



La télésanté

Sorbonne Université - Faculté de Santé

5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.5

Licence CC BY-NC-ND 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



03/04/2026

Télésanté, télémédecine, téléconsultation, télé-expertise, télésurveillance, télé-assistance, télésoin, consentement patient, soins coordonnés, Mon espace santé

La télésanté

Pr Brigitte SEROUSSI

Sorbonne Université, Faculté de Santé

2025 - 2026



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître la différence entre télémédecine et télésoin
- Connaître les actes de télémédecine
- Savoir les modalités du télésoin
- Connaître les principes de prise en charge des actes de télésanté
- Connaître les principes de l'éthique de la télésanté



PLAN



Définition de la télésanté



Modalités de mise en œuvre de la téléconsultation



Modalités de mise en œuvre de la télé-expertise



Modalités de mise en œuvre de la télésurveillance



Modalités de mise en œuvre du télésoin

- Télésanté = pratique de soin à distance
 - Ensemble de pratiques permises ou facilitées par les technologies qui permettent la prestation de soins de santé à distance et l'échange de l'information médicale s'y rapportant
- Télésanté = Télémédecine + Télésoin

La télémédecine

- **Article L6316-1 CSP**

*La télémédecine est une forme de **pratique médicale à distance** utilisant les technologies de l'information et de la communication. Elle met en rapport un **professionnel médical avec un ou plusieurs professionnels de santé**, entre eux ou avec le patient et, le cas échéant, d'autres professionnels apportant leurs soins au patient.*

Elle permet d'établir un diagnostic, d'assurer, pour un patient à risque, un suivi à visée préventive ou un suivi post-thérapeutique, de requérir un avis spécialisé, de préparer une décision thérapeutique, de prescrire des produits, de prescrire ou de réaliser des prestations ou des actes, ou d'effectuer une surveillance de l'état des patients.

La télémédecine

- **Article R6316-1 CSP**
- 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 44 de la loi n° 85-772 du 25 juillet 1985 portant diverses dispositions d'ordre social peuvent également être présents auprès du patient ;
- 2° **La téléexpertise**, qui a pour objet de permettre à un professionnel de santé 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 de santé liées à la prise en charge d'un patient ;
- 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 ;
- 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 ;
- 5° La réponse médicale qui est apportée dans le cadre de **la régulation médicale** mentionnée à l'article L. 6311-2 et au troisième alinéa de l'article L. 6314-1.

Le télésoin

- **Article L6316-2 CSP**

*Le télésoin est une forme de pratique de soins à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Il met en rapport **un patient avec un ou plusieurs pharmaciens ou auxiliaires médicaux** dans l'exercice de leurs compétences prévues au présent code.*

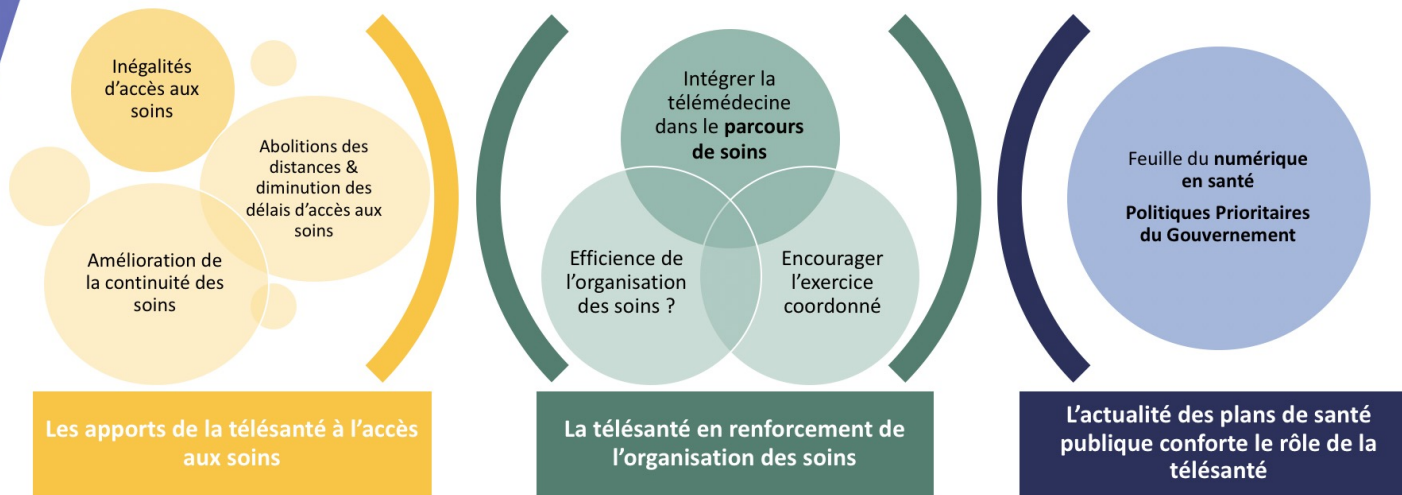
Les activités de télésoin sont définies par arrêté du ministre chargé de la santé, pris après avis de la Haute Autorité de santé. Cet avis porte notamment sur les conditions de réalisation du télésoin permettant de garantir leur qualité et leur sécurité ainsi que sur les catégories de professionnels y participant.

Le télésoin

- Les activités de télésoin autorisées pour 18 professionnels de santé

Audioprothésistes	Opticiens-lunetiers
Diététiciens	Orthopédistes-orthésistes
Orthoprothésistes	Orthophonistes
Épithésistes	Orthoptistes
Ergothérapeutes	Pédicures-podologues
Infirmiers	Pharmaciens
Manipulateurs d'électroradiologie	Podo-orthésistes
Masseurs-kinésithérapeutes	Psychomotriciens
Ocularistes	Techniciens de laboratoire médical

LA TELESANTE, DES OBJECTIFS DE SANTE PUBLIQUE



Slide fournie par Camille OMS, Bureau PF3 coopération et contractualisation de la DGOS, extraite d'une présentation faite le 17/10/23 lors de la Journée régionale de l'éthique du numérique en santé à Nancy



Pourquoi la télésanté ?

Un meilleur accès aux soins

Eviter les transports pour des personnes qui ne peuvent se déplacer (personnes âgées ou handicapées,..)

Améliorer les délais de prise en charge, notamment par les spécialistes

Optimiser les modalités de suivi des patients chroniques (alternance de consultations présentesielles ou téléconsultation en fonction de besoins)

Réponse aux besoins de soins dans les zones sous-denses

Réduire le recours aux urgences

Développer le partage d'info entre les PS

Recours à des outils de communication simplifiés notamment pour la téléexpertise

Cas de la continuité des soins

- **La télésanté peut permettre une meilleure prise en charge des maladies chroniques**
 - Contexte: augmentation des maladies chroniques (20 millions de personnes en France) qui demandent une surveillance particulière,
 - La télésurveillance permet de transférer les données médicales au médecin qui peut intervenir pour modifier le traitement
 - Exemple : insuffisance cardiaque, insuffisance rénale, insuffisance respiratoire, diabète, prothèses cardiaques implantables
 - La télésanté (téléconsultation / téléexpertise) peut permettre le maintien à domicile et/ou limiter les déplacements liés à la prise en charge, améliorer la qualité de vie du patient et son autonomie
- **La télésanté peut faciliter le virage ambulatoire**
 - Contexte : Virage ambulatoire en médecine et en chirurgie
 - Exemple : Téléexpertise sur la prise en charge des plaies chroniques

La télésanté est une activité médicale/soignante à part entière, qui garantit la sécurité de la prise en charge. Elle respecte à la fois les droits des patients, la déontologie des professionnels et la confidentialité des données médicales.

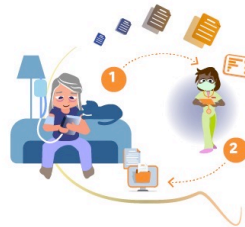
télémédecine



À l'issue d'un rendez-vous, votre professionnel médical peut vous proposer de vous voir en téléconsultation 1

Après votre consultation à distance, votre professionnel vous adresse si nécessaire une e-ordonnance et complète votre dossier médical 2

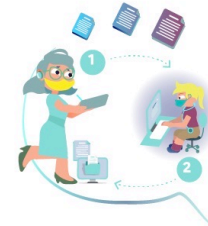
TÉLÉCONSULTATION



À domicile, vous recueillez vos données de santé, à intervalles réguliers. Celles-ci sont ensuite transmises depuis chez vous à l'équipe médicale qui vous suit 1

Le médecin les reçoit, poursuit ou ajuste votre prise en charge et complète votre dossier médical 2

TÉLÉSURVEILLANCE



À l'issue d'une consultation ou d'une téléconsultation, votre professionnel de santé sollicite à distance l'avis d'un d'un ou de plusieurs médecins ou sages femmes 1

Ces derniers analysent les données reçues, envoient leurs conclusions à votre professionnel, qui adapte et complète votre dossier médical 2

TÉLÉEXPERTISE



Si vous avez besoin d'un accompagnement particulier (sanitaire ou numérique), votre professionnel médical peut vous proposer une téléconsultation, assisté au besoin d'un infirmier ou d'un pharmacien 1

Après votre consultation à distance, votre professionnel vous adresse si nécessaire une e-ordonnance et complète votre dossier médical 2

TÉLÉCONSULTATION ACCOMPAGNÉE



Votre professionnel médical vous soigne, assisté d'un confrère qui lui fournit des indications à distance 1

Une fois la consultation terminée, votre professionnel vous prescrit le traitement adapté et complète votre dossier médical 2

TÉLÉASSISTANCE

télésoin



Dans le cadre de votre suivi, votre professionnel paramédical ou pharmacien s'assure de votre bon état de santé et vous soigne à distance : séance d'orthophonie, rééducation, conseil thérapeutique... 1

Ensuite, votre professionnel complète votre dossier médical 2

TÉLÉSOIN

Télésanté : pour l'accès de tous à des soins à distance

Téléconsultation

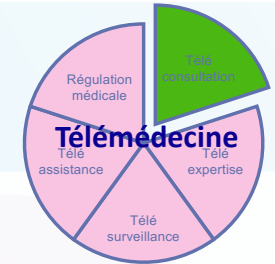


À l'issue d'un rendez-vous, votre professionnel médical peut vous proposer de vous revoir en téléconsultation ①

Après votre consultation à distance, votre professionnel vous adresse si nécessaire une e-ordonnance et complète votre dossier médical ②

TÉLÉCONSULTATION

- Téléconsultation : Consultation entre un professionnel médical (médecin, sage-femme ou chirurgien dentiste) et un patient réalisée à distance par vidéotransmission
 - Action synchrone, le patient et le professionnel médical se parlent
 - Accompagnement possible du patient par un infirmier ou un pharmacien



Tous les patients peuvent bénéficier d'une téléconsultation si le médecin estime que l'état du patient le permet

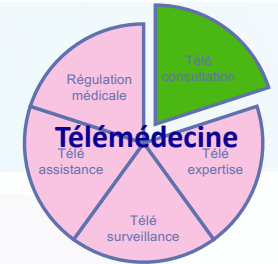
Accord du patient nécessaire



Conditions garantissant la qualité de la consultation et la confidentialité des échanges

CR, transmission et DMP

Téléconsultation

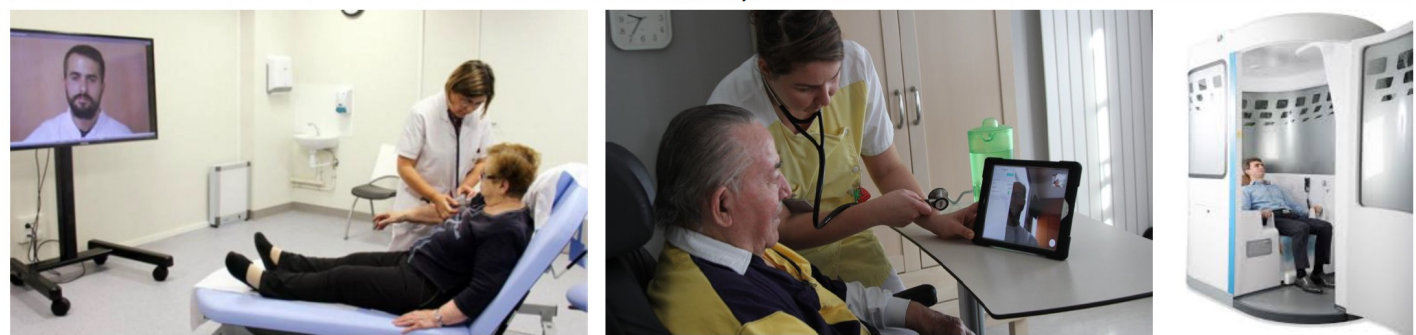


À l'issue d'un rendez-vous, votre professionnel médical peut vous proposer de vous revoir en téléconsultation 1

Après votre consultation à distance, votre professionnel vous adresse si nécessaire une e-ordonnance et complète votre dossier médical 2

TÉLÉCONSULTATION

Le patient peut être à domicile ou dans un lieu équipé (cabine dans une pharmacie, MSP)



Le patient peut être seul ou accompagné d'un autre professionnel de santé selon les situations (médecin, infirmière, etc.)

Connexion : invitation par le médecin à se connecter via une solution technique dédiée (le patient doit être équipé d'un matériel permettant l'utilisation de la vidéo ou être dans un lieu équipé du matériel le permettant)

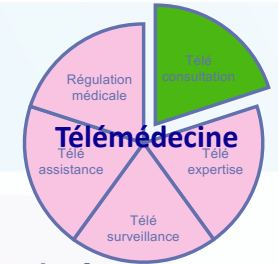
Téléconsultation



À l'issue d'un rendez-vous, votre professionnel médical peut vous proposer de vous revoir en téléconsultation ①

Après votre consultation à distance, votre professionnel vous adresse si nécessaire une e-ordonnance et complète votre dossier médical ②

TÉLÉCONSULTATION



- Conditions réglementaires

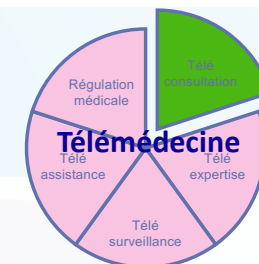
- Acte médical
- Recueil du consentement libre et éclairé du patient
- Compte-rendu de l'acte obligatoire (MES)

- Conditions conventionnelles pour les médecins et les sages-femmes

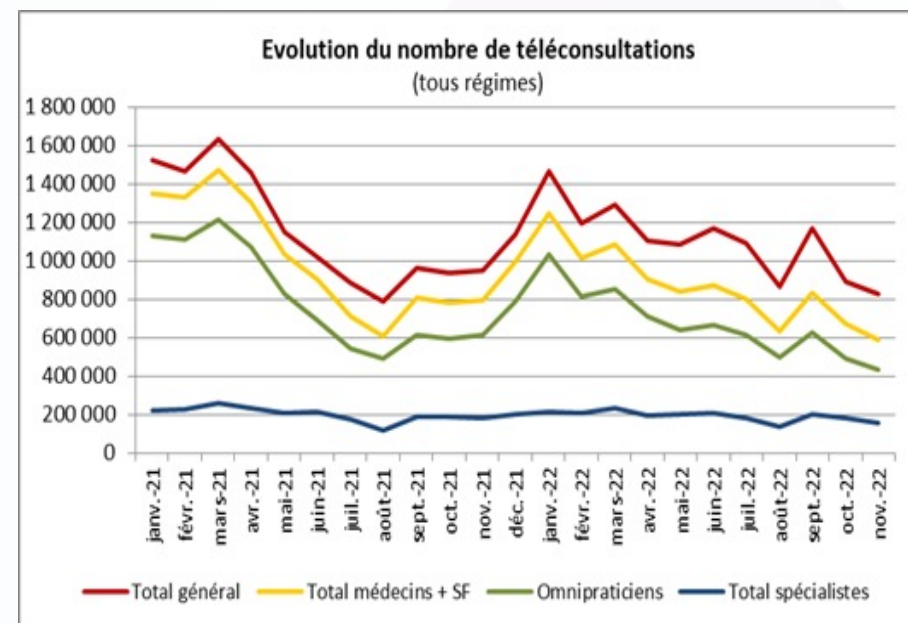
- Remboursement au même tarif qu'une consultation en présentiel

- Réalisée par vidéo transmission sécurisée
- Respect du parcours de soins coordonnés (TLC avec MT ou sur orientation du MT)
- Respect du principe de territorialité (le médecin qui réalise la téléconsultation doit être situé dans le même territoire que le patient)
- Qualité des soins (un suivi régulier du patient qui s'effectue en alternance par des consultations en présentiel et en téléconsultations, au regard des besoins du patient et de l'appréciation du médecin)
- Volume limité d'actes à distance à 20%* du total des actes pour un professionnel médical
- L'accompagnement à la téléconsultation est pris en charge pour les infirmiers et pharmaciens

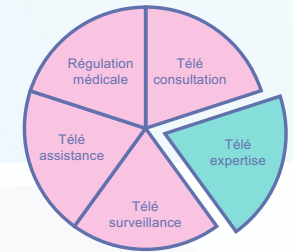
Téléconsultation (chiffres novembre 2022)



- Médecins
 - ≈ 1 M téléconsultations par mois
 - ≈ 80% des TLC réalisée par le médecin traitant
 - ≈ 80% of TLC réalisée par un médecin libéral
 - # spécialités : médecine générale (70%)
- Sages femmes : 81 888 (70 600 en 2021, année complète)
- Actes d'accompagnement des TLC par des infirmiers
 - T1 2022 : 17 852
 - Projection fin 2022 : 35 704 (39 600 en 2021)



Télé-expertise



À l'issue d'une consultation ou d'une téléconsultation, votre professionnel médical sollicite à distance l'avis d'un ou de plusieurs confrères ①

Ces derniers analysent les données reçues, envoient leurs conclusions à votre professionnel, qui adapte et complète votre dossier médical ②

TÉLÉEXPERTISE

Expertise sollicitée par un médecin , dit « **médecin requérant** », auprès d'un autre médecin dit « **médecin requis** » réalisée à distance (action souvent asynchrone entre 2 médecins, hors présence du patient)



Echanges sur la base d'informations ou d'éléments médicaux (photos, radios, résultats d'examen...) via une messagerie sécurisée de santé

Accord du patient nécessaire



Conditions garantissant la qualité et la confidentialité des échanges

CR, transmission et DMP

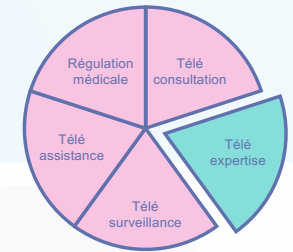
Télé-expertise



À l'issue d'une consultation ou d'une téléconsultation, votre professionnel médical sollicite à distance l'avis d'un ou de plusieurs confrères ①

Ces derniers analysent les données reçues, envoient leurs conclusions à votre professionnel, qui adapte et complète votre dossier médical ②

TÉLÉEXPERTISE



• Conditions réglementaires

- Acte médical
- Tous les PS peuvent solliciter l'avis d'un médecin (décret du 3 juin 2021) ou d'une sage femme (avenant 5 à la convention nationale)
- Peut être réalisée pour tous les patients (depuis T2 2022)
- Doit faire l'objet d'un compte rendu par le médecin requis, inscrit au dossier du patient (MES) et transmis au médecin traitant et au professionnel de santé requérant ayant sollicité l'acte
- Tracée dans le dossier médical du patient

• Conditions conventionnelles

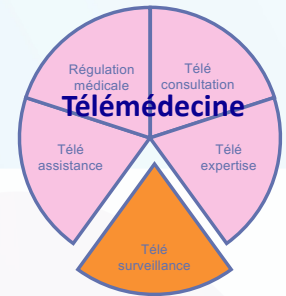
- Prise en charge pour le professionnel requis et pour le professionnel requérant :
 - Pour les médecins (quel que soit le requérant)
 - Pour les orthophonistes (requérant uniquement)
 - Pour les orthoptistes (requérant uniquement)
- Remboursée pour tous les patients (depuis avril 2022)
- Un volume d'actes à distance limité à 20%* du total des actes pour un professionnel médical

Télesurveillance



Définition : La télésurveillance permet à un professionnel médical d'interpréter à distance, grâce à l'utilisation d'un dispositif médical numérique, les données de santé du patient recueillies sur son lieu de vie et de prendre des décisions relatives à sa prise en charge

- DMN
 - Collecter, analyser et transmettre des données physiologiques, cliniques ou psychologiques
 - Emettre des alertes lorsque certaines des données dépassent des seuils prédéfinis



- Peut intégrer des accessoires de collecte des données, lorsqu'ils ne sont ni implantables, ni invasifs et dépourvus de finalité thérapeutique
- Exemple : dispositif de pression positive continue pour les apnées du sommeil, pompe à insuline connectée pour le diabète, questionnaire d'auto-évaluation, etc ...

- Peut être réalisée pour tous les patients dont la prise en charge nécessite un suivi médical
 - Personnes à risque d'hospitalisation ou de complication de leur maladie (pathologies chroniques, sortie d'hospitalisation etc)

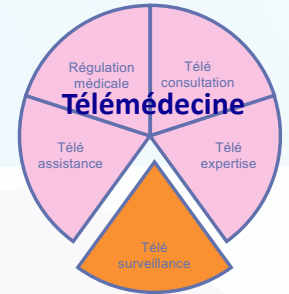
Télesurveillance



À domicile, vous recueillez vos données de santé, à intervalles réguliers. Celles-ci sont ensuite transmises depuis chez vous à l'équipe médicale qui vous suit ①

Le médecin les reçoit, poursuit ou ajuste votre prise en charge et complète votre dossier médical ②

TÉLÉSURVEILLANCE



La télésurveillance :

comment ça marche ?

téle surveillance
médecine
soin



L'activité de télésurveillance, c'est :

- 📶 le suivi du patient par une équipe médicale
- 📶 l'utilisation d'un dispositif médical numérique (DMN)



Le financement, c'est :

- 📶 un forfait versé à l'équipe médicale (l'opérateur)
- 📶 un forfait versé au fournisseur de solution (le DMN)



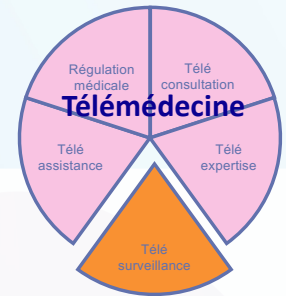
Les conditions de prise en charge par l'assurance maladie sont :

- 📶 l'utilisation d'un DMN marqué CE, certifié et évalué
- 📶 la réalisation de la télésurveillance dans le respect du cadre fixé par la HAS et l'ANS



<https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/telesante-pour-l-acces-de-tous-a-des-soins-a-distance/la-telesurveillance-11332/article/qu-est-ce-que-la-telesurveillance>

Télésurveillance



- Conditions réglementaires
 - Acte médical
 - Consentement du patient avant la réalisation de l'acte
 - Traçabilité de l'acte
 - Obligation pour les outils numériques d'être conformes aux cadres juridiques applicables aux données de santé (RGPD, marquage CE)
 - Conformité aux référentiels élaborés par la HAS et l'ANS en matière de sécurité, d'interopérabilité et d'éthique
- Remboursement de la Télésurveillance dans le droit commun depuis le 1er juillet 2023

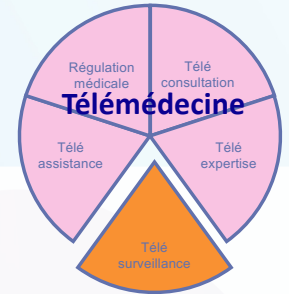
Télesurveillance



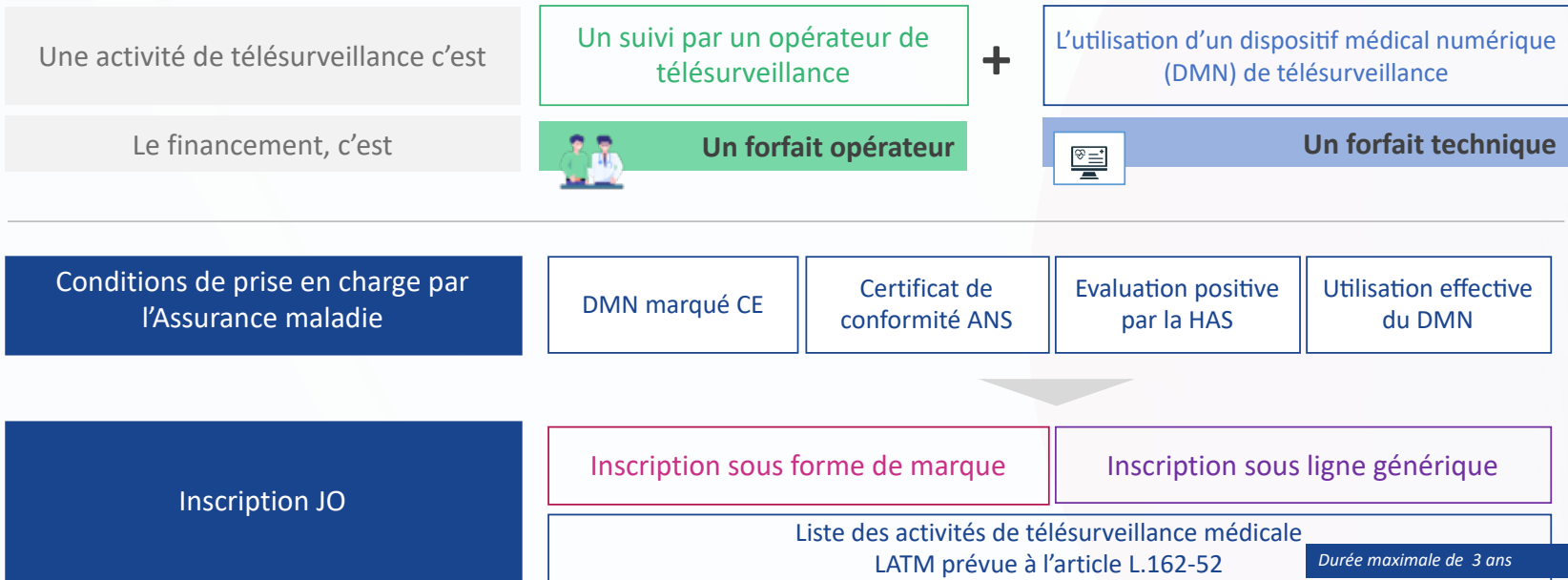
À domicile, vous recueillez vos données de santé, à intervalles réguliers. Celles-ci sont ensuite transmises depuis chez vous à l'équipe médicale qui vous suit 1

Le médecin les reçoit, poursuit ou ajuste votre prise en charge et complète votre dossier médical 2

TÉLÉSURVEILLANCE



La prise en charge de droit commun





À domicile, vous recueillez vos données de santé, à intervalles réguliers. Celles-ci sont ensuite transmises depuis chez vous à l'équipe médicale qui vous suit 1

Le médecin les reçoit, poursuit ou ajuste votre prise en charge et complète votre dossier médical 2

TÉLÉSURVEILLANCE

Évaluation des dispositifs médicaux numériques (DMN)

La commission nationale d'évaluation des dispositifs médicaux et des technologies de santé (CNEDIMTS) de la HAS, ou le Collège de la HAS, évaluent les dispositifs médicaux numériques (DMN) en vue de leur remboursement. Le point sur les procédures d'instruction des demandes de prise en charge.

Prise en charge de droit commun

Inscription sur la liste des activités de télésurveillance médicale

DMN et prestation médicale
Article L. 162-52 du CSS
5 ans maximum de prise en charge

Inscription sur la LPPR

DMN hors télésurveillance
Article L. 169-1 du CSS
5 ans maximum de prise en charge

Le DMN correspond-il à une ligne générique existante ?

Oui

Non

Rattachement à une ligne générique

- Agence du numérique en santé (ANS)
 - Certificat sur la sécurité et l'interopérabilité
 - Validation de la conformité aux spécifications techniques de la ligne générique
- Demande d'inscription (code d'identification du DMN) aux services du ministère chargé de la santé et de la sécurité sociale

Inscription en nom de marque

- Certificat ANS sur la sécurité et l'interopérabilité
- Avis CNEDIMTS sur l'intérêt attendu
- Arrêté des ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale

Inscription en nom de marque

- Certificat ANS sur la sécurité et l'interopérabilité
- Avis CNEDIMTS sur le service attendu/rendu (SA/ASRI) et l'amélioration du service attendu (ASA) ou rendu (ASR)
- Arrêté des ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale

Durée d'instruction CNEDIMTS : 90 jours maximum
des accusés de réception d'un dossier complet

Prise en charge en amont du droit commun (dérogatoire)

Forfait innovation

DMN présentant un caractère innovant, en phase précoce de développement clinique
Article L. 165-1-1 du CSS

Prise en charge anticipée numérique

DMN à visée thérapeutique et DMN de télésurveillance médicale, présumés innovants
Article L. 162-1-23 du CSS
1 an, non renouvelable, de prise en charge

- Avis du Collège de la HAS sur l'éligibilité de la demande
- Évaluation du budget prévisionnel de l'étude et du coût global de la prise en charge par le ministère
- Arrêté des ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale

- En parallèle
 - Certificat ANS sur la sécurité et l'interopérabilité
 - Avis CNEDIMTS sur l'éligibilité à la prise en charge anticipée
- Arrêté des ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale

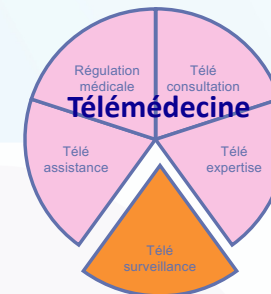
Durée d'instruction HAS : 75 jours
des accusés de réception d'un dossier complet

Durée d'instruction CNEDIMTS : 60 jours
des accusés de réception d'un dossier complet

Le demandeur met en place une étude clinique afin de confirmer le bénéfice clinique ou médico-économique important de cette nouvelle technologie de santé.

Le demandeur s'engage à déposer un dossier d'inscription sur la liste de la LPPR **dans les 6 mois** ou sur la liste des activités de télésurveillance médicale **dans les 9 mois**.

Les DMN présumés innovants ayant une finalité de compensation du handicap et relevant du champ de la LPPR peuvent prétendre à une **prise en charge transitoire**. Elle permet leur remboursement pendant un an en attendant la prise en charge de droit commun via la LPPR.



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

ÉVALUER
LES TECHNOLOGIES DE SANTÉ

GUIDE

Prise en charge anticipée d'un dispositif médical numérique (Art. L.162-1-23 du CSS)

Dépôt d'un dossier auprès des Ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale et la Commission Nationale d'Évaluation des Dispositifs Médicaux et des Technologies de Santé (CNEDIMTS)

https://www.has-sante.fr/jcms/p_3404229/fr/dispositifs-medicaux-numeriques-creation-a-la-has-d-un-guichet-unique-pour-une-evaluation-transversale



Dans le cadre de votre suivi, votre professionnel paramédical ou pharmacien s'assure de votre bon état de santé et vous soigne à distance : séance d'orthophonie, rééducation, conseil thérapeutique... ①

Ensuite, votre professionnel complète votre dossier médical ②

TÉLÉSOIN

Télésoin

Télésoin

- Définition : permet à un pharmacien ou à un auxiliaire médical de prendre en charge un patient et de le suivre à distance grâce aux TIC
- Tous les patients peuvent bénéficier du télésoin, pour les actes ne nécessitant pas un contact direct et/ou un équipement spécifique non disponible auprès du patient
- C'est le professionnel qui évalue si le télésoin est adapté au patient
- Le recours au télésoin relève d'une décision partagée du patient et du professionnel

- Exemple :
 - Séance d'orthophonie après avoir réalisé un bilan en présentiel
 - Séance de rééducation avec un kinésithérapeute afin d'éviter des déplacements pour le patient
 - Séance d'éducation thérapeutique par un infirmier
- Conditions conventionnelles
 - Pour les professions conventionnées, le télésoin est négocié profession par profession, et acte par acte (juin 2023 : prévu pour les orthophonistes, IPA, IDE et orthoptistes)



Dans le cadre de votre suivi, votre professionnel paramédical ou pharmacien s'assure de votre bon état de santé et vous soigne à distance : séance d'orthophonie, rééducation, conseil thérapeutique... 1

Ensuite, votre professionnel complète votre dossier médical 2

TÉLÉSOIN

Télésoin

Télésoin

télé médecine vous avez-dit t **é** l **é** santé ?
médecine soin

Le télésoin, c'est par exemple une séance à distance avec mon kiné...

... et aussi avec un :

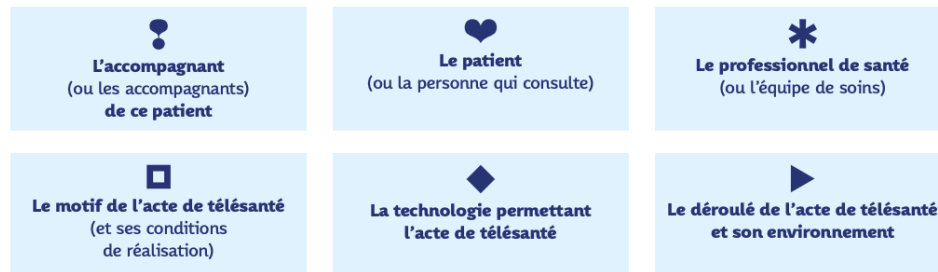
- audioprothésiste
- diététicien
- ergothérapeute
- infirmier
- orthoptiste
- pharmacien
- pédicure-podologue
- psychomotricien
- orthophoniste
- ...

*liste complète à consulter sur le site du ministère

<https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/telesante-pour-l-acces-de-tous-a-des-soins-a-distance/article/le-telesoin#:~:text=Qu'est%20ce%20que%20le,information%20et%20de%20la%20communication.>

Ethique de la télésanté

- Proposition d'une grille permettant de guider la réflexion éthique en complément des textes et recommandations existants
 - Support à l'analyse d'une situation dans l'ensemble de ses composantes
 - Appui réflexif et méthodologique permettant aux PS de disposer d'une déclinaison du « colloque singulier » dans leur pratique de la télésanté
- Perception de la situation selon 6 dimensions

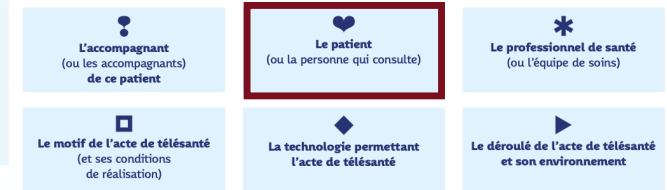


Construction d'une grille de réflexion éthique pour l'analyse des situations complexes en Télésanté

TRAVAUX DU GT8 DE LA CELLULE ÉTHIQUE DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ
DÉLÉGATION AU NUMÉRIQUE EN SANTÉ

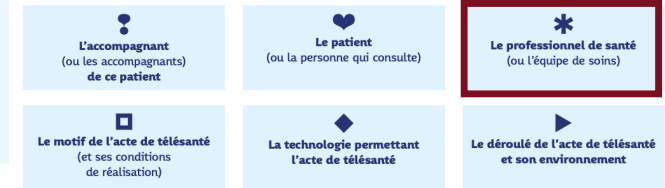
Jun 2023

Le patient



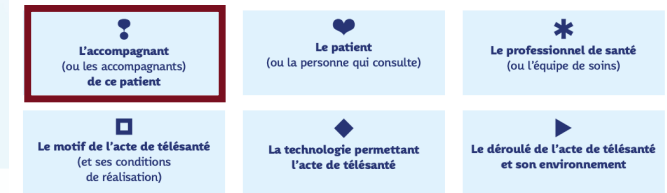
- Le patient a un bon niveau de littératie / une bonne familiarité avec l'outil informatique
- Le patient est capable de donner son consentement à l'acte de télésanté (discernement)
- Le patient est capable de donner son consentement à l'utilisation de ses données
- Il n'y a pas de frein moteur du patient à la communication à distance
- Le patient a choisi de son plein gré le recours à l'acte de télésanté
- Critères additionnels
 - Le professionnel de santé (PS) / l'équipe de soins connaît le lieu où le patient se trouve
 - Le patient connaît le nom et la spécialité du praticien
 - Le professionnel de santé / l'équipe de soins connaît le contexte social et culturel de la personne
- Questions : Savez-vous utiliser l'outil informatique et naviguer dans l'outil ? Savez-vous vous repérer dans l'outil ? Avez-vous compris pour quelles raisons, nous avons recours à cet acte, ce que nous allons faire ensemble ? Avez-vous compris que vos données personnelles et médicales vont être enregistrées sur un outil informatique et utilisées de telle et telle manière pour telle et telle raison ? Avez-vous bien choisi cette modalité d'examen ? Vous l'a-t-on imposée ? Êtes-vous dans un endroit calme, clos, vous sentez-vous en sécurité et à même d'aborder des sujets sensibles en toute confidentialité ?

Le professionnel de santé



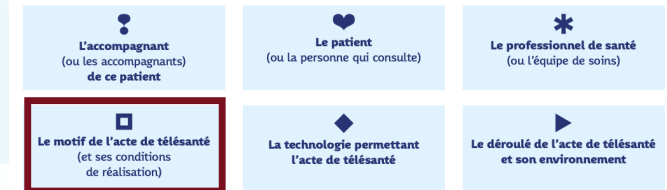
- Le professionnel de santé (PS) / l'équipe de soins est autorisé à accéder aux données du profil Mon Espace santé
- Critères additionnels :
 - Il existe un précédent de consultation en présentiel avec le PS / l'équipe de soins
 - Le PS / l'équipe de soins est accessible en proximité territoriale
 - Le PS a connaissance des bonnes pratiques de la télésanté
 - L'équipe de soins a une approche coopérative de la prise en charge du patient dans le respect des responsabilités de chacun
- Questions : M'autorisez-vous à accéder à votre profil patient Mon espace santé pour accéder à vos données médicales et à votre historique médical ? Ai-je déjà reçu ce patient dans mon cabinet ? Suis-je en mesure de revoir en présentiel ce patient ? Est-il sur mon périmètre géographique d'intervention pour assurer la continuité de sa prise en charge ? Suis-je capable d'utiliser, de naviguer et de me repérer dans un outil informatique de télésanté ? Suis-je en maîtrise des bonnes pratiques en vigueur pour assurer cette prise en charge ?

L'accompagnant



- Les liens entre le patient / la personne et l'accompagnant / les accompagnants sont compatibles avec la confidentialité des propos échangés
- La présence de l'accompagnant (des accompagnants) s'est faite à la demande du patient ou au contraire non souhaitée / subie par le patient
- Il existe un engagement de l'accompagnant à garder les informations confidentielles (en a-t-il été informé ?)
- Critères additionnels :
 - L'accompagnant ou les accompagnants sont nécessaires (patient mineur, patient porteur de handicap, etc.)
 - L'accompagnant a un bon niveau de littératie
- Questions : Le patient est-il accompagné ? Qui est l'accompagnant ? Est-ce une personne pouvant aider à la réalisation de l'acte ou a contrario est-ce un poids, voire une menace pour la bonne réalisation de l'acte ? Le patient est-il d'accord pour être accompagné ? A-t-il bien choisi son accompagnant ? L'accompagnant est-il en mesure de garder confidentielles les informations recueillies lors de l'échange ? L'accompagnant est-il en maîtrise des outils numériques pour faciliter la réalisation de l'acte de télésanté ?

Le motif



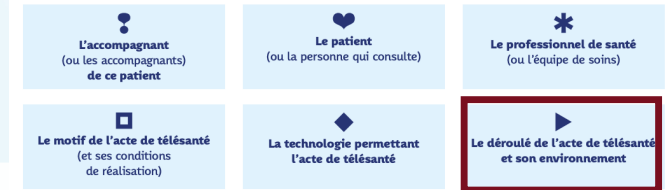
- Le patient considère que l'acte de télésanté est une solution adaptée au regard du contexte et du motif
- Le professionnel de santé / l'équipe de soins considère que l'acte de télésanté est une solution adaptée au regard du contexte et du motif
- Critères additionnels :
 - La vidéotransmission est nécessaire / souhaitable
 - L'acte de télésanté est intégré dans le parcours de soins (alternance distanciel / présentiel)
- Questions : Étant donné le contexte et la situation clinique du patient, l'acte de télésanté est-il la meilleure solution possible pour le prendre en charge ? Est-ce que cela est vrai pour le patient ? Est-ce que cela est vrai pour moi ? Ai-je besoin d'une vidéo du patient pour le prendre en charge ? L'échange sonore sans échanges visuels est-il suffisant ?

La technologie



- L'acte de télésanté est techniquement possible
- L'usage de la plateforme garantit l'absence de toute sollicitation commerciale
- Il existe une transparence sur la réutilisation des données servant d'autres finalités que le soin
- Il existe une solution technique permettant la matérialisation des consentements (consentement à l'acte de télésanté et consentement à l'utilisation des données)
- La technologie utilisée permet le respect de la confidentialité des échanges et des données
- Critère additionnel :
 - Les logiciels métier utilisés (logiciels de gestion de cabinet (LGC) ou dossier patient informatisé d'un système d'information hospitalier (SIH)) sont interopérables avec Mon espace santé (MES) (DMP)
- Questions : Mon matériel et ma connexion internet me permettent-ils de réaliser l'acte sans difficultés ? En est-il de même pour le patient ? Le service numérique utilisé m'envoie-t-il des publicités, des annonces commerciales ? Suis-je perturbé dans la réalisation de l'acte par ces éléments ? Suis-je informé et en mesure d'expliquer à mon patient comment pourraient être réutilisées ses données (ex : recherche clinique, amélioration du service, etc.) ? Suis-je en mesure, avec l'outil utilisé, de consigner le consentement, l'accord du patient à sa prise en charge en télésanté et à l'utilisation de ses données ?

Le déroulé de l'acte



- L'environnement patient est favorable à l'acte de télésanté
- L'environnement du PS / de l'équipe de soins est favorable à l'acte de télésanté
- Il existe une bonne qualité d'échange lors de l'acte de télésanté
- Un lien de confiance s'est établi
- L'environnement dans lequel l'acte de télésanté se déroule est favorable à la confidentialité
- Le patient et le PS / l'équipe de soins sont d'accord sur l'interruption de l'acte de télésanté
- Questions : Suis-je certain que le patient se trouve dans un lieu lui permettant de réaliser sereinement l'acte, en toute confidentialité, sans interférences, sans risques pour lui ? Suis-je certain d'être dans un lieu, dans un environnement me permettant de réaliser sereinement l'acte, en toute confidentialité, sans interférences, sans risques pour moi ? Y-a-t-il des interférences, des blocages entre le patient et moi ? Ai-je le sentiment que sa parole est entravée, que l'échange n'est pas naturel et complet ? Avons-nous réussi à créer un lien de confiance entre nous permettant d'avoir une relation soignant / soigné de même qualité qu'avec une prise en charge en présentiel dans mon cabinet ? Si l'acte doit être interrompu, mon patient et moi-même sommes d'accord sur ce qui nous a amené à mettre fin à l'acte et nous sommes d'accord sur la suite de la prise en charge ?

Exemple d'utilisation de la grille : retour aux soins

- Mme M., 31 ans a pris un premier rendez-vous de téléconsultation pour un motif gynécologique avec une sage-femme libérale en utilisant une plate-forme de rendez-vous en ligne. Mme M. dit vouloir « reprendre [son] suivi gynécologique ». Elle n'a jamais consulté cette sage-femme et n'a vu « personne » i.e. ni médecin généraliste, ni gynécologue, ni sage femme, depuis « plus de quatre ans ».
- Mme M. avoue qu'elle a volontairement évité tout examen gynécologique, même avec son médecin traitant, parce qu'elle gardait un très mauvais souvenir de sa dernière consultation avec un gynécologue quatre ans auparavant. Elle dit avoir été « traumatisée » par l'examen.
- Elle a pris rendez-vous en téléconsultation pour, dira-t-elle, « être sûre de pouvoir avoir confiance ». Son idée est d'établir un lien de confiance avec la praticienne, qu'elle a choisie sur recommandations d'une amie, avant de se présenter en consultation en présentiel et d'envisager un examen clinique vaginal, qu'elle sait « obligatoire ». Elle dira avoir eu le doigt sur l'icône « raccrocher » pendant toute la durée de la première téléconsultation.

Le ou les accompagnant(s)	Le patient / la personne	Le PS / équipe de soins
<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'accompagnant(s) • Liens entre le patient / la personne et l'accompagnant • L'accompagnant a un bon niveau de littératie • Présence à la demande du patient ou subie (apprécier soutien vs. l'emprise) • Engagement de l'accompagnant à garder les informations confidentielles 	<ul style="list-style-type: none"> • Bon niveau de littératie : compréhension de l'acte de téléconsulté • Capacité à donner son consentement à l'acte de téléconsulté (discernement) • Capacité à donner son consentement à l'utilisation de ses données • Pas de frein moteur à la communication à distance (handicap) • Libre choix du recours à l'acte de téléconsulté par la personne • Connaissance du nom et de la spécialité du praticien par la personne • Contexte social et culturel • Connaissance par le PS / l'équipe de soins, du lieu où est présent le patient 	<ul style="list-style-type: none"> • Il existe un précédent de consultation en présentiel avec le PS / l'équipe de soins • Accessible en proximité territoriale • Accès autorisé aux données du profil Mon Espace santé • Le PS a connaissance des bonnes pratiques de la téléconsulté • L'équipe de soins a une approche coopérative de la prise en charge du patient dans le respect des responsabilités de chacun
<ul style="list-style-type: none"> • L'acte de téléconsulté est intégré dans le parcours de soins (alternance distanciel / présentiel) • Le patient considère que l'acte de téléconsulté est la solution adaptée au regard du contexte et du motif • Le PS / l'équipe de soins considère que l'acte de téléconsulté est la solution adaptée au regard du contexte et du motif • La vidéotransmission n'est pas nécessaire / souhaitable 	<ul style="list-style-type: none"> • L'acte de téléconsulté est techniquement possible (qualité de la connexion, matériel adapté, vidéotransmission, etc.) • Interopérabilité Outils de téléconsulté-LGC-SIH / MES (DMP) • Usage de la plateforme garantissant l'absence de toute sollicitation commerciale • Transparence sur la réutilisation des données servant d'autres finalités que le soin • Matérialisation des consentements (consentement à l'acte de téléconsulté et consentement à l'utilisation des données) • La technologie utilisée permet le respect de la confidentialité des échanges et données 	<ul style="list-style-type: none"> • Environnement patient favorable à l'acte de téléconsulté • Environnement PS / équipe de soins favorable à l'acte de téléconsulté • Bonne qualité d'échange lors de l'acte de téléconsulté • Établissement / maintien du lien de confiance • Accord sur l'interruption de l'acte de téléconsulté • Environnement favorable à la confidentialité

Tension éthique du côté de l'acte et de la légitimité, pour la sage femme, à réaliser et à poursuivre les TLC. En effet, la patiente a choisi de réaliser une TLC, s'assurant de cette façon de ne pas être examinée. Qu'en est-il de la sage femme ?

Exemple d'utilisation de la grille : cabines de TLC

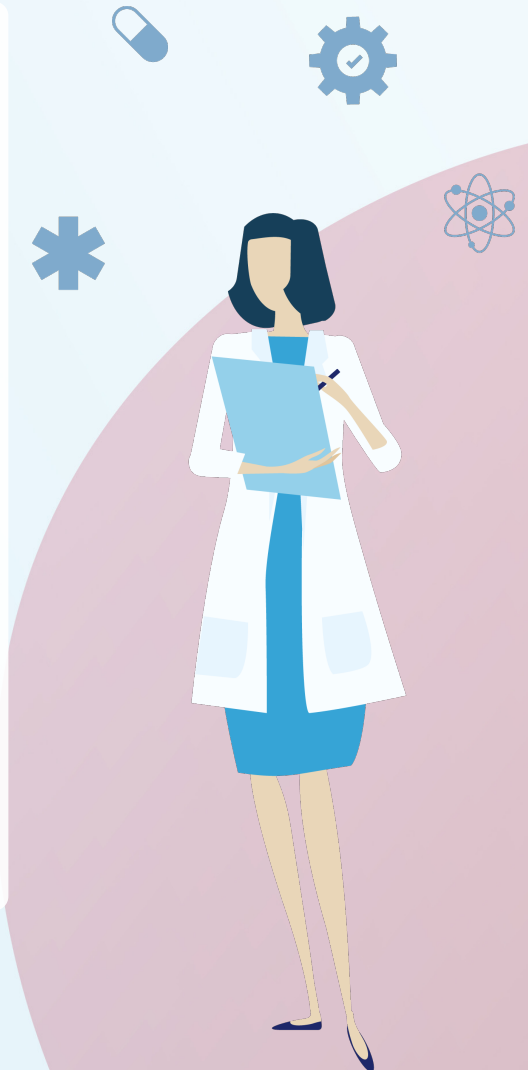
- Implantation dans un lieu public drainant des flux importants de personnes
 - Questionnement éthique entre l'accès facilité à un médecin et la confidentialité qui doit être respectée pour la personne, la non-marchandisation du soin, la continuité des soins, la sécurité des pratiques, et la qualification du médecin à distance.

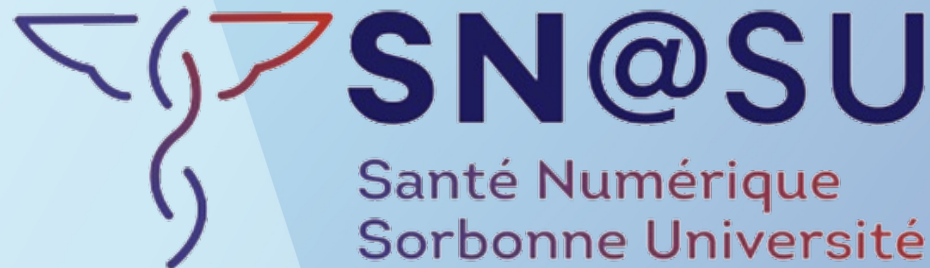


Critère positivement adressé par le cas
 Critère pour lequel nous n'avons pas de réponse
Critère négativement adressé par le cas
Critère en italique (quelle que soit la couleur) : non déterminant pour la tension éthique - vient éclairer le cas
Critère non applicable

TAKE HOME MESSAGES

- La télésanté regroupe la télémédecine et le télésoin
- La télémédecine est un acte médical
- La télémédecine regroupe la téléconsultation, la télé-expertise, la télésurveillance, la télé-assistance et la régulation médicale
- Pour tous les patients
- Recueil du consentement libre et éclairé
- Compte-rendu de l'acte poussé dans Mon espace santé
- Prise en charge par l'assurance maladie
- L'éthique de la télésanté





Ce travail a bénéficié d'une aide de l'État gérée par l'Agence Nationale de la Recherche au titre de France 2030 portant la référence ANR-23-CMAS-0001

Cette ressource pédagogique est placée sous la licence CC-BY-NC-ND 4.0