

2 0 2 1

# Santé Info Droits PRATIQUE

— A.14.2 —

## DROITS DES MALADES

# LE TÉLÉSOIN

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Crée par la loi n°2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé, le télésoin correspond à une « **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**. (...) »

*Les activités de télésoin sont définies par arrêté du ministre chargé de la santé, pris après avis de la Haute Autorité de santé. »*

Pour ces professionnels, il est le pendant de la télémédecine qui permet la pratique de la médecine à distance par des professionnels médicaux (médecins, sages-femmes, chirurgiens-dentistes).

Attention ! Il ne faut pas confondre l'acte de télésoin avec l'action d'accompagnement d'un pharmacien ou d'un infirmier envers un patient lors d'une téléconsultation délivrée par un médecin à distance.

### CE QU'IL FAUT SAVOIR

#### Qui peut pratiquer un télésoin ?

Les professions de santé autorisées à pratiquer le télésoin sont les pharmaciens et 17 auxiliaires médicaux, aussi appelés les « paramédicaux ».

Sont ainsi visés au Livre III du Code de la Santé publique (CSP) :

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



L'arrêté du 3 juin 2021 précise : « *A l'exclusion des soins nécessitant un contact direct en présentiel entre le professionnel et le patient, ou un équipement spécifique non disponible auprès du patient, un auxiliaire médical ou un pharmacien peut exercer à distance ses compétences prévues au présent code de la santé publique.* »

Le télésoin est un soin réalisé à distance qui répond aux **mêmes exigences que le soin en présentiel** :

- respect des règles d'exercice de chaque profession ;
- respect de la déontologie (pour les professions disposant d'un code de déontologie) ;
- respect des règles de bonnes pratiques de la profession ;
- respect de la confidentialité des données médicales.

Spécifiquement, le professionnel et les logiciels qu'il utilise doivent respecter la **protection et sécurité des données personnelles** :

- conformité avec le règlement général sur la protection des données (RGPD), la réglementation relative à l'hébergement des données de santé (HDS) et la politique générale de sécurité des systèmes d'information en santé (PGS-SIS) ;
- respect des mesures de sécurité qui portent également sur la protection de l'accès aux locaux, la sécurisation du poste informatique (verrouillage automatique, mot de passe, etc.), la gestion des habilitations, la traçabilité des accès, la gestion des incidents.

## Quelles sont le paiement de l'acte et les conditions de remboursement d'un télésoin par l'Assurance maladie ?

L'article R162-5 du Code de la Sécurité sociale dispose à ce titre que les tarifs du télésoin ne peuvent être supérieurs aux mêmes actes délivrés en présentiel.

Les modalités de paiement sont propres à chaque professionnel et doivent être explicités à l'utilisateur par celui-ci.

Le principe général est le suivant : les actes de télésoin sont pris en charge dans les mêmes conditions que les mêmes actes réalisés en présentiel.

C'est-à-dire que l'assuré doit comme, pour tout acte remboursable, respecter le parcours de soins coordonnés (comme bénéficiaire d'une orientation par son médecin traitant, par exemple) sous peine de voir son remboursement minoré.

Plus d'informations sur le parcours de soins, dans la fiche [Santé Info Droits pratique C.7.](#)

## COMMENT ÇA MARCHE ?

### AVANT

Le recours au télésoin relève **d'une décision partagée** du patient et du professionnel qui va réaliser le télésoin. Ce dernier doit juger de la pertinence d'une prise en charge à distance plutôt qu'en présentiel (capacité à communiquer, environnement, nature du soin etc.). Le professionnel peut alterner soin en présentiel et télésoin, s'il l'estime nécessaire (par exemple, pour le suivi d'un patient sur le long terme). **Une prise en charge exclusivement par télésoin n'est pas recommandée.**

**L'information du patient et le recueil de son consentement doivent être réalisés avant le télésoin.** L'information du patient porte, notamment, sur les modalités pratiques de cet acte de soin à distance qui se fait via les technologies de l'information et de

la communication, les alternatives possibles, la possibilité d'être accompagné, la confidentialité des échanges, le traitement informatique des données à caractère personnel, la protection et la sécurité des données de santé, le coût et le reste à charge. **Elle peut s'accompagner d'une notice d'information remise au patient.**

**Le recueil du consentement libre et éclairé du patient ou, le cas échéant, de son représentant légal doit être réalisé, et tracé dans le dossier du patient.** Le patient doit donner son consentement pour l'acte de soin et ses modalités de réalisation à distance (c'est-à-dire sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication).

### PENDANT

D'un point de vue pratique, l'utilisation de la vidéotransmission permet aux interlocuteurs à la fois de s'identifier et de communiquer plus aisément (contrairement à un appel téléphonique) ; cela participe donc à la qualité de la prise en charge. **Par ailleurs, la vidéotransmission est un critère déterminant pour constituer un « télésoin » qui permet le remboursement par la sécurité sociale.**

Le patient doit être identifié et la vérification de son identité est tracée.

L'identification du patient permet de s'assurer que :

- l'identité du patient qui bénéficie du télésoin est bien la bonne ;
- les données de santé sont référencées dans le bon dossier patient.

Les données permettant d'identifier le patient sont notamment : nom de naissance, premier prénom de naissance, date et lieu de naissance, sexe. Le professionnel de santé doit également connaître la localisation exacte du patient au moment de l'acte et son numéro de téléphone (en cas de nécessité de recontacter le patient si la connexion est interrompue).

Le patient est informé de sa situation après le télésoin et de la suite de sa prise en charge, réaliser les prescriptions éventuelles (pour les professionnels ayant le droit de prescription).

Le professionnel enregistre le compte rendu de télésoin dans son propre dossier patient. Pour les professionnels disposant d'un accès en écriture au dossier médical partagé, le compte rendu de télésoin est enregistré dans le dossier médical partagé du patient, lorsqu'il existe. **Le compte rendu mentionne la date et l'heure de l'acte ; les actes réalisés et, le cas échéant, les prescriptions effectuées ; l'identité des professionnels de santé participant à l'acte ; les incidents techniques survenus au cours de l'acte.**

**Le compte rendu ainsi que les éventuelles prescriptions sont**

**transmis au patient, de manière sécurisée et dans un délai préalablement défini.** Le patient doit avoir été préalablement informé de leur contenu par le professionnel ayant réalisé le télésoin.

Le cas échéant, le compte rendu est transmis, de manière sécurisée et dans un délai préalablement défini, au médecin traitant et au prescripteur de l'acte de soin. Le compte rendu peut également être transmis aux autres professionnels de santé participant à la prise en charge du patient, afin de faciliter la coordination.

#### Exemples d'actes et activités réalisables en télésoin :

- Bilan partagé de médication ;
- Rééducation (abdominale post-opératoire, maladie respiratoire - en dehors des situations d'urgence, etc.) : le kinésithérapeute peut organiser des séances de rééducation à distance afin d'éviter des déplacements trop complexes pour le patient ;
- Diagnostic de pédicurie-podologie ;
- Orthophonie (bilan des bégaiements, etc.) : après avoir réalisé un bilan en présentiel, l'orthophoniste programme avec l'accord du patient, un suivi en plusieurs séances à distance, plutôt que d'espacer sa prise en charge.

## POINT DE VUE

Le télésoin a été développé sous un mode dérogatoire pendant la crise sanitaire due à la COVID-19. Son entrée dans le droit commun est faite par la publication du Décret n° 2021-707 du 3 juin 2021 relatif à la télésanté. Son intronisation dans les pratiques de soins est donc récente et peu d'usagers connaissent et utilisent cette modalité de soins à distance. Il faudra donc éprouver et évaluer ce mode de prise en charge pour identifier dans quelle mesure il pourrait faciliter le parcours des usagers du système de santé.

Autre point : le télésoin s'appuie notamment sur des professions

des soins de proximité, proche du domicile (pharmaciens) ou qui se déplacent au domicile (infirmier, masseur-kinésithérapeute, pédicure-podologue etc.). On peut dès lors s'interroger de son intérêt pour des patients avec de faibles capacités de déplacement et pour qui la visite d'un professionnel de santé est un soutien au quotidien. Le télésoin ne saurait remplacer la visite à domicile, même s'il peut faciliter l'accès à ces professionnels. Il devra montrer son intérêt complémentaire dans des cas d'usage spécifiques sans réduire l'accès physique à des professionnels de la proximité.

## TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Code de la Santé publique : articles L6316-2 et R6316-2 à R6316-6
- Décret n° 2021-707 du 3 juin 2021 relatif à la télésanté codifié en partie et notamment à l'article R162-5 et R162-21 du Code de la Sécurité sociale

- Arrêté du 3 juin 2021 définissant les activités de télésoin.



## UNE ÉCOUTE PAR DES SPÉCIALISTES POUR TOUTE QUESTION JURIDIQUE OU SOCIALE LIÉE À LA SANTÉ ?

Egalement accessible sur :  
[www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

Union nationale des associations agréées  
d'usagers du système de santé

AFF-2018-02

\*Accessible à tous sur l'ensemble du territoire, sans condition d'adhésion, pour le coût d'une communication normale

### EN SAVOIR PLUS

#### Santé Info Droits 01 53 62 40 30

La ligne d'information et d'orientation de France Assos Santé sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

**Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h. Mardi, jeudi : 14h-20h**

***Vous pouvez également poser vos questions en ligne sur [www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits).***



#### - Fiches Santé Info Droits pratique :

[A.14 – La télémedecine](#)

[A.14.1 – La téléconsultation](#)

[C.7 - Parcours de soins](#)

#### - Documents publiés par la Haute Autorité de santé (HAS) :

[Fiche « Consulter et se faire soigner à distance Téléconsultation & télésoin »](#)

[Fiche « Qualité et sécurité du télésoin - Bonnes pratiques pour la mise en œuvre »](#)

### EVALUEZ NOTRE DOCUMENTATION !

N'hésitez pas à le remplir, votre retour est essentiel !

Afin de mieux adapter nos publications à vos besoins nous avons mis en place un formulaire d'évaluation de notre documentation disponible en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.france-assos-sante.org/documentation/evaluer-la-qualite-de-linformation/>