



# La téléconsultation : fonctionnement, rémunération et sélection des outils

Septembre 2024 – www.med-in-occ.org – Tous droits réservés  
 Rédacteurs : j.huguenet@urpslrmp.org

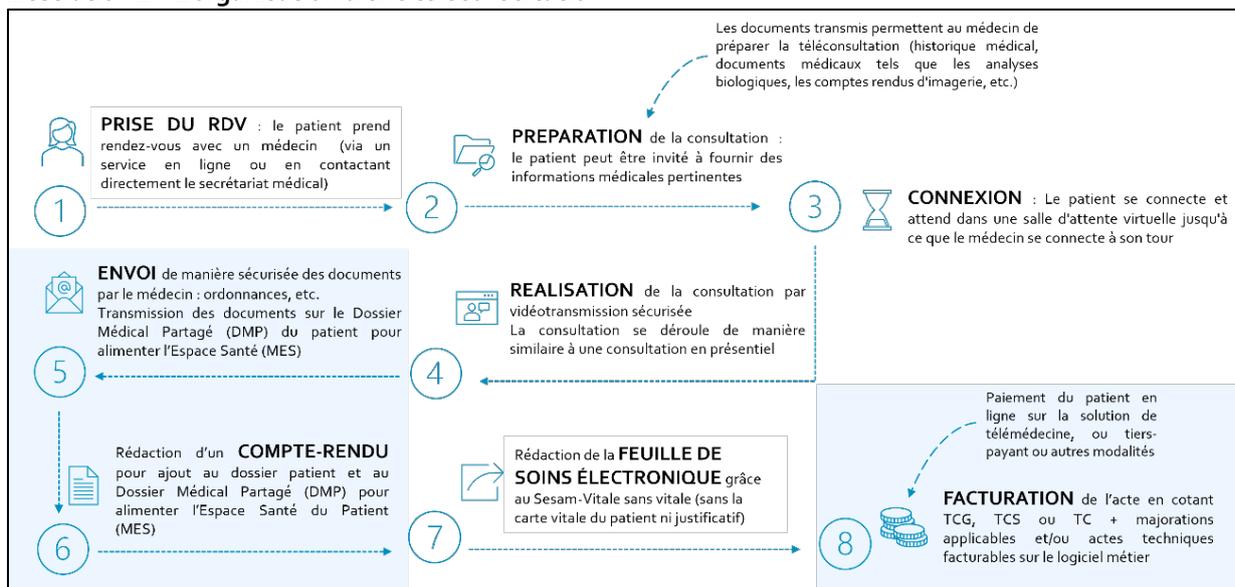
La téléconsultation est une consultation réalisée à distance, par **VIDEOTRANSMISSION SECURISEE**, entre un **MEDECIN**, dit « téléconsultant », quel que soit son secteur d'exercice et sa spécialité médicale, et un **PATIENT**, ce dernier pouvant, le cas échéant, être assisté par un autre professionnel de santé. Elle offre des avantages significatifs en termes d'accessibilité, de confort et de gestion du temps pour les patients et les médecins.

## I Le fonctionnement d'une téléconsultation

La pratique de la téléconsultation comprend plusieurs étapes distinctes, chacune étant essentielle pour garantir une consultation médicale à distance efficace et sécurisée.

### 1 - Le processus d'une téléconsultation

Illustration 1 – L'organisation d'une téléconsultation



La téléconsultation n'est pas adaptée aux urgences médicales nécessitant une intervention immédiate, ni aux conditions requérant un examen physique approfondi.

Le professionnel médical évalue la pertinence de cette pratique en fonction de la situation clinique du patient, la disponibilité de ses données médicales et sa capacité à bénéficier d'une téléconsultation.



## 2 - Quelles sont les bonnes pratiques à suivre ?

Les médecins doivent se référer à la **charte de bonnes pratiques de la téléconsultation**, ainsi qu'aux différents référentiels, cahiers des charges et recommandations encadrant les conditions de réalisation d'une téléconsultation, notamment les **recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS)**.

Ces réglementations incluent :

- **Les conditions d'exercice** : cette pratique doit être réalisée dans des conditions qui garantissent la confidentialité des échanges et la qualité des soins.
- **La formation des professionnels médicaux** : les médecins et autres professionnels de santé doivent être formés pour utiliser les outils de téléconsultation.
- **La certification des plateformes et solutions de téléconsultation** : les plateformes utilisées pour la téléconsultation doivent répondre à des normes de sécurité spécifiques pour protéger les données des patients.

### Le seuil maximal d'activité de téléconsultation :

Un médecin est autorisé à réaliser **jusqu'à 20 % de son activité annuelle** à une activité de téléconsultation. Toutefois, pour les **psychiatres**, cette limite est portée à **40 %** (nouvelle convention médicale 2024-2029).

Ne sont -pas concernées par cette réglementation les téléconsultations effectuées par le médecin traitant auprès de ses propres patients.

### Prérequis pour le médecin :

- Un local isolé garantissant la confidentialité ;
- Un outil de vidéo transmission permettant une consultation de qualité ;
- Des outils informatiques sécurisés pour l'échange et le stockage des données ;
- Une connexion internet stable ;
- Une connaissance des techniques d'entretien et des indications de la téléconsultation ;
- Le recueil du consentement du patient.

### Que signifie le recueil du consentement libre et éclairé du patient ?

Le recueil du **consentement libre et éclairé (écrit ou oral)** garantit que le patient est volontairement et pleinement informé avant de participer à une téléconsultation de suivi et/ou de prise en charge. Ce processus est essentiel pour respecter l'autonomie et les droits du patient et pour garantir une pratique médicale éthique et légale.

## 3 - À quels patients s'adresse la téléconsultation ?

La téléconsultation s'adresse à divers groupes de patients, offrant des avantages adaptés à leurs besoins :

Catégorie de Patients	Avantages
Patients chroniques	Suivi des maladies chroniques comme le diabète, l'hypertension et les pathologies respiratoires, permettant un suivi régulier sans déplacements.
Patients âgés	Réduit les déplacements pour les personnes âgées ou à mobilité réduite et facilite le suivi des soins à domicile.
Patients en zones rurales ou isolées	Offre un accès aux soins spécialisés sans longs trajets.
Patients avec mobilité temporaire réduite	Suivi post-opératoire et gestion des soins durant la convalescence.
Patients en urgence ou confinement	Réduit les risques de propagation des maladies, comme durant la pandémie de COVID-19.
Patients avec contraintes professionnelles	Facilite les consultations pour les professionnels aux horaires variables.
Patients ayant besoin de soins psychologiques	Accès aux thérapies et suivis psychiatriques dans un cadre plus privé.
Patients pédiatriques	Suivi pédiatrique régulier, réduisant l'exposition à d'autres maladies.
Consultations de suivi	Renouvellement de prescriptions et ajustement des traitements.

### Et pour les patients demandant un arrêt de travail ?

La nouvelle convention médicale précise le contrôle de la bonne application de la mesure de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale (LFSS) pour 2025 :

- Un médecin procédant à une téléconsultation **ne peut pas prescrire un arrêt de travail pour une durée supérieure à 3 jours**, ni prolonger un arrêt de travail en cours si cela conduit à augmenter sa durée totale à plus de 3 jours.
- **Deux exceptions** : lorsque l'arrêt de travail est prescrit ou renouvelé par le médecin traitant et lorsque le salarié est dans l'impossibilité de consulter un professionnel de santé pour obtenir en présentiel une prolongation de son arrêt de travail.

**A noter** : la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2025 institue deux autres interdictions :

- A l'égard des professionnels de santé qui exercent leur activité à titre principal à l'étranger : ces praticiens ne peuvent plus prescrire ni renouveler un arrêt de travail lors d'un acte de télé médecine, quelle que soit la durée de l'arrêt ;
- La mise en place de toutes plateformes qui viseraient à « fournir à titre principal, explicitement ou implicitement, des actes de télé médecine prescrivant ou renouvelant un arrêt de travail ».

## 4 - Les conditions de prise en charge par l'assurance maladie

Les actes de téléconsultation pris en charge par l'assurance maladie sont ceux effectués par vidéo transmission, réalisés par les médecins, accompagnés, si besoin, par un infirmier ou pharmacien. Pour pouvoir facturer l'acte, la nouvelle convention médicale 2024-2029 a maintenu les règles de respect des trois conditions cumulatives, avec les mêmes exceptions que dans la précédente convention :

- **Le respect du parcours de soins coordonné,**
- **Le respect de la territorialité,**
- **L'alternance de consultations en présentiel et de téléconsultations.**

**Exceptions :**



**Le respect du parcours de soins n'est pas nécessaire pour les patients sans médecin traitant ou médecin traitant non disponible, les patients en situation d'urgence, les détenus, les résidents d'EHPAD, et ceux des établissements pour adultes handicapés.** Dans ces situations, le patient doit contacter une organisation coordonnée territoriale (exemple : CPTS, ESS, MSP, ESP).

**Le respect du principe de territorialité n'est pas exigé pour les patients orientés par le SAS et les patients résidant en ZIP** dans les cas suivants : absence de médecin traitant ou d'organisation territoriale pour une téléconsultation avec un généraliste ou un spécialiste, et orientation par le médecin régulateur du SAS en cas d'échec de prise de rendez-vous sur le territoire.

## II L'acte de téléconsultation

### 1 – La rémunération de l'acte

L'application du principe général de facturation à l'acte.

Cotation téléconsultation	Secteur 1, Secteur 2 Optam, Secteur 2 si respect des tarifs opposables	Secteur 2 non Optam (non respect des tarifs opposables)
<b>Médecin traitant</b> Médecin spécialiste en médecine générale	TCG = 25 €	TC = 23 €
Médecin spécialiste en gynécologie médicale	TCS = 32 €	TC = 23 €
Médecin pédiatre (enfants de 6 ans et plus)	TCS = 30 €	TC = 23 €
Médecin psychiatre ou neurologue	TCS = 50,20 €	TC = 42,50 €
Médecin spécialiste hors psychiatrie, neurologie, pédiatrie et gynécologie médicale	TCS = 30 €	TC = 23 €

Pour les médecins spécialistes en pédiatrie, l'article 14.9.3 de la NGAP et l'article 28.6.1.4 de la convention 2024-2029, prévoit une rémunération de la pratique de la téléconsultation en fonction de l'âge de l'enfant.

Pour les médecins spécialistes en psychiatrie réalisant un acte de téléconsultation à la demande du médecin traitant dans les 2 jours ouvrables, l'acte est coté de la façon suivante : TC 2 = 85 €.

Acte de téléconsultation du pédiatre Secteur 1, Secteur 2 Optam, Secteur 2 respect des tarifs opposables	
Enfants de 0 à 2 ans	TCH = 38,50 €
Enfants de 2 à 6 ans	TCK = 33,50 €
Enfants 6 ans et plus	TCS = 30 €

## 2 – Une approche déontologique

Les articles du Code de la Santé Publique relatifs à la déontologie des professions de santé et aux droits du malade doivent être pris en compte pour définir les lieux de réalisation d'une téléconsultation.

Ces articles interdisent aux professionnels de santé de :

- Aliéner leur indépendance professionnelle, quelle qu'en soit la forme ;
- Participer à toute forme de compérage ;
- Pratiquer leur profession comme une activité commerciale ;
- Donner des consultations dans des locaux commerciaux/dans des lieux où des médicaments sont vendus ;
- Exercer dans des conditions pouvant compromettre la qualité des soins ou la sécurité des patients.

Le Code la Santé Publique instaure le droit du malade au libre choix du professionnel de santé.

## III La sélection des solutions

Le choix des solutions de téléconsultation est essentiel pour assurer une expérience médicale fluide, sécurisée et efficace, à la fois pour les patients et les professionnels de santé.



Certains logiciels métiers de gestion des dossiers patients proposent une fonctionnalité de téléconsultation. Les solutions de téléconsultation doivent être compatibles avec les logiciels métiers déjà en place afin d'éviter la double saisie d'informations, de permettre l'intégration automatique des documents et améliorer la facturation.



Les fonctionnalités essentielles des solutions de téléconsultation incluent :

- **La communication claire et sans interruption** : une vidéo et un audio de haute qualité et une messagerie instantanée permettant d'échanger des messages et des documents durant la consultation ;
- **Le partage de documents** : possibilité de partager et de visualiser des fichiers médicaux tels que des analyses et des imageries ;
- **L'historique des documents médicaux** : certaines solutions permettent de conserver un historique des consultations et des documents médicaux pour faciliter le suivi ;
- **L'Intelligence Artificielle (IA) et automatisation** : utilisation d'IA pour aider au triage des patients, aux rappels de rendez-vous, et à l'analyse des symptômes ;
- **La prescription électronique** : envoyer des prescriptions directement aux pharmacies, simplifiant ainsi le processus pour les patients ;
- **La production de comptes-rendus médicaux**
- **Le paiement** : peut être effectué en ligne via la plateforme ;
- **Le respect de la réglementation en matière de protection des données** (RGPD et hébergement des données de santé).



**Assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) :**

N'oubliez pas d'informer votre assureur en lui déclarant la mise en place d'une activité de téléconsultation. Assurez-vous de bien recevoir un accusé de réception de votre demande et une réponse de la part de votre assureur.

## Essentiel



La téléconsultation consiste en une **consultation réalisée à distance par vidéotransmission sécurisée, entre un patient et un professionnel médical.**

Solution flexible et particulièrement utile pour de nombreux patients, notamment ceux rencontrant des difficultés de déplacement, vivant dans des zones rurales ou nécessitant des suivis réguliers.

Attention à l'obtention du consentement libre et éclairé du patient pour sa prise en charge et son suivi et l'ajustement aux besoins de soins spécifiques du patient.

La pratique est restreinte par le besoin d'une connexion internet fiable pour les patients, ce qui la rend inapplicable dans les zones dépourvues de couverture numérique.

Il est essentiel de se former régulièrement aux nouvelles versions des logiciels de téléconsultation pour maximiser l'efficacité et améliorer la qualité des soins.

**Date de mise à jour : mars 2025**

**Sources :**

- [Convention médicale 2024-2029 - Assurance maladie, juin 2024](#)
- [Tarifs conventionnels des médecins généralistes et spécialistes - Assurance maladie, mars 2025](#)
- [Lieux et conditions d'environnement pour une téléconsultation - HAS, février 2024](#)
- [Mésusage de la télé médecine – CNOM, 31 mars 2023](#)
- [Charte de bonnes pratiques téléconsultation – Assurance Maladie, 12 avril 2022](#)
- [Décision UNCAM 7 décembre 2021 relative aux actes et prestations pris en charge](#)
- [Flash sécurité patient Téléconsultation – HAS, décembre 2022](#)
- [Fiche d'information Téléconsultation et télésoin – HAS, mai 2021](#)
- [Fiche mémo Mise en œuvre Téléconsultation et téléexpertise – HAS, mai 2019](#)
- [Guide de bonnes pratiques Téléconsultation et téléexpertise – HAS, mai 2019](#)

**Mots clefs :**

#Téléconsultation #Distance #Consultationàdistance #Vidéo transmission #Consentement #Sécurisé