

# CHAPITRE 1

## Téléconsultation

La téléconsultation permet à un professionnel médical (médecin, sage-femme, chirurgien-dentiste) 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<sup>1</sup>. Le patient doit être informé préalablement par le médecin téléconsultant des bénéfices et des risques de la téléconsultation, ainsi que des conditions techniques de sa réalisation avant de recevoir son consentement.

### Les bonnes pratiques

La Haute Autorité de santé (HAS) précise les bonnes pratiques de la téléconsultation dans une monographie publiée le 26 juin 2019<sup>2</sup>. Ces recommandations visent à améliorer la qualité et la sécurité des actes de téléconsultation. Tout professionnel médical, libéral et hospitalier, qui souhaite pratiquer la téléconsultation doit connaître les recommandations de la HAS.

Plus la téléconsultation est proche de l'examen clinique réalisé au cours d'une consultation présentielle, meilleure est la prestation médicale à distance. Les écrans utilisés doivent être de taille suffisante pour se rapprocher de la « téléprésence », c'est-à-dire donner au patient une impression de réalité. Un écran trop petit, comme celui d'un smartphone, peut donner au patient l'impression d'une forme dégradée de consultation<sup>3</sup>. Il est possible d'effectuer un examen clinique à distance avec des objets connectés à finalité médicale (*Internet of Things* ou IoT) qui permettent de mesurer la pression artérielle, la température, le poids, le rythme cardiaque et respiratoire, de réaliser l'image d'un examen oculaire, auditif, du tympan, de l'oropharynx, de la peau, d'un électrocardiogramme, etc. La télé-échographie abdominale robotisée en temps réel commence à remplacer

- 
1. [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000022933197/#LEGISCTA000022934381](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000022933197/#LEGISCTA000022934381)Section 1 : Définition (Article R6316-1) - Légifrance (legifrance.gouv.fr)
  2. [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-07/guide\\_teleconsultation\\_et\\_teleexpertise.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-07/guide_teleconsultation_et_teleexpertise.pdf)
  3. <https://leveilleur.espaceweb.usherbrooke.ca/6401/difference-entre-visioconference-et-telepresence/>

l'examen physique (palpation) pour une douleur abdominale<sup>4</sup>. De même, la téléconsultation programmée dans le cadre d'un parcours de soin chez des patients atteints de maladies chroniques nécessite l'accès au dossier médical du patient<sup>5</sup>. L'usage du dossier médical partagé (DMP) est d'une grande utilité pour le développement de la téléconsultation programmée.

## Les solutions numériques dédiées

L'Assurance maladie a publié une liste d'IoT à finalité médicale, utiles à la réalisation d'une téléconsultation. Ces équipements sont financés dans le forfait structure<sup>6</sup>. À l'occasion de la pandémie de covid 19<sup>7</sup>, le ministère de la Santé et des Solidarités a fait connaître la liste d'une centaine de solutions numériques dédiées à la téléconsultation qui garantissent un niveau suffisant de sécurité des données de santé<sup>8</sup>. À côté de la vidéotransmission, les éditeurs de ces logiciels offrent plusieurs fonctionnalités comme la prise de rendez-vous, le transfert sécurisé de documents du patient vers le médecin et vice-versa, le paiement de l'acte par le patient, la facturation de l'acte à l'Assurance maladie. Ces fonctionnalités permettent de concilier la pratique de la téléconsultation à l'organisation professionnelle du médecin<sup>9</sup>.

## L'assistance du patient par un professionnel de santé

Le patient peut être assisté par le pharmacien d'officine qui a organisé la téléconsultation à la demande du médecin traitant. Le pharmacien reçoit alors une rémunération de l'Assurance maladie pour cette assistance<sup>10</sup>.

Le patient peut également être assisté par un infirmier ou une infirmière lorsque la téléconsultation a lieu au domicile ou dans un substitut (Ehpad). L'infirmier ou l'infirmière reçoit une rémunération de l'Assurance maladie pour cette assistance<sup>11</sup>.

---

4. <https://www.ticsante.com/story/3707/le-robot-de-tele-echographie-melody-approuve-par-la-fda.html/>

5. [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000022934367?isSuggest=true](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000022934367?isSuggest=true) Article R6316-3 - Code de la santé publique - Légifrance (legifrance.gouv.fr)

6. <https://www.ticsante.com/story.php?story=4503>

7. <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041513432/2021-01-16/>

8. <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/professionnels-de-sante/article/teleconsultation-et-covid-19-qui-peut-pratiquer-a-distance-et-comment>

9. <http://www.teledaction.org/445424795>

10. [https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=ODBWlcSMT671XFG\\_kArJL5c7pYyrbtT6dnhACItDn4](https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=ODBWlcSMT671XFG_kArJL5c7pYyrbtT6dnhACItDn4) = Légifrance - Publications officielles - Journal officiel - JORF n° 0207 du 06/09/2019 (legifrance.gouv.fr)

11. <https://www.actusoins.com/311925/le-sixieme-avenant-a-la-convention-des-infirmiers-liberaux-signe-par-deux-des-trois-syndicats-representatifs-des-infirmiers-liberaux.html>

## Les points clés pour une mise en œuvre réussie

### Choix d'une solution numérique sécurisée

Pour acquérir l'équipement de vidéotransmission, le médecin doit exclure les systèmes « grand public » (WhatsApp, Face Time, Skype, Hangouts, Zoom, etc.) qui ne garantissent pas la confidentialité des données de santé échangées au cours de la téléconsultation. Le professionnel médical doit choisir des logiciels professionnels dédiés à la téléconsultation, dont il pourra acheter l'abonnement grâce au forfait structure alloué par l'Assurance maladie. Il a le choix entre deux types d'équipement : un système de webconférence sécurisé qu'il installe sur son ordinateur, tablette ou smartphone, et un matériel indépendant relié à un système de visioconférence IP. Tout médecin qui désire faire des téléconsultations peut obtenir de l'Assurance maladie une aide financière pour s'équiper. C'est le forfait structure dédié à l'acquisition de la solution numérique de téléconsultation (350 €/an). Un forfait complémentaire de 150 €/an est également donné pour acquérir des objets connectés (tensiomètre connecté, stéthoscope connecté, etc.).

### Choix d'un équipement adapté à l'organisation médicale

#### Le médecin exerce seul en cabinet

Un logiciel de webconférence installé sur son ordinateur peut suffire. Le lien de connexion est adressé au patient juste avant la téléconsultation. Ce lien devient inactif à la fin de l'acte. L'accès au médecin doit être simple. En cliquant sur le lien, le patient entre directement dans une salle d'attente virtuelle, puis en contact avec le médecin lorsqu'il apparaît à l'écran. Toutes les phases de rendez-vous, de connexion avec le patient, de paiement de l'acte et de facturation directe à l'Assurance maladie peuvent faire partie de la solution numérique.

#### Le médecin exerce en groupe

Dans une maison de santé pluridisciplinaire ou dans un centre de santé, un système de visioconférence IP peut être installé dans une salle dédiée à la téléconsultation et être partagé par plusieurs médecins. Le planning d'occupation de la salle de visioconférence est confié à un coordinateur de télémédecine (assistant médical, aide-soignant, secrétaire). L'équipement peut être mixte : un système de webconférence installé sur chaque ordinateur des médecins et une salle de visioconférence multifonction pour la téléconsultation, la télé-expertise synchrone, les réunions de concertation pluridisciplinaires, le e-learning, etc.

### Choix d'un réseau numérique performant

La quantité de débit numérique est essentielle pour une vidéotransmission de qualité. Le médecin doit connaître le débit dans le lieu où il exerce. Il existe

de nombreux sites internet<sup>12</sup> qui mesurent le débit instantané, descendant (de l'internet vers l'ordinateur) et montant (de l'ordinateur vers l'internet). La plupart des solutions dédiées font cette vérification avant que débute la téléconsultation. La plupart des débits numériques sont de type ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*), suffisant pour une bonne qualité des images de télévision, c'est-à-dire avec des débits descendants élevés alors que les débits montants sont beaucoup plus faibles. Il faut du très haut débit (THD), notamment avec la fibre optique et bientôt la 5G, pour que l'asymétrie du débit n'ait pas d'impact sur la qualité de la vidéo-transmission.

Lorsque le débit ADSL montant est trop faible, comme dans certaines régions d'outre-mer ou des zones qualifiées de « déserts numériques » en métropole<sup>13</sup>, il est possible de négocier avec l'opérateur du réseau numérique un débit SDSL (*Symmetric Digital Subscriber Line*) qui assure des débits descendants et montants identiques. La qualité des écrans de visioconférence, de haute ou très haute définition, permet de réaliser des vidéo-transmissions de bonne qualité avec des débits numériques symétriques plus faibles, compris entre 500 kilobits/seconde et 1 mégabit/seconde.

## Le patient a accès à l'internet

Tous les citoyens français n'ont pas accès à l'internet<sup>14,15</sup>. Le médecin traitant doit connaître la situation du débit numérique au domicile du patient. Des questions simples permettent de l'évaluer. Avez-vous une box wifi ? Avez-vous été connecté à la fibre optique ? Avez-vous un ordinateur, une tablette, un smartphone ? Faites-vous déjà des visioconférences par Skype, Face Time, WhatsApp ou Hangouts avec vos proches ? Si oui, est-ce que la qualité de l'image et du son est bonne ? Si les images sont bonnes, l'environnement numérique du domicile est compatible avec une téléconsultation de qualité. Lorsque la téléconsultation a lieu au domicile ou au cabinet infirmier, l'infirmier libéral peut aider à sa réalisation en assistant le patient pendant la téléconsultation. Il reçoit 15 euros pour cette assistance ou 10 euros en plus d'un soin réalisé pendant la téléconsultation<sup>16</sup>.

---

12. Par exemple <http://www.speedtest.net/>

13. Une enquête réalisée en 2019 révèle de 6,8 millions de Français n'ont pas encore accès à l'internet.

14. L'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) estime en 2018 à 12,8 millions de français (19,1 % de la population) qui n'auraient pas accès à un débit numérique égal ou supérieur à 3 Mbits/sec.

15. [https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1582218129/user\\_upload/espace\\_collectivites/rapport-GRACO-2018\\_dec2017.pdf](https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1582218129/user_upload/espace_collectivites/rapport-GRACO-2018_dec2017.pdf)

16. <https://www.ameli.fr/cotes-d-armor/infirmier/textes-referencel/convention/avenants>

## Le patient n'a pas accès à l'internet

### Le patient est résident d'un Ehpad

C'est l'établissement qui s'équipe et organise la téléconsultation. Les outils sont divers, allant de la simple tablette numérique au chariot mobile de télé-médecine, voire à une salle dédiée à la téléconsultation avec des écrans fixes et une connexion IP. Le système webconférence est aussi possible, mais plus difficile à mettre en œuvre à cause de l'intervention de plusieurs médecins traitants auprès des résidents. C'est certainement dans les Ehpad où résident près de 700 000 personnes très âgées (85 ans en moyenne), cumulant en moyenne huit maladies chroniques, que le besoin de téléconsultation, en alternance à des visites présentes, est le plus important pour prévenir les venues aux urgences et les hospitalisations. Près d'un résident d'Ehpad sur deux est hospitalisé chaque année avec des durées moyennes de séjour de 21 jours. Un(e) infirmier(ère) de l'établissement assiste le patient pendant la téléconsultation.

### Le patient est valide et réside près d'une officine

Celle-ci peut être équipée d'une solution de téléconsultation installée dans une salle isolée où la confidentialité est garantie. Lorsque le patient se rend à la pharmacie après avoir vu son médecin traitant en consultation présente, ce dernier peut prescrire sur l'ordonnance une téléconsultation programmée que le pharmacien organisera avec le cabinet médical à la date fixée et à laquelle il assiste pour aider le patient dans le déroulement de cette téléconsultation. Le niveau d'équipement en télé-médecine de la pharmacie dépend des moyens financiers dont elle dispose. Un forfait structure de 1 250 euros/an est versé au pharmacien d'officine par l'Assurance maladie.

### Le patient est handicapé, isolé ou vit dans un « désert numérique »

Une solution mobile de téléconsultation (ambulance équipée de matériel de visioconférence IP, d'objets connectés et d'une antenne satellitaire) peut se déplacer au domicile du patient à la demande du médecin traitant, avec la présence d'un infirmier ou d'une infirmière dans l'ambulance pour assister le patient pendant la téléconsultation<sup>17</sup>.

## Une téléconsultation non programmée par le médecin traitant

Le médecin téléconsultant n'est pas le médecin traitant. Il s'agit soit d'un médecin spécialiste d'accès direct (gynécologue, ophtalmologue, odontologue

---

17. <https://www.jussieu-secours.fr/reseau-national/actualites/35-unite-mobile-de-teleconsultation.html>

et spécialités de la chirurgie orale et maxillo-faciale, psychiatre et pédiatre), soit d'un médecin généraliste non connu du patient et réciproquement, parce que le patient n'a pas encore de médecin traitant (15 % de la population française, la majorité étant des jeunes adultes) ou, s'il en a un, ne peut le joindre dans un délai compatible avec son état de santé.

Pour les spécialités dites « hors parcours », il revient aux médecins spécialistes de choisir ou non de réaliser des téléconsultations. Certains s'inscrivent sur des plateformes de rendez-vous qui organisent la téléconsultation. Selon la spécialité concernée, la téléconsultation peut être programmée en alternance avec des consultations présentes. C'est le cas en psychiatrie. L'équipement de téléconsultation est celui décrit pour celles réalisées dans le parcours de soins, c'est-à-dire l'usage de logiciels de webconférence dédiés et sécurisés.

Pour les médecins généralistes qui suppléent l'absence de médecin traitant ou l'impossibilité de l'atteindre (en cas d'urgence vitale, il faut appeler le 15), l'accord conventionnel prévoit des plateformes territoriales mises en place par les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) avec l'aide des caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) et des commissions paritaires locales (CPL), qui pourront organiser la téléconsultation non programmée avec un médecin du territoire.

Pour les téléconsultations non programmées de médecine générale, le patient appelle la plateforme territoriale d'appui (PTA) ou autre dispositif d'appui à la coordination (DAC)<sup>18</sup> qui l'oriente vers un médecin en capacité de réaliser une téléconsultation immédiate. C'est la mission des CPTS d'organiser cette réponse à une demande non programmée. Ces nouvelles organisations territoriales devraient à terme soulager les urgences hospitalières et le 15. Le cadre légal des CPTS existe depuis la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016<sup>19</sup>.

## La prise en charge de la téléconsultation par l'Assurance maladie

Les conditions de remboursement de l'acte de téléconsultation en ville et à l'hôpital ont été précisées par l'avenant n° 6 à la Convention médicale signé entre les syndicats médicaux et l'Assurance maladie<sup>20</sup>. Elles ne concernent pour l'instant que le professionnel médical « médecin », les autres professionnels médicaux (sage-femme, chirurgien-dentiste) devant avoir des négociations conventionnelles d'ici 2022. Pendant la période d'urgence sanitaire liée à la covid 19, les sages-femmes ont été autorisées, à titre dérogatoire, à suivre les

---

18. <http://diagonales-conseil.fr/2020/10/27/claude-evin/>

19. [https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=f1zqqKkO-FAUZH67\\_XjED1sDFihSq-tW46KWa2ISZzs=](https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=f1zqqKkO-FAUZH67_XjED1sDFihSq-tW46KWa2ISZzs=)

20. <https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=JkN-sgjBtz2vSktbTo1Pbnmebwg8KmPb-Q7vRTvruM=>

grossesses par téléconsultation, cet acte étant pris en charge par l'Assurance maladie avec la lettre clé TCG (téléconsultation du généraliste).

La téléconsultation, à l'initiative du médecin traitant, doit être réalisée par vidéotransmission chez un patient déjà connu. Le remboursement est effectif depuis le 15 septembre 2018. Les médecins hospitaliers bénéficient également de ce financement lorsque la téléconsultation se substitue à une consultation externe en présentiel.

Lorsque le patient n'a pas de médecin traitant ou qu'il ne peut le joindre dans un délai compatible avec son état de santé, l'Assurance maladie demande aux organisations coordonnées territoriales (maisons de santé pluriprofessionnelles ou MSP, les centres de santé ou CDS, les équipes de soins primaires ou ESP, les communautés professionnelles territoriales de santé ou CPTS) de prendre en charge la demande du patient, en organisant une téléconsultation si cela s'avère nécessaire<sup>21</sup>.

Les téléconsultations sont remboursées comme des actes de la classification commune des actes médicaux (CCAM)<sup>22</sup>. Le remboursement de la téléconsultation est de 100 % depuis le 16 mars 2020. Après la fin de la période d'urgence sanitaire, elle a été prolongée jusqu'à 31 décembre 2020. Cette prise en charge à 100 % est reconduite dans le PLFSS 2021 jusqu'à la fin 2022<sup>23</sup>. Elles sont valorisées dans les mêmes conditions que les consultations en présence physique du patient. Elles sont facturées sous les codes TCG (téléconsultation du généraliste) et TC (téléconsultation spécialisée) selon la spécialité et le secteur d'exercice du médecin. Les majorations associées à ces consultations s'appliquent dans les mêmes conditions, y compris la majoration pour le suivi des personnes âgées (MPA). Dans le cas où un médecin assiste le patient au moment de la réalisation de la téléconsultation, ce médecin peut facturer une consultation normale parallèlement à la facturation de la téléconsultation par le médecin téléconsultant. Le patient étant connu du médecin téléconsultant, les données administratives nécessaires à la facturation sont enregistrées dans le logiciel du médecin.

Lorsque la téléconsultation est réalisée « hors parcours », les modalités de facturation sont les mêmes que celles réalisées dans le parcours de soin. En l'absence du patient au moment de la facturation de l'acte par le médecin téléconsultant, un appel au web service ADRi (acquisition des droits intégrés) permet de récupérer les données actualisées du patient et ainsi de fiabiliser la facturation. Le médecin téléconsultant doit mentionner, le cas échéant, dans la feuille de soins électronique (FSE), le numéro d'identification du professionnel de santé qui assiste le patient.

21. <https://www.ameli.fr/cotes-d-armor/medecin/exercice-liberal/telemedecine/teleconsultation/organisations-coordonnees-territoriales>

22. <https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=JkN-sgjBtz2vSktbTo1Pbnmebwtg8KmpB-Q7vRTvruM=>

23. <https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=9n4HkN-rq5wDtgHcioBoX1sDFihSq-tW46KWa2ISZzs=>

En l'absence de possibilité de lire la carte vitale du patient, la facturation peut être réalisée en mode SESAM sans vitale, dans les conditions définies à l'article R. 161-43-1 du Code de la Sécurité sociale<sup>24</sup>. De manière dérogatoire, le médecin a la possibilité de facturer en mode SESAM « dégradé » dans les conditions définies à l'article 61 de la convention médicale<sup>25</sup>. Dans ce cadre particulier, le médecin est exonéré de l'envoi des pièces justificatives papier, parallèlement au flux électronique. De plus en plus de solutions numériques dédiées à la téléconsultation proposent le paiement de l'acte au médecin et la facturation directe à l'Assurance maladie.

---

24. <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000037402949/2021-01-16/?isSuggest=true>

25. [https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=G\\_8ox9oWDLzOQiHuT-ca5yMUGJ40ukIDzEYCw2TECmE=](https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=G_8ox9oWDLzOQiHuT-ca5yMUGJ40ukIDzEYCw2TECmE=)