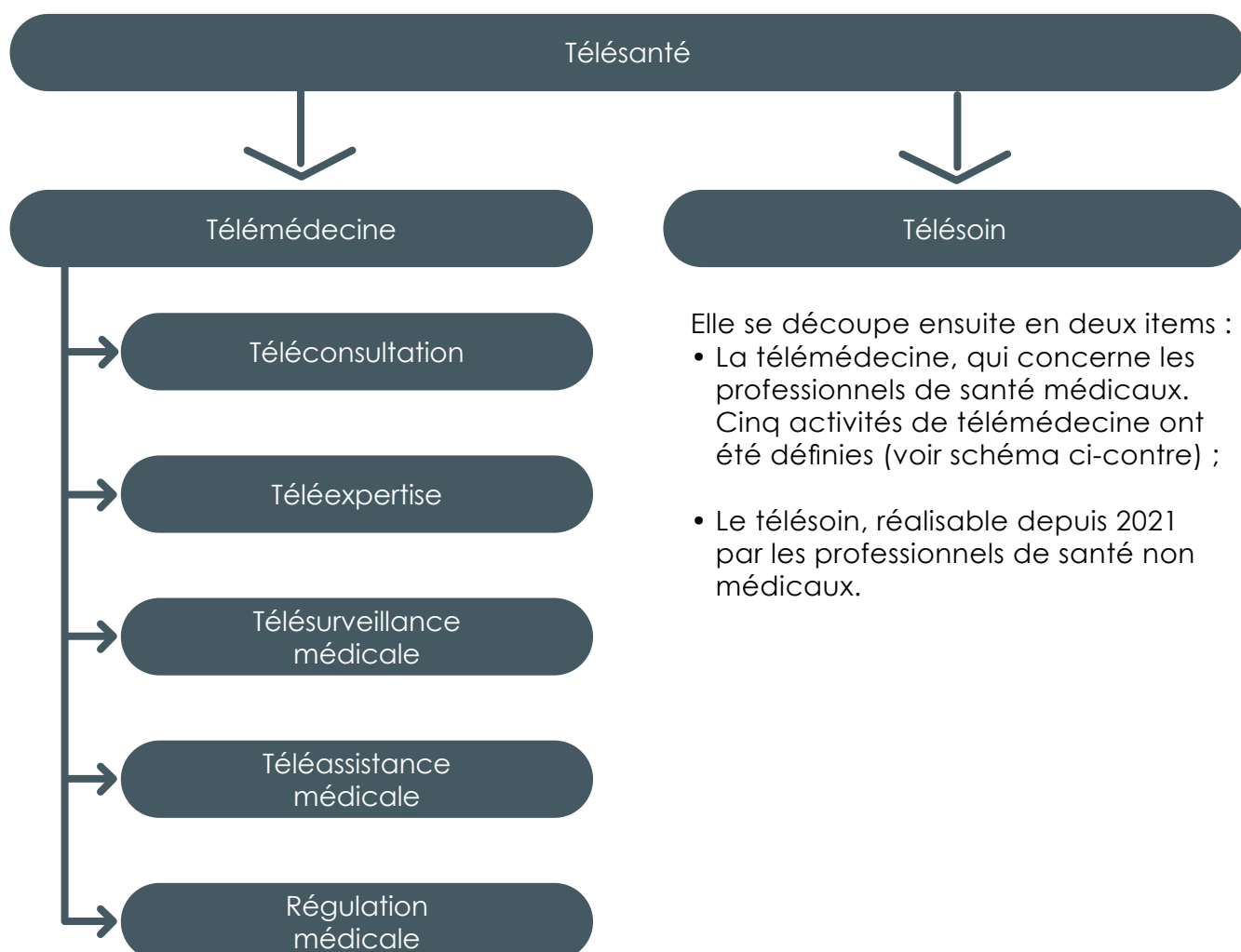
# Bonnes pratiques en téléconsultation et en télésoin

L'objectif de ce document est de synthétiser, de manière pratique, les éléments à disposition concernant la télémédecine (et plus particulièrement la téléconsultation) et le télésoin.

Cette synthèse a pour vocation d'éclaircir le principe de ces outils et de donner quelques clés pratiques pour bien les utiliser.

## TÉLÉSANTÉ : DE QUOI PARLE-T-ON ?

La télésanté regroupe l'ensemble des activités (soin, consultation, etc..) exercées entre des professionnels de santé et leurs patients grâce, au numérique.



## LA TÉLÉMEDECINE

### Définition :

Actes réalisés à distance par un professionnel médical (médecin, sage-femme, chirurgien-dentiste).

### Actes concernés :

- **Téléconsultation** : consultation médicale à distance. Un professionnel de santé peut être présent auprès du patient et, le cas échéant, assister le professionnel médical au cours de la téléconsultation.
- **Téléexpertise** : sollicitation à distance (messagerie ou autre outil sécurisé) par un professionnel de santé de l'avis d'un ou plusieurs professionnels de santé médicaux face à une situation médicale donnée.

Depuis 2021, tous les professionnels de santé peuvent en principe requérir une téléexpertise auprès d'un professionnel de santé médical. Néanmoins, cette demande est facturable sous réserve que cela soit prévu dans les accords conventionnels de chacune des professions.

Depuis 2022, les médecins, les orthophonistes et les sage-femmes y sont éligibles ; les infirmiers le seront à partir de mars 2023. Nous n'avons pas d'informations à ce jour concernant les évolutions des accords conventionnels des autres professions.

- **Télesurveillance médicale** : interprétation de données médicales recueillies à distance, par le patient lui-même ou par un professionnel de santé grâce à l'utilisation d'un dispositif médical numérique.
- **Téléassistance médicale** : assistance par un professionnel de santé lors de la réalisation d'un acte médical
- **Régulation médicale** : réponse médicale apportée à distance dans le cadre de l'urgence médicale (SAMU)

## LE TÉLÉSOIN

### Définition :

Acte réalisé à distance par un professionnel de santé non médical.

### Actes concernés :

En principe, tous les soins, à l'exclusion de ceux nécessitant un contact direct en présentiel entre le professionnel et le patient, ou un équipement spécifique non disponible auprès de ce dernier, peuvent être exercés à distance. Le recours au télésoin relève d'une décision partagée du patient et du professionnel de santé concernés.

Néanmoins, certaines professions ont défini plus précisément les actes concernés, ou non, par le télésoin (infirmiers, orthophonistes...).

### Exemples de télésoin :

- **Infirmier** : accompagnement à la prise médicamenteuse; surveillance et observation d'un patient traité par insuline
- **Orthophoniste** : bilans de renouvellement ; suivi en plusieurs séances à distance plutôt qu'un espacement des prises en charge
- **Pharmacien** : bilan partagé de médication ...

# ORGANISER UNE TELECONSULTATION OU UN TELESOIN : BONNES PRATIQUES

## Patients concernés

En théorie, tous les patients sont éligibles à une téléconsultation ou un télésoin, à partir du moment où le rapport risque-bénéfice est favorable au patient.

Toutefois, le recours à ces modalités de prise en charge doit :

- Respecter le parcours de soins coordonné, avec orientation préalable du médecin traitant (s'il s'agit d'un rdv avec un spécialiste, par exemple) ;
- Être alterné avec des temps présentiels pour un suivi régulier et de qualité ;
- S'inscrire dans une logique d'ancrage territorial de réponse aux soins.

Critère supplémentaire pour les infirmiers : le patient doit être connu de l'infirmier (ou de l'un des collègues avec lesquels il exerce), c'est-à-dire qu'il doit avoir bénéficié d'au moins un acte ou bilan en présentiel dans les 12 mois précédant le télésoin.

## Prérequis et Conditions de réalisation d'un acte de téléconsultation ou de télésoin.

Voici les éléments indispensables à prendre en compte avant de vous lancer dans la téléconsultation ou le télésoin :

### 1. Prérequis matériels et organisationnels

- a. Disposer du **matériel** et du **logiciel** permettant la téléconsultation ou le télésoin
  - **Ordinateur** si possible sinon **smartphone**, comportant micro et caméra
  - **Logiciel dédié** respectant les normes de **confidentialité** et de **sécurité** des données
- b. S'assurer de la **qualité de l'environnement et de la communication**, pour le professionnel de santé et le patient :
  - Lieu calme et lumineux
  - Lieu adapté permettant une confidentialité des échanges
  - Qualité de l'image et du son
  - Distance à la caméra adaptée et posture lisible

### 2. Information préalable et formation du patient

- a. **Préalable information du patient** sur : l'intérêt d'une consultation à distance plutôt qu'en présentiel ; l'intégration de l'acte dans le parcours de santé ; les modalités ; les possibilités de refus et d'être accompagné par un autre PS ou un proche ; le rôle des intervenants ; les mesures de confidentialité, de sécurité et de traitement des données personnelles ; les coûts ; la possibilité de donner son avis
- b. **Recueil du consentement** (par écrit ou oral) du patient obligatoire. Parfois prévu dans le logiciel, sinon à inscrire dans le dossier médical
- c. **Formation** du patient à l'**utilisation du dispositif** de télémédecine ou de télésoin, selon les situations

### 3. Éléments réglementaires à respecter

- a. **Vidéotransmission** obligatoire (appel téléphonique seul non permis)
- b. **Traçabilité de la facturation** des actes (feuilles de soins électroniques en mode Sesame sans vitale)
- c. **Authentification du professionnel de santé et du patient** : prévu par les logiciels en général
- d. **Recueil des données dans le dossier du patient** : compte-rendu, actes et prescriptions effectués, identité du ou des professionnel(s) intervenant, date et heure, éventuels incidents survenus
- e. Les **documents échangés** avec le patient (ordonnances, bilans...) doivent l'être à l'aide d'un **outil sécurisé** : intégré au logiciel par exemple, messagerie sécurisée entre professionnels de santé et patients (mise en place à venir)

## Seuil d'activité

Les professionnels de santé peuvent réaliser au maximum 20 % de leur volume d'activité à distance (pour les médecins, cela concerne les téléconsultations et téléexpertises cumulées).

## POUR ALLER PLUS LOIN ...

HAS. (2019). Qualité et sécurité des actes de téléconsultation et de téléexpertise – Guide de bonnes pratiques.

Commission Santé Mentale de la CPTS Mulhouse Agglomération. (2021). Les cas d'usage de la télémédecine en santé mentale.

Code de la Santé Publique, Articles R6316-2 à R6316-5 relatifs aux conditions de mise en œuvre de la télésanté.

Direction Dénégale de l'Offre de Soins (DGOS). (2022). La télésanté : Pour l'accès de tous à des soins à distance - solidarites-sante.gouv.fr.

<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/telesante-pour-l-acces-de-tous-a-des-soins-a-distance/article/la-telesante>

L'Assurance Maladie. (2022). La téléconsultation. Ameli.fr. <https://www.ameli.fr/medecin/exercice-liberal/telemedecine/teleconsultation/teleconsultation>



### CPTS Mulhouse Agglomération

Business Campus – Entrée A  
1er étage – Bureau 1.10 et 1.11  
15 rue des Frères Lumière  
68200 MULHOUSE