

# Consulter et se faire soigner à distance

## Téléconsultation & télésoin

Mai 2021

*Votre médecin vous a proposé une téléconsultation ou un autre professionnel de santé vous a proposé un télésoin. Ce document vous informe sur le déroulement de cette prise en charge à distance.*

*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 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.

Le professionnel peut vous proposer une téléconsultation ou un télésoin, vous pouvez également lui en faire la demande : **il évaluera si cela est adapté à votre situation**. À tout moment, si vous le préférez, vous pouvez lui demander de réaliser la prochaine consultation ou le soin en présentiel.

#### Quel professionnel 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

## Quel est l'équipement nécessaire ?

**Vous communiquez 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.

## Où faire votre consultation ou soin à distance ?

Choisissez **un lieu calme, lumineux et adapté** aux éventuels exercices (ex : mouvements pour la rééducation) ou examens prévus (ex : prise de tension).

Veillez à ne pas être dérangé au cours de votre rendez-vous.

Vous pouvez être à votre domicile, ou dans un lieu aménagé pour une téléconsultation ou un télésoin, comme par exemple une maison de santé, un établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD), une pharmacie d'officine, une cabine de télémedecine, etc.

## Comment se déroule une téléconsultation et un télésoin ?

### **Avant votre rendez-vous**

- Le professionnel vous a transmis toutes les informations nécessaires pour vous connecter.
- Veillez à avoir vos documents médicaux (ordonnances, résultats d'examens, radios, etc.) à proximité.
- Installez-vous dans un lieu calme et veillez à ne pas être dérangé au cours de votre rendez-vous.
- Connectez-vous quelques minutes avant l'heure du rendez-vous.

### **Pendant votre rendez-vous**

- Placez-vous face à la caméra, à une bonne distance.
- Vérifiez que vous voyez et que vous entendez bien le professionnel.
- Parlez assez fort.
- Vous pouvez être accompagné d'un proche, d'un aidant ou d'un professionnel de santé. En pédiatrie, la présence d'un adulte est nécessaire.
- À l'issue de la consultation ou du soin, le professionnel vous informe de la suite de votre prise en charge.

### **Comment payer et être remboursé ?**

- La téléconsultation et le télésoin sont facturés au même tarif qu'une consultation ou une séance en présentiel. Le professionnel vous expliquera les modalités de paiement à distance qu'il utilise.
- Les modalités de remboursement sont les mêmes que pour une consultation ou un soin en présentiel.

- **Votre consentement est nécessaire**
- **Le secret médical est respecté**
- **Vos données personnelles sont protégées**



## Votre rendez-vous : les informations à retenir

Vous avez rendez-vous avec ..... Le ..... à ..... h .....

La téléconsultation ou télésoin aura lieu à votre domicile autre lieu : .....

Vous vous connectez à la plateforme sécurisée : <https://> .....

En cas d'annulation ou de problème technique, appeler le : .....

.....

.....

.....

.....

### **i** Pour aller plus loin

- Assurance maladie [www.ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/telemedecine](http://www.ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/telemedecine)
- Ministère des Solidarités et de la Santé <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/telesante/article/la-telesante>

---

Ce document a été élaboré par la HAS à partir des recommandations relatives à la **téléconsultation** et au **télésoin**.  
Il a été relu par des usagers du système de santé, notamment Mr Gérard Perrier et Mme Roselyne Maillon.

Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)