



Recommandations pour un projet de téléconsultation en exercice coordonné



La téléconsultation permet à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient. Un professionnel de santé peut être présent auprès du patient et, le cas échéant, assister le professionnel médical (article R6316-1 du Code de la santé publique). La téléconsultation est réalisée par vidéotransmission sur décision médicale qui juge de la pertinence d'une prise en charge médicale à distance.

La téléconsultation a pour vocation de faciliter l'accès aux soins. Elle est un complément à l'exercice médical présentiel, elle n'a pas vocation à le remplacer. Il s'agit d'un acte médical réglementé voué à s'intégrer dans un parcours de soin. Son développement doit reposer sur un projet médical qui nécessite d'être organisé par les acteurs du territoire choisi.



1 Inscription du projet dans le territoire

La mise en œuvre d'un projet de téléconsultation doit être acceptée et portée de concert par les différents acteurs de santé du territoire : les professionnels de santé du territoire et leurs représentants, mais aussi l'ARS, la CPAM et les collectivités.

Le projet doit s'inscrire dans un cadre territorial afin de garantir la pertinence du projet et sa conformité avec la réglementation actuelle. Le projet de téléconsultation s'appuie ainsi sur un diagnostic territorial de l'offre médicale ; il s'établit en fonction des caractéristiques et des besoins de la population en matière de santé et identifie les ressources du territoire : les médecins généralistes et/ou spécialistes les organisations d'exercice coordonné* (OTC) – comme les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) –, les professionnels de santé (infirmiers, pharmaciens, etc.) et au besoin les sociétés commerciales référencées, disponibles pour mettre en œuvre le projet.

Par ailleurs dans le cadre de projet de soins non programmés, l'articulation avec le service d'accès aux soins local (SAS) doit être étudiée.

[*Organisations coordonnées territoriales sur le site de l'AM](#)

2 Vérifier le cadre juridique & déontologique

L'objectif est de s'assurer que le projet médical respecte le cadre réglementaire spécifique à la télésanté et les principes déontologiques :

- Le projet médical prend en compte le cadre réglementaire en vigueur et les modalités de remboursement applicables pour les actes de télésanté concernés ;
- Les règles déontologiques, qui s'appliquent aux professionnels de santé intervenant dans le dispositif, sont respectées.

Les professionnels de santé doivent vérifier que le lieu et les conditions de réalisation d'actes à distance ne les mettent pas en situation de contrevenir au code de déontologie de leur profession.

3 Définir le projet médical

L'objectif est de définir le besoin et une réponse appuyée sur la téléconsultation, cohérente avec l'offre de soins du territoire. La téléconsultation doit être intégrée au sein du parcours de soin. Il est important de définir :

- Un porteur de projet identifié, secondé par un ou plusieurs professionnels de santé, pour garantir son dynamisme et la pérennité du projet.
- Le besoin de prise en charge des patients au sein du territoire : pour quelles pathologies/quelles populations d'usagers /dans quel périmètre géographique.
- L'organisation de la réponse médicale en téléconsultation et d'en préciser :
 - Les acteurs : quels professionnels et structures impliqués/les rôles et responsabilités de chacun/leurs disponibilités pour prendre en charge des patients ;
 - Les modalités pratiques à chaque étape de la téléconsultation de la préparation, au déroulement et à la clôture de l'acte, telles que les modalités d'orientation du patient vers l'activité de télésanté, le recueil du consentement/la gestion des rendez-vous/les plages horaires couvertes par l'organisation/la rédaction du compte rendu médical/la facturation/etc.
- Le lieu de réalisation des téléconsultations : les lieux de soins sont à privilégier. La HAS a publié des recommandations sur les conditions de réalisation de la téléconsultation et du télésoin.

Focus sociétés commerciales & télécabines

Les sociétés commerciales qui intègrent la solution informatique (type télécabines ou bornes connectées) et l'organisation médicale proposent la réalisation de téléconsultations dans des lieux dédiés équipés. Ces sociétés s'appuyant sur un réseau de médecins partenaires, situés partout en France, doit rester une deuxième intention. En effet si elles permettent d'apporter une réponse rapide, ces actes s'intègrent plus difficilement dans un parcours de soin. Le risque est alors de mener à des doublons de consultations et/ou des prises en charge inadaptées.

Les sociétés de téléconsultation devront bientôt être agréées pour garantir le remboursement des actes réalisés par leurs médecins salariés.

4 Choisir un outil informatique adapté et sécurisé

Les outils retenus doivent être en adéquation avec les besoins et respecter la réglementation.

L'outil doit être sécurisé et garantir la protection des données de santé, en conformité avec le RGPD et en assurant un niveau de confidentialité considérable, tout en permettant des échanges en vidéo transmission.

D'autres critères entrent également en jeu pour le choix, comme :

- La gestion de consultations à distance sur rendez-vous fixé par un tiers ou par le médecin ou par le patient,
- L'enregistrement du compte-rendu de l'acte de téléconsultation et sa transmission,
- La formalisation d'une prescription,
- La gestion de la facturation (feuilles de soin électroniques et paiement des consultations en ligne),
- L'interopérabilité avec les outils métiers des acteurs impliqués.

Les outils doivent être conformes avec les référentiels nationaux de sécurité, d'interopérabilité et d'éthique en vigueur pour les actes de télésanté

5 Définir la procédure d'information aux usagers

Il doit être entrepris une procédure d'information auprès des habitants du territoire sur cette nouvelle possibilité, de manière à lever les représentations négatives qui perdurent parfois.

6 Evaluer le projet

Il est pertinent de recueillir, suivre et analyser les données relatives à la satisfaction des patients, à l'adéquation à leurs besoins, aux indicateurs d'activité, aux pratiques professionnelles et aux événements indésirables. L'évaluation doit être réalisée et partagée avec les partenaires avec un suivi dans la durée.

* Outils d'évaluation pouvant rentrer dans le cadre du développement professionnel continu sont décrits sur le [site de la HAS](#)

Aide financière

Des aides à la modernisation et à l'informatisation pour l'équipement en vidéo transmission et en appareils médicaux connectés sont à demander à titre individuel auprès de la CPAM dans le cadre des rémunération forfaitaires conventionnelles (forfaits structure, FAMI, rémunérations forfaitaires des centres de santé, ROSP pharmaciens, etc.).

Les collectivités, notamment les conseils départementaux ou le Conseil Régional, peuvent également contribuer à financer l'équipement et les lieux de téléconsultation, en complément de l'aide financière de l'Assurance maladie. La coordination des moyens et des financeurs est à rechercher.

Pour aller plus loin

- [La téléconsultation : ameli.fr pour les médecins](#)
- [La téléconsultation - Ministère de la Santé et de la Prévention \(sante.gouv.fr\)](#)
- Guide de bonnes pratiques Téléconsultation et Télé expertise & fiche mémo HAS (2019) ([Haute Autorité de Santé - Téléconsultation et téléexpertise : guide de bonnes pratiques \(has-sante.fr\)](#))
- Charte de bonnes pratiques de la Téléconsultation de l'Assurance Maladie ([Charte de bonnes pratiques de la téléconsultation | ameli.fr | Médecin](#))
- Positions du Conseil National de l'Ordre des Médecins - [Téléconsultations dans des locaux commerciaux \(conseil-national.medecin.fr\)](#)
- [Le guide DGOS : Facturation des téléconsultations et téléexpertises en établissement de santé](#) (actualisé en novembre 2023)
- Fiche pratique Téléconsultation à destination des usagers, France Assos Santé ([Fiche-A.14.1-Teleconsultation.pdf \(france-assos-sante.org\)](#))
- Fiche guide pratique pour la téléconsultation et la téléexpertise - Choisir un outil pour mettre en œuvre son projet de télésanté