

# La téléconsultation

## Comment ça marche ?



LA CONFEDERATION  
SYNDICALE DES FAMILLES

- SITE INTERNET :  
<https://www.la-csf.org/>
- ADRESSES MAILS :  
[jjousseume@la-csf.org](mailto:jjousseume@la-csf.org)  
[cbarre@la-csf.org](mailto:cbarre@la-csf.org)



### LA TELECONSULTATION : Comment ça marche ?

#### Qu'est-ce que la téléconsultation ?

La téléconsultation est une consultation réalisée à distance d'un patient par un médecin. Le patient pouvant être assisté ou non, à cette occasion, par un autre professionnel de santé.

#### LE DEROULEMENT D'UNE TELECONSULTATION

**ETAPE 1 :** Prenez rendez-vous en téléconsultation

**ETAPE 2 :** Dans certains cas, le paiement s'effectue avant la téléconsultation.

**ETAPE 3 :** 5 ou 10 minutes avant le rendez-vous, cliquez sur lien internet et attendez l'arrivée du médecin.

**ETAPE 4 :** A la suite de la téléconsultation, le médecin peut vous envoyer une ordonnance par mail ou par voie postale

**ETAPE 5 :** Imprimez l'ordonnance et rendez-vous en pharmacie. Dans certaines pharmacies, vous pouvez leur envoyer l'ordonnance par mail, le pharmacien l'imprimera.

# La téléconsultation

## Comment ça marche ?



### Qui peut pratiquer une téléconsultation ?

Tout médecin peut recourir à la téléconsultation, quels que soient : sa spécialité, son secteur d'exercice et son lieu d'exercice, en ville ou en établissement de santé. Elle est réalisable partout en France métropolitaine et dans les départements et régions d'outre-mer.

### Qui peut se voir proposer une téléconsultation ?

Quel que soit votre lieu de résidence, que vous souhaitiez consulter pour un problème de santé occasionnel ou une maladie chronique, le médecin peut, en principe, vous proposer une téléconsultation. Autrement dit, a priori, toutes les situations médicales peuvent donner lieu à la téléconsultation. Cependant, cette proposition relève de la seule décision du médecin (médecin traitant, médecin en accès direct ou médecin correspondant, selon les cas) qui doit juger de la pertinence d'une prise en charge médicale à distance plutôt qu'en face à face.

En tout état de cause, une téléconsultation doit toujours être réalisée en alternance avec des consultations en face-à-face.

### Quelles sont les conditions préalables à une téléconsultation ?

**Le médecin « téléconsultant » doit connaître le patient :** Afin de garantir une prise en charge de qualité, il est nécessaire que le médecin dit « médecin téléconsultant » vous connaisse, ce qui implique que vous ayez eu au moins une consultation physique avec lui (cabinet, domicile patient ou établissement de santé) au cours des 12 derniers mois précédant la téléconsultation.

**Le parcours de soins doit être respecté :** Dans ce même objectif, la téléconsultation s'inscrit dans le respect du parcours de soins coordonné, ce qui suppose vous ayez été orienté initialement par votre médecin traitant vers le médecin téléconsultant. Le respect du parcours de soins pour tout recours à une téléconsultation n'est pas exigé dans certains cas, notamment pour : l'accès aux spécialistes en accès direct (gynécologie, ophtalmologie, stomatologie, chirurgie orale ou en chirurgie maxillo-faciale, psychiatrie ou neuropsychiatrie et pédiatrie) ; les patients âgés de moins de 16 ans ; une situation d'urgence ; les patients ne disposant pas de médecin traitant ou dont le médecin traitant est indisponible dans un délai compatible avec leur état de santé.

# LA TELECONSULTATION, EN PRATIQUE

## En pratique, comment se passe une téléconsultation ?

C'est le médecin téléconsultant, c'est-à-dire le médecin traitant ou le médecin spécialiste vers lequel le patient a été orienté par le médecin traitant, qui vous propose d'utiliser la téléconsultation et vous informe des modalités de réalisation de la téléconsultation.

## Comment s'organise une téléconsultation ?

Vous pouvez bénéficier d'une téléconsultation seul ou accompagné, si votre état le nécessite, par un professionnel de santé, depuis votre ou depuis un lieu dédié équipé (ex : maison de santé pluriprofessionnelle, pharmacie équipée d'une cabine ou un chariot de téléconsultation...).

Une téléconsultation mettant en relation un médecin avec un confrère, depuis son cabinet où vous vous trouvez, est également possible.



## Comment se déroule une téléconsultation ?

Une téléconsultation se déroule comme une consultation classique, en partant d'une demande de rendez-vous, spontanée ou conseillée par votre médecin traitant.

Avant la consultation, le médecin vous envoie un lien Internet, vous invitant à vous connecter à l'heure prévue du rendez-vous à un site Internet ou une application sécurisé(e), depuis un ordinateur ou une tablette équipé(e) d'une webcam et relié(e) à Internet. Quelle que soit votre situation ou votre pathologie, le médecin doit demander et recueillir votre consentement avant de réaliser une téléconsultation.

À l'issue d'une téléconsultation, le médecin peut établir, si nécessaire, une prescription (ordonnance de médicaments ou d'examen complémentaires), qui vous sera transmise sous format papier, par voie postale, ou sous format électronique, via notamment une messagerie sécurisée, dans des conditions garantissant la confidentialité et la sécurité des échanges.

À la fin de la téléconsultation, le médecin rédige un compte rendu, l'archive dans son « dossier patient », dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) si vous l'avez ouvert, et le transmet à votre médecin traitant s'il ne l'est pas. Cette étape permet d'assurer un meilleur suivi et de faciliter la prise en charge coordonnée entre professionnels de santé

# ET POUR PAYER ET SE FAIRE REMBOURSER ?



Les soins prescrits à la suite de la téléconsultation sont pris en charge dans les conditions habituelles.

## Quels sont les tarifs et règles de prise en charge applicables à la téléconsultation ?

La téléconsultation est facturée par le médecin téléconsultant au même tarif qu'une consultation en face-à-face, soit entre 23 € et 58,50 € selon la spécialité et le secteur d'exercice du médecin. Les modalités de remboursement sont les mêmes que pour une consultation classique : les taux de prise en charge sont les mêmes : prise en charge à 70 % par l'Assurance Maladie ou davantage si, par exemple, la téléconsultation porte sur un affection de longue durée dans le cadre d'un protocole de soins, dans le cadre d'une maternité...

Comme pour toute consultation, le tiers payant est appliqué, dans son intégralité pour : les patients en affection de longue durée, les femmes enceintes, les patients bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire (ex CMU-C) ou de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS).

Pour les autres patients, le tiers payant pourra être proposé par les médecins sur la part obligatoire et/ou sur la part complémentaire.

**A SAVOIR : Pendant la période de l'épidémie, toutes les consultations à distance, quel qu'en soit le motif, sont prises en charge à 100 % par l'Assurance Maladie jusqu'au 31 décembre 2020.**

## Comment régler une téléconsultation ?

Les modes de paiement restent les mêmes que pour une consultation classique. Ainsi, c'est le médecin qui doit préciser les modalités de règlement de sa consultation : virement bancaire, chèque, paiement en ligne, ou application du tiers-payant.

Vous pourrez retrouver la trace de cette facturation sous le libellé « Téléconsultation » dans votre décompte de remboursements, consultable notamment dans votre compte ameli .

**Période d'épidémie : Si le professionnel de santé pratique le tiers payant, le patient n'a rien à régler, si le professionnel ne le pratique pas, le patient doit régler l'acte réalisé à distance selon le moyen de paiement choisi par le professionnel de santé.**

## Et en cas d'arrêt de travail ?

À l'issue de l'acte à distance, le professionnel de santé peut être amené, si besoin, à établir un arrêt de travail. S'il le fait de manière dématérialisée, les volets 1 et 2 de l'arrêt sont transmis directement à la caisse d'assurance maladie du patient. Si le professionnel de santé remplit un arrêt de travail au format papier, alors il transmet les 3 volets de l'arrêt à son patient, par voie postale ou par mail et le patient doit transmettre les volets 1 et 2 par courrier à sa caisse d'assurance maladie.

Dans les 2 cas, le praticien transmet le volet 3 à son patient, par mail ou courriel postal, qui devra ensuite le transmettre à son employeur (ou Pôle emploi) en convenant avec lui du mode de transmission.

**A SAVOIR :** Au regard de la crise sanitaire actuelle, le ministère de la solidarité et de la santé encourage les professionnels de santé à favoriser leurs exercices en télésanté.

