

## Objectif

Proposer des bonnes pratiques pour la qualité et la sécurité des actes de téléconsultation et de téléexpertise, remboursés ou non, aux professionnels médicaux qui les réalisent : chirurgiens-dentistes, médecins et sages-femmes.

## Contexte

Les actes de télémédecine sont des actes médicaux réalisés à distance, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication (article L. 6313-1 du Code de la santé publique).

Parmi eux :

- la **téléconsultation** a pour objet de permettre 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 au cours de la téléconsultation ;
- la **téléexpertise** a pour objet de permettre à un professionnel médical (dit « requérant ») de **solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux** (dits « requis ») en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières, sur la base des informations médicales liées à la prise en charge d'un patient.

**Les enjeux de qualité et de sécurité des soins**, spécifiques à la téléconsultation et la téléexpertise, **sont liés à** :

- la qualité de la communication entre le patient et le professionnel médical (nécessité de communiquer à distance et absence d'examen physique direct) ;
- la protection et la sécurité des données personnelles de santé.

Les médecins libéraux ont signé un **accord conventionnel avec l'Assurance maladie le 14 juin 2018**, permettant le remboursement des actes de téléconsultation et des actes de téléexpertise (**annexe 1**).

# Téléconsultation et téléexpertise : prérequis

## Réglementation

- La téléconsultation et la téléexpertise répondent aux mêmes exigences que l'exercice médical en présentiel (lois et règlements applicables aux conditions d'exercice, aux règles de déontologie et aux standards de pratique clinique). De plus, la réglementation instaure des exigences spécifiques à la télémédecine (annexe 2).

## Organiser son activité

- Prévoir des plages dédiées à la téléconsultation et/ou à la téléexpertise.

## Locaux adaptés à la téléconsultation

- Lieu calme, permettant de respecter la confidentialité des échanges.

## Matériel et équipements

- Disposer des outils de communication pour la téléconsultation (vidéotransmission).
- Disposer des outils informatiques pour l'échange, le partage et le stockage des données :
  - messagerie sécurisée de santé et/ou accès à une plateforme<sup>1</sup> d'échange sécurisée ;
  - hébergeur de données de santé agréé ou certifié en cas d'externalisation des données.

## Documentation

- Disposer des procédures pour l'utilisation, la vérification du fonctionnement, la maintenance du matériel et des équipements.
- Prévoir les modalités de travail en mode dégradé (ex. : dysfonctionnement du matériel, rupture de la connexion internet, nécessité de prise en charge du patient en urgence, etc.).
- Établir des contrats avec ses prestataires de service et/ou fournisseurs (ex. : s'assurer que le fournisseur de solution technique assure la protection des données conformément à la réglementation, établir un contrat de maintenance, définir le délai d'intervention en cas de panne, etc.).

## Protection et sécurité des données personnelles

- Mettre en place les mesures de sécurité relatives à la protection des données de santé en conformité avec le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé (PGSSI-S).
- Utiliser un système d'information communicant, qui permet le versement des comptes rendus des actes de télémédecine dans le dossier médical partagé du patient ; en conformité avec le cadre d'interopérabilité des systèmes d'information de santé (CI-SIS).
- Utiliser un hébergeur de données de santé agréé ou certifié.
- Les mesures de sécurité portent également sur la protection de l'accès aux locaux, la sécurisation du poste informatique (verrouillage automatique, mot de passe), la gestion des habilitations, la traçabilité des accès, la gestion des incidents.

## Se former<sup>2</sup>

- Savoir communiquer à distance avec ses patients et réaliser un examen clinique à distance.
- Savoir utiliser le matériel et équipements : outils de communication à distance, outils informatiques de transmission et stockage des données, dispositifs médicaux connectés, etc.

## Évaluer<sup>2</sup>

- Questionnaire de satisfaction des patients.
- Suivi et analyse des événements indésirables (ex. : problèmes techniques, interruption de téléconsultation, etc.).

1. Plateforme d'échange : permet le partage de données à distance, en temps réel ou en différé, avec un patient ou un autre professionnel.  
2. La formation et/ou l'évaluation des pratiques professionnelles peuvent être réalisées dans le cadre du développement professionnel continu (DPC).

# La téléconsultation

## Avant la téléconsultation

### Information et recueil du consentement du patient

L'information du patient et le recueil de son consentement doivent être réalisés avant la téléconsultation.

- L'information du patient porte, notamment, sur les modalités pratiques de cet acte à distance qui se fait via les technologies de l'information et de la communication, les alternatives possibles, la possibilité d'être accompagné, la confidentialité des échanges, le traitement informatique des données à caractère personnel, la protection et la sécurité des données de santé, le coût et le reste à charge. Elle peut s'accompagner d'une notice d'information remise au patient.
- Le recueil du consentement libre et éclairé du patient ou, le cas échéant, de son représentant légal est réalisé, et tracé dans le dossier du patient. Le patient doit donner son consentement pour l'acte médical et l'acte à distance via les technologies de l'information et de la communication.

### Pertinence de la téléconsultation

Le professionnel médical qui va réaliser la téléconsultation doit juger de la pertinence d'une téléconsultation au regard :

- **de la situation clinique du patient**

Le professionnel médical peut estimer que la téléconsultation n'est pas adaptée à la situation clinique du patient. Par exemple, si le professionnel considère qu'un examen physique direct du patient est indispensable, si le patient est en urgence médicale, s'il s'agit d'une consultation d'annonce d'un mauvais pronostic.

- **de la disponibilité des données du patient**

Les données médicales et les informations administratives nécessaires à la réalisation de l'acte doivent être accessibles au professionnel médical.

L'utilisation du volet de synthèse médicale est recommandée pour structurer les données médicales du patient.

Le patient indique s'il a désigné un médecin traitant.

- **de la capacité du patient à communiquer à distance et à utiliser les outils informatiques**

Si l'organisation le permet (ex. : patient qui consulte depuis une maison de santé ou un EHPAD), en cas de besoin et avec l'accord du patient, le patient pourra être accompagné par un professionnel de santé, un proche ou un interprète qui l'assistera pendant la téléconsultation. Dans ce cas, la personne présente doit s'engager à respecter la confidentialité des échanges.

- ▶ **À tout moment, si le professionnel médical juge que la téléconsultation n'est pas ou n'est plus adaptée à la situation du patient, il trace la décision médicale de ne pas réaliser ou de mettre fin à la téléconsultation dans le dossier du patient (et dans le dossier médical partagé, si le patient en possède un), il propose au patient une prise en charge adaptée et informe le médecin traitant, le cas échéant.**

### Cas d'une primo-consultation

*La téléconsultation est d'autant plus pertinente que la relation patient-professionnel est bien établie ; néanmoins, la primo-consultation ne constitue pas un motif d'exclusion d'une téléconsultation. Il convient alors d'adapter la durée de la téléconsultation afin d'établir la relation patient-professionnel médical (interrogatoire détaillé : antécédents, traitement en cours, allergies, etc.).*

### Intégration au parcours de soins coordonné

*La téléconsultation et la téléexpertise s'inscrivent, en priorité, dans le parcours de santé du patient coordonné par le médecin traitant.*

*Dans certaines circonstances, les patients pourront avoir besoin de recourir à la téléconsultation en dehors du parcours de santé coordonné par le médecin traitant (ex. : patients dont le médecin traitant n'est pas disponible dans le délai compatible avec leur état de santé, accès direct à une sage-femme). Dans ce cas, le professionnel médical ayant réalisé l'acte de téléconsultation doit faire un retour d'informations au médecin traitant, a minima par transmission du compte-rendu de téléconsultation.*

## Déroulé de la téléconsultation

### La téléconsultation est réalisée par vidéotransmission

Il est recommandé de tester le bon fonctionnement du matériel de vidéotransmission avant l'heure de rendez-vous. Une fiche d'information peut être transmise au patient avant la téléconsultation pour lui fournir toutes les informations pratiques avec un lien pour tester sa connexion.

### Le patient doit être identifié et la vérification de son identité est tracée

→ L'identification du patient permet de s'assurer :

- que l'identité du patient qui bénéficie de la téléconsultation est bien la bonne ;
- que les données de santé sont référencées dans le bon dossier patient.

Les données permettant d'identifier le patient sont notamment : nom de naissance, prénom(s), date et lieu de naissance, sexe.

Le professionnel médical doit également connaître la localisation exacte du patient au moment de l'acte et son téléphone (en cas de nécessité d'organiser une prise en charge en urgence ou de recontacter le patient si la téléconsultation est interrompue).

### Le professionnel médical doit s'authentifier

Il existe différents dispositifs possibles d'authentification (mot de passe, carte à puce, etc.). Deux au moins doivent être combinés (dispositif d'authentification forte).

### Compte-tenu de la barrière liée à l'écran, le professionnel doit être attentif à sa posture

→ Ne pas tourner le dos au patient, ne pas sortir du champ de la caméra.

→ S'assurer de la qualité du son et de l'image (luminosité adaptée, bonne distance à la caméra).

### Il est important de veiller à favoriser l'expression du patient, et de ses proches le cas échéant, et de s'assurer de sa compréhension

Le respect mutuel et la bienveillance sont indispensables. Il est conseillé de veiller à ne pas être dérangé pendant la téléconsultation.

### À tout moment, il peut être mis fin à la téléconsultation à l'initiative du professionnel médical ou du patient. Par exemple, si le professionnel estime que la téléconsultation n'est plus adaptée à la situation du patient

Cette décision est tracée dans le dossier et une prise en charge est organisée en lien avec le patient et le médecin traitant, le cas échéant.

### Comme pour toute consultation, le professionnel médical fait part au patient de ses conclusions, réalise les prescriptions éventuelles et oriente le patient, le cas échéant en lien avec le médecin traitant, pour la suite de sa prise en charge (traitement, consultation auprès d'un médecin spécialiste, réalisation d'examen complémentaires, etc.)

### Enregistrement du compte-rendu

Le professionnel médical enregistre le compte-rendu de téléconsultation dans son propre dossier patient, ainsi que dans le dossier médical partagé (DMP) du patient, lorsqu'il existe. Le compte-rendu mentionne la date et l'heure de l'acte ; les actes et prescriptions médicamenteuses effectués; l'identité des professionnels de santé participant à l'acte ; le cas échéant, les incidents techniques survenus au cours de l'acte.

### Transmission du compte-rendu

Le compte-rendu, ainsi que les éventuelles prescriptions médicales et autres courriers (demande d'examen ou de consultation) sont transmis au patient, de manière sécurisée et dans un délai préalablement défini. Le patient doit avoir été préalablement informé de leur contenu par le professionnel médical ayant réalisé la téléconsultation.

Le cas échéant, le compte-rendu est transmis, de manière sécurisée et dans un délai préalablement défini, au médecin traitant et aux autres professionnels de santé désignés par le patient et impliqués dans sa prise en charge.

## La téléexpertise

**Le recours à la téléexpertise relève de la décision du professionnel médical requérant**

**L'information du patient et le recueil de son consentement doivent être réalisés avant la téléexpertise**

- L'information du patient porte, notamment, sur les modalités pratiques de cet acte à distance qui se fait via les technologies de l'information et de la communication, les alternatives possibles, la confidentialité des échanges, le traitement informatique des données à caractère personnel, la protection et la sécurité des données de santé, le coût et le reste à charge.
- Le recueil du consentement libre et éclairé du patient ou, le cas échéant, de son représentant légal est réalisé, et tracé dans le dossier du patient. Le patient doit donner son consentement pour l'acte médical et l'acte à distance via les technologies de l'information et de la communication.

**Le professionnel médical requérant transmet la demande de téléexpertise au professionnel médical requis, accompagnée des données nécessaires à la réalisation de l'acte :**

- les informations médicales du patient (l'utilisation du volet de synthèse médicale est recommandée pour structurer les données médicales du patient) ;
- les examens précédents (comptes rendus, données d'imagerie, résultats biologiques, etc.) ;
- les informations administratives nécessaires à la réalisation de l'acte, notamment les données permettant de vérifier l'identité du patient ;
- le cas échéant, désignation du médecin traitant.

**Le professionnel médical requis juge de la complétude des données et décide ou non de la réalisation de la téléexpertise**

- Si la téléexpertise n'est pas réalisable, cette information est tracée dans le dossier du patient et le professionnel médical requérant propose au patient une prise en charge adaptée. Il informe également le médecin traitant, le cas échéant.
- Si la téléexpertise est réalisable, le délai de réponse est fixé par le professionnel médical requis en lien avec le professionnel médical requérant (ou en accord avec les protocoles partagés préalablement définis). Le patient, est informé du délai d'obtention des résultats.

### Enregistrement du compte-rendu

Après la téléexpertise, le compte-rendu de téléexpertise est enregistré dans le dossier du patient tenu par chaque professionnel, ainsi que dans le dossier médical partagé (DMP) du patient, lorsqu'il existe. Le compte-rendu mentionne la date et l'heure de l'acte ; les actes et prescriptions médicamenteuses effectués ; l'identité des professionnels de santé participant à l'acte ; le cas échéant, les incidents techniques survenus au cours de l'acte.

### Transmission du compte-rendu

Le compte-rendu, ainsi que les éventuelles prescriptions médicales et autres courriers (demande d'examen ou de consultation) sont transmis au patient, de manière sécurisée et dans un délai préalablement défini. Le patient doit avoir été préalablement informé de leur contenu par le professionnel médical requérant.

Le cas échéant, le compte-rendu est transmis, de manière sécurisée et dans un délai préalablement défini, au médecin traitant et aux autres professionnels de santé désignés par le patient et impliqués dans sa prise en charge.

**Le professionnel médical (requérant) oriente le patient, le cas échéant en lien avec le médecin traitant, pour la suite de sa prise en charge (traitement, consultation auprès d'un médecin spécialiste, réalisation d'examens complémentaires, etc.)**

# Annexe 1

**Remboursement de la téléconsultation et de la téléexpertise : extraits de l'[avenant N° 6](#) à l'accord conventionnel entre médecins libéraux et l'assurance maladie.**

## La téléconsultation

L'ensemble des patients peut bénéficier de téléconsultations.

Pour pouvoir ouvrir droit à la facturation à l'Assurance maladie, les patients bénéficiant d'une téléconsultation doivent être :

- orientés initialement par leur médecin traitant, dans les conditions définies à l'article 18.1 de la convention, quand la téléconsultation n'est pas réalisée avec ce dernier ;
- connus du médecin téléconsultant, c'est-à-dire ayant bénéficié au moins d'une consultation avec lui en présentiel dans les douze mois précédents, avant toute facturation de téléconsultation, afin que celui-ci puisse disposer des informations nécessaires à la réalisation d'un suivi médical de qualité.

## Exceptions

- patients âgés de moins de 16 ans ;
- accès direct spécifique pour certaines spécialités (gynécologie, ophtalmologie, stomatologie, chirurgie orale ou en chirurgie maxillo-faciale, psychiatrie ou neuropsychiatrie et pédiatrie) ;
- patients qui ne disposent pas de médecin traitant désigné ou dont le médecin traitant n'est pas disponible dans le délai compatible avec leur état de santé. Dans ces deux dernières situations, le médecin téléconsultant de premier recours n'a pas nécessairement à être connu du patient. Le recours aux téléconsultations est assuré dans le cadre d'une organisation territoriale (définie dans la convention).

La téléconsultation est obligatoirement réalisée par vidéo-transmission, et dans des conditions d'équipement, d'accompagnement et d'organisation adaptées aux situations cliniques des patients permettant de garantir la réalisation d'une consultation de qualité.

## La téléexpertise

Le recours à la téléexpertise est apprécié au cas par cas par le médecin requérant.

L'opportunité de sa réalisation relève de la responsabilité du médecin requis.

Dans un premier temps<sup>3</sup>, la téléexpertise est remboursée pour les patients dans les situations suivantes :

- en affection longue durée (ALD) ;
- atteints de maladies rares telles que définies par la réglementation en vigueur, dans le cadre de l'organisation des centres de référence maladies rares ;
- résidant en zones sous denses, telles que définies à l'article 1434-4 du Code de la santé publique et dans lesquelles s'appliquent les aides démographiques conventionnelles ;
- résidant en établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ou dans des structures médico-sociales ;
- détenus visés aux articles L. 381-30 et suivants du Code de la sécurité sociale.

Deux niveaux de téléexpertise sont définis: Un premier niveau de téléexpertise, consistant en un avis donné sur une question circonscrite, sans nécessité de réaliser une étude approfondie d'une situation médicale. Un second niveau de téléexpertise, consistant en un avis circonstancié donné en réponse à l'exposition d'une situation médicale complexe après étude approfondie et mise en cohérence.

Pour pouvoir ouvrir droit à la facturation, les patients bénéficiant d'une téléexpertise doivent en principe être connus du médecin requis, afin que celui-ci puisse disposer des informations nécessaires à la réalisation d'un suivi médical de qualité. Cette connaissance préalable du patient est facultative pour les téléexpertises de niveau 1.

---

3. Le calendrier de déploiement de la téléexpertise au profit de l'ensemble des patients sera défini avant la fin de l'année 2020, au regard de l'observation du recours aux actes de téléexpertise à l'issue de la première étape définie dans l'avenant N° 6 à la convention médicale.

## Annexe 2

### Règles spécifiques à l'activité de télémédecine

<b>Définition des actes de télémédecine</b> Article <a href="#">R. 6316-1</a> du CSP	Relèvent de la télémédecine définie à l'article <a href="#">L. 6316-1</a> les actes médicaux, réalisés à distance, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication. Constituent des actes de télémédecine : <ol style="list-style-type: none"><li>1. La téléconsultation, qui a pour objet de permettre 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 au cours de la téléconsultation. Les psychologues mentionnés à l'article <a href="#">44 de la loi n° 85-772</a> du 25 juillet 1985 portant diverses dispositions d'ordre social peuvent également être présents auprès du patient ;</li><li>2. La téléexpertise, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières, sur la base des informations médicales liées à la prise en charge d'un patient ;</li><li>3. La télésurveillance médicale, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un patient et, le cas échéant, de prendre des décisions relatives à la prise en charge de ce patient. L'enregistrement et la transmission des données peuvent être automatisés ou réalisés par le patient lui-même ou par un professionnel de santé ;</li><li>4. La téléassistance médicale, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical d'assister à distance un autre professionnel de santé au cours de la réalisation d'un acte ;</li><li>5. La réponse médicale qui est apportée dans le cadre de la régulation médicale mentionnée à l'article <a href="#">L. 6311-2</a> et au troisième alinéa de l'article <a href="#">L. 6314-1</a>.</li></ol>
<b>Consentement libre et éclairé de la personne</b> Article <a href="#">R. 6316-2</a> du CSP	Les actes de télémédecine sont réalisés avec le consentement libre et éclairé de la personne, en application notamment des dispositions des articles <a href="#">L. 1111-2</a> et <a href="#">L. 1111-4</a> . Les professionnels participant à un acte de télémédecine peuvent, sauf opposition de la personne dûment informée, échanger des informations relatives à cette personne, notamment par le biais des technologies de l'information et de la communication.
<b>Conditions de réalisation des actes</b> Article <a href="#">R. 6316-3</a> du CSP	Chaque acte de télémédecine est réalisé dans des conditions garantissant : <ol style="list-style-type: none"><li>1.a) L'authentification des professionnels de santé intervenant dans l'acte ;</li><li>b) L'identification du patient,</li><li>c) L'accès des professionnels de santé aux données médicales du patient nécessaires à la réalisation de l'acte ;</li></ol> 2. Lorsque la situation l'impose, la formation ou la préparation du patient à l'utilisation du dispositif de télémédecine.
<b>Tenue du dossier patient</b> Article <a href="#">R. 6316-4</a> du CSP	Sont inscrits dans le dossier du patient tenu par chaque professionnel médical intervenant dans l'acte de télémédecine et dans la fiche d'observation mentionnée à l'article <a href="#">R. 4127-45</a> : <ol style="list-style-type: none"><li>1. le compte rendu de la réalisation de l'acte ;</li><li>2. les actes et les prescriptions médicamenteuses effectués dans le cadre de l'acte de télémédecine ;</li><li>3. l'identité des professionnels de santé participant à l'acte ;</li><li>4. la date et l'heure de l'acte ;</li><li>5. le cas échéant, les incidents techniques survenus au cours de l'acte.</li></ol>
<b>Formation et compétences des professionnels</b> Article <a href="#">R. 6316-9</a> du CSP	Les organismes et les professionnels libéraux de santé qui organisent une activité de télémédecine s'assurent que les professionnels de santé et les psychologues participant aux activités de télémédecine ont la formation et les compétences techniques requises pour l'utilisation des dispositifs correspondants.
<b>Conformité aux modalités d'hébergement des données de santé à caractère personnel</b> Article <a href="#">R. 6316-10</a> du CSP	Les organismes et les professionnels de santé utilisateurs des technologies de l'information et de la communication pour la pratique d'actes de télémédecine s'assurent que l'usage de ces technologies est conforme aux référentiels d'interopérabilité et de sécurité mentionnés à l'article <a href="#">L. 1110-4-1</a> .