

Consulter et se faire soigner à distance

Téléconsultation & télésoin

Mai 2021 – Mise à jour août 2024

Vous avez besoin de consulter un médecin ou un autre professionnel de santé : une téléconsultation ou un télésoin sont possibles. Ce document vous informe sur le déroulement de ces rendez-vous à distance, par vidéo, depuis votre domicile ou un site équipé.

Votre consentement est nécessaire. Le secret médical est respecté et vos données personnelles sont protégées. Vous pouvez être accompagné d'un proche, d'un aidant ou assisté d'un professionnel de santé.



Téléconsultation, télésoin : de quoi s'agit-il ?

Une **téléconsultation** vous permet de consulter à distance :

- un médecin ;
- une sage-femme ;
- un chirurgien-dentiste.

Un **télésoin** vous permet de bénéficier d'un soin à distance avec un pharmacien ou un auxiliaire médical. Par exemple :

- effectuer un bilan de vos traitements médicamenteux ;
- poursuivre un programme de rééducation ;
- réaliser un diagnostic de pédicurie-podologie.

Pourquoi une consultation ou un soin à distance ?

- Pour continuer d'être soigné, en limitant la fatigue et le temps liés aux déplacements.
- Pour limiter la transmission de microbes (virus, bactéries...) en période épidémique.
- Pour consulter plus rapidement.
- Parce que votre situation médicale le permet.

Quel professionnel de santé peut vous proposer un télésoin ?

- Audioprothésiste
- Diététicien
- Épithésiste
- Ergothérapeute
- Infirmier
- Manipulateur d'électroradiologie médicale
- Masseur-kinésithérapeute
- Oculariste
- Opticien-lunetier
- Orthopédiste-orthésiste
- Orthophoniste
- Orthoprothésiste
- Orthoptiste
- Pédicure-podologue
- Pharmacien
- Podo-orthésiste
- Psychomotricien
- Technicien de laboratoire médical

D'autres professionnels, psychologues par exemple, peuvent également vous proposer un suivi à distance.

Dans le cadre de votre suivi et du respect du parcours de soins, le professionnel peut vous proposer une téléconsultation ou un télésoin, avec lui ou un autre professionnel. Vous pouvez également lui en faire la demande : il évaluera si cela est adapté à votre situation.

En cas de besoin, vous pouvez prendre l'initiative d'une téléconsultation ou d'un télésoin, en prenant rendez-vous *via* une plateforme sur internet depuis votre domicile ou en vous rendant sur un site équipé ; toutefois ces téléconsultations ou télésoins ne seront remboursés que dans certaines conditions : renseignez-vous sur le site Ameli de l'Assurance maladie (cf. ci-dessous).

Où faire votre consultation ou soin à distance ?

Prévoyez d'être dans **un lieu calme, lumineux** où vous pourrez parler sans que personne n'entende vos échanges avec le professionnel. Veillez à ne pas être dérangé au cours de votre rendez-vous.

Ce lieu doit être adapté aux éventuels exercices ou examens prévus (prise de tension, mouvements de rééducation, etc.).

• Depuis votre domicile

Pour communiquer par vidéo, vous avez besoin :



- d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette équipés d'une webcam ;
- d'une connexion internet avec un débit adapté.

• Depuis un lieu spécialement équipé

Des équipements de télésanté, comme des bornes ou cabines, sont installés dans différents lieux : maisons et centres de santé, pharmacies, mairies, etc.

Dans ces lieux, un espace dédié a été aménagé de manière à respecter la confidentialité des échanges.

Le matériel installé sur place vous permet de communiquer par vidéo et parfois de réaliser des mesures de santé (prendre votre tension, votre température, etc.)

En vous rendant dans ce lieu équipé, vous serez accueilli par une personne dédiée qui aura préparé le lieu.



Pouvez-vous être accompagné ?

Si vous le demandez, vous pouvez être accompagné par votre personne de confiance, un proche, un aidant. Dans tous les cas, la personne qui vous accompagne doit respecter le secret des informations échangées.

En cas de besoin, un professionnel de santé (infirmier, pharmacien, etc.), peut vous accompagner pour assister le professionnel à distance.

Personne ne peut vous imposer sa présence. Vous devez être d'accord pour être accompagné lors de la consultation.

Comment se déroule une téléconsultation et un télésoin ?

Avant votre rendez-vous

- **Depuis votre domicile**

Veillez à avoir à proximité : votre carte vitale et vos documents médicaux (ordonnances, résultats d'examens, radios, etc.). Certaines plateformes permettent un envoi sécurisé de documents avant le rendez-vous.

Connectez-vous à la plateforme quelques minutes avant l'heure du rendez-vous.

- **Depuis un lieu spécialement équipé**

Vous avez besoin de votre carte d'assuré social pour l'insérer dans la borne ou la cabine et des résultats d'examens dont le professionnel pourrait avoir besoin.

La personne responsable de l'équipement, présente sur place, pourra vous aider pour vous connecter, vous expliquer le fonctionnement du matériel et agir en cas de problème technique.

Avant le début de l'entretien à distance, cette personne doit sortir de l'espace dédié, sauf si vous lui demandez de rester. Sa présence n'est jamais obligatoire. Vous pouvez changer d'avis sur sa présence à tout moment.

Pendant votre téléconsultation ou télésoin

Placez-vous face à la caméra, à une distance permettant au professionnel de bien vous voir. Vérifiez que vous voyez et que vous entendez bien le professionnel.

Au cours de l'entretien, vous pourrez avoir besoin de montrer une partie de votre corps pour faciliter le diagnostic du professionnel.

À la fin de la consultation ou du soin, le professionnel vous informe de la suite de votre prise en charge et dépose les documents dont vous avez besoin (ordonnance, arrêt de travail, etc.) dans votre espace personnel créé au moment de votre prise de rendez-vous.

Dans une cabine de téléconsultation, vous pourrez les imprimer.

Les documents peuvent également être déposés dans votre dossier médical partagé (DMP) : voir « [Mon espace santé](#) ».

Ainsi, si vous n'avez pas d'imprimante à domicile, les autres professionnels pourront récupérer ces documents depuis votre dossier médical partagé, sauf si vous y êtes opposés. Certaines plateformes permettent également de les transmettre par messagerie sécurisée.

Après votre téléconsultation ou télésoin

Si le professionnel vous a prescrit des médicaments ou d'autres produits de santé, vous n'avez aucune obligation de vous les procurer dans le lieu où vous avez réalisé la téléconsultation ou le télésoin. Vous pouvez vous rendre dans une autre pharmacie de votre choix pour acheter les médicaments prescrits.

Si vous avez rencontré une difficulté technique, vous pouvez en informer la personne qui vous a accueillie. Vous pourrez aussi signaler le dysfonctionnement sur le site internet ou l'application de téléconsultation ou de télésoin.

En cas de difficulté liée aux interactions avec le professionnel de santé, vous pouvez faire une réclamation auprès de la société de téléconsultation, auprès du conseil de l'ordre du professionnel, ou vous informer sur vos droits auprès d'une association de patients (cf. Santé Info Droits, « Pour aller plus loin »).

Comment payer et être remboursé ?

Vous payerez votre téléconsultation ou télésoin par carte bancaire, comme pour un achat sur internet.

Le remboursement d'une téléconsultation est en général remboursé à 70 % du tarif de la Sécurité sociale ; le complément peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou assurance complémentaire.

Dans certains cas (affection de longue durée, maternité par exemple) le taux de remboursement peut être de 100 %. Certaines plateformes peuvent vous proposer de ne payer que la part de la mutuelle (tiers payant).

Toutefois, des frais additionnels peuvent être demandés. Ils ne sont pas toujours remboursés.

Enfin, si ce rendez-vous est pris par vos soins et non sur proposition de votre médecin, il ne sera pas remboursé, sauf exception. Pour plus de précisions sur les modalités de remboursement, consulter ameli.fr, le site de l'Assurance Maladie (cf. « Pour aller plus loin »).

Le coût de la téléconsultation ou du télésoin et le montant éventuellement non remboursé doivent vous être indiqués avant que vous n'acceptiez le rendez-vous.

i Pour aller plus loin

Les informations de la HAS

- Lieux et conditions d'environnement pour la réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin. Recommandations.
www.has-sante.fr/jcms/p_3445779
- Qualité et sécurité du télésoin : critères d'éligibilité et bonnes pratiques pour la mise en œuvre.
www.has-sante.fr/jcms/p_3240878
- Téléconsultation et téléexpertise. Guide de bonnes pratiques.
www.has-sante.fr/jcms/c_2971632

Les informations de l'Assurance maladie

- Télésanté, la santé à distance
www.ameli.fr/paris/assure/sante/telesante
- La téléconsultation : prise en charge
www.ameli.fr/val-de-marne/assure/remboursements/rembourse/consultations-telemedecine/telemedecine/teleconsultation

Le soutien des associations d'usagers

Publication et services de France Assos santé

- La télémédecine
www.france-assos-sante.org/publication_document/a-14-la-telemedecine
- La téléconsultation
www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2016/01/Fiche-A.14.1-Teleconsultation.pdf
- Le télésoin
www.france-assos-sante.org/publication_document/a-14-2-le-telesoin
- Santé Info Droits
www.france-assos-sante.org/sante-info-droits

Ce document a été élaboré par la HAS et relu par 11 patients et usagers concernés par le sujet.
Il a été rédigé selon les consignes en vigueur et les connaissances disponibles à la date de sa publication.
Ces connaissances sont susceptibles d'évoluer en fonction de nouvelles données.

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr