



**l'Assurance  
Maladie**  
Agir ensemble, protéger chacun



# FICHE RÉFLEXES POUR L'INSTALLATION DE TÉLÉCABINES OU BORNES DE TÉLÉCONSULTATION



# 5 BONS RÉFLEXES

- 1** Consultez les professionnels de santé et structures d'exercice coordonné exerçant sur votre territoire et associez votre CPAM et l'ARS Bretagne avant de vous lancer.
- 2** Privilégiez la téléconsultation avec un professionnel médical du territoire ou appuyée sur une organisation territoriale existante (équipes de soins primaires, maisons de santé pluri-professionnelles, centres de santé, CPTS...), si cela est possible.
- 3** Définissez le parcours du patient avant et après la téléconsultation, en lien avec les professionnels de santé du territoire.
- 4** Implantez la télécabine ou borne dans un lieu de soins. Nous recommandons d'exclure les lieux commerciaux ne disposant pas d'un point santé.
- 5** Veillez au respect des règles déontologiques.

**01**

**CONTEXTE**

**02**

**PRÉ-REQUIS AVANT DE SE LANCER**

**03**

**MISE EN OEUVRE**

**04**

**L'AVIS DU COLLECTIF E-SANTÉ**

**05**

**LIENS UTILES**

# 01 | CONTEXTE

La **téléconsultation** est l'une des solutions pour faciliter l'accès aux **soins** dans les territoires en tension. Il s'agit d'un acte médical régi par une réglementation et des bonnes pratiques, qui doit **s'intégrer dans le parcours de soins** pour garantir une prise en charge de qualité.

Les sociétés de **télécabines, consoles et bornes connectées** proposent la **réalisation autonome de téléconsultations avec un médecin**, avec ou sans rendez-vous, dans des lieux dédiés équipés. Ces dispositifs permettent la visioconférence, la prise de constantes par le patient à l'aide de dispositifs médicaux (ex. dermatoscope, stéthoscope, tensiomètre, balance, etc.) et la prescription. Ils proposent souvent l'accès à un réseau de médecins téléconsultants partenaires, quel que soit leur lieu d'exercice.

Ces services offrent une flexibilité et des avantages immédiats pour faciliter l'accès à un professionnel médical pour la population. Ils seront bientôt soumis à **un agrément** et **leur implantation requiert une vigilance particulière pour garantir la pertinence et la qualité du projet.**

Ce guide récapitule les **recommandations** à l'intention des **professionnels de santé, établissements, pharmacies et collectivités** qui s'interrogent sur l'implantation d'une télécabine ou borne de téléconsultation.

## 02 | PRÉ-REQUIS AVANT DE SE LANCER

Dès que cela est possible, **il est préférable de proposer la consultation en présentiel ou la téléconsultation appuyée des professionnels médicaux du territoire ou une organisation territoriale existante.**

La pertinence d'une offre de téléconsultations en télécabine ou borne dépend de l'offre de soins locale, des capacités d'intervention des professionnels de santé du territoire et de la réglementation.



**Consultez les professionnels de santé de votre territoire en amont**

**Cabinets médicaux, Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS), Centres de santé, Maisons de santé (MSP), Equipes de soins Primaires (ESP) et Spécialisées (ESS) situés à proximité :**

l'amélioration de l'accès aux soins fait partie de leurs priorités.

- Vérifiez leurs capacités d'intervention et les éventuelles initiatives d'organisation locales
- Associez-les systématiquement à votre projet



**CARTE DES ACTEURS**

**i** Certaines structures sont labellisées **Organisation Coordonnée Territoriale (OCT)** sur leur territoire d'intervention : c'est-à-dire qu'elles sont garantes des règles locales d'accès à la téléconsultation, dans le respect de l'offre du territoire et de la convention médicale. Plus d'information sur [Les organisations coordonnées territoriales | ameli.fr](https://www.ameli.fr) | [Médecin](https://www.medicin.fr)



## Informez les institutions

L'ARS Bretagne et la CPAM de votre département peuvent vous mettre en relation avec les acteurs du territoire, vous aider à établir le diagnostic de l'offre et des besoins et à comprendre la réglementation.



## Renseignez-vous sur les règles de remboursement

Pour être remboursées, les téléconsultations doivent être réalisées par des médecins conventionnés avec l'Assurance Maladie et respecter les règles fixées par convention. **Dans le cas contraire, ces actes sont à la charge du patient.**

Les **sociétés de téléconsultation** devront bientôt être agréées pour garantir le remboursement **des actes réalisés par leurs médecins salariés.**

- Retrouvez les règles en vigueur sur [Télésanté Bretagne](#), [Ameli](#) et AmeliPro.
- Sollicitez l'entreprise pour connaître **son engagement dans la démarche d'agrément**, le statut des médecins téléconsultants et les modalités proposées pour respecter les principes de territorialité et le parcours de soins.
- Pour rappel, les médecins ne peuvent réaliser plus de 20% de leurs actes à distance.

**i** Un **agrément par l'Etat** des sociétés qui salarient des médecins pour assurer des téléconsultations est en cours de mise en place. L'obtention de l'agrément garantira le remboursement des actes. En échange, ces sociétés s'engagent au respect de critères d'indépendance, de qualité, de sécurité et d'interopérabilité de leurs outils.

# 03 | MISE EN OEUVRE D'UNE TÉLÉCABINE OU BORNE

**La téléconsultation doit être intégrée dans un parcours de soins et réalisée dans un lieu adapté** pour garantir la qualité de la prise en charge et la continuité des soins.

**La pratique de la téléconsultation doit respecter des principes déontologiques** de l'exercice de la médecine.



## Privilégiez l'implantation dans un lieu de soins

**Pharmacie, EHPAD ou autre établissement médico-social, Maison de Santé, Centre de Santé, Hôpital de proximité, cabinet médical, cabinet infirmier...** À défaut, il s'agit au minimum d'un lieu neutre et déjà identifié par les usagers du service public. Dans l'attente de recommandations de la Haute Autorité de Santé (en cours), **nous recommandons d'exclure les locaux commerciaux ne disposant pas d'un point santé.**



## Définissez le parcours du patient en associant la société de téléconsultation et les professionnels de santé du territoire

- ✓ **Avant la téléconsultation** : modalités d'orientation du patient et de prise de rendez-vous, modalités d'information du patient et recueil de son consentement.
- ✓ **Pendant** : l'assistance par un professionnel de santé doit être recherchée, en particulier pour les populations « fragiles ».
- ✓ **Après la téléconsultation** : mise à disposition du compte-rendu au médecin référent ou traitant par messagerie sécurisée et via Mon Espace Santé (si activé), organisation d'une prise en charge en proximité si des soins en présentiel s'avèrent nécessaires.

Pour aller plus loin :

L'ARS propose une **check-list pour un projet de télésanté intégré au territoire.**

Le **Groupement Régional e-Santé Bretagne** peut vous conseiller.

Contact : [telesante@esante-bretagne.fr](mailto:telesante@esante-bretagne.fr)



## Veillez au respect des règles déontologiques

Les professionnels de santé doivent vérifier que le lieu et les conditions de réalisation de la téléconsultation ne les mettent pas en situation de contrevenir au code de déontologie de leur profession.

**Il est notamment interdit aux médecins d'exercer leur profession comme un commerce** [Code de la Santé publique, R.4127-19].

À vérifier :

- **La publicité informative réalisée autour de la télécabine ou borne ne porte aucun caractère commercial**, ni publicité indirecte pour les médecins téléconsultants
- **La confidentialité des échanges et le secret professionnel sont respectés**
- **Le patient reste libre de choisir son professionnel de santé** [Code de la Santé publique, L1110-8] **et d'acheter ou non son traitement ou matériel au sein de la même enseigne** (s'il s'agit d'une pharmacie ou d'un magasin d'optique, par exemple).



## Évaluez régulièrement la qualité et la pertinence de la réponse apportée aux patients

Ce document a été élaboré dans le cadre de la Feuille de route Télésanté Bretagne, en lien avec **l'inter-URPS de Bretagne, le Collectif E-santé Médecins libéraux de Bretagne, le Collectif SI-Médico-social Bretagne et France Assos Santé Bretagne**.

Il s'appuie sur les recommandations émises par **la Haute Autorité de Santé, le CNOM et l'Assurance Maladie**, et sur la doctrine du **Ministère de la Santé**.



# 04 | L'AVIS DU COLLECTIF E-SANTÉ

## L'avis du Collectif E-santé Médecins Libéraux de Bretagne



Le Collectif s'associe aux recommandations émises dans ce document, et souligne les points suivants :

- Le déploiement des télécabines ou bornes de téléconsultation est parfois désordonné et déconnecté des réalités territoriales, en termes d'offres et de demandes de soins.
- Le déploiement de télécabines doit **s'intégrer dans une démarche territorialisée**, ou du moins, intégrée à un projet de soins et en répondant à un besoin.
- Le **respect du parcours patient est une condition indispensable** au bon déploiement d'une télécabine.
- Le recours aux soins évolue avec la société. Aussi, **il est important que l'amélioration de l'accès aux soins ne se fasse pas au détriment de la qualité des prises en charge** face à la consommation croissante de soins, dans l'immédiateté.

## 05 | LIENS UTILES

[La téléconsultation - Télésanté Bretagne](#)

[La téléconsultation : prise en charge - ameli.fr | Assuré](#)

[La téléconsultation - ameli.fr | Médecin](#)

[La téléconsultation - Ministère de la Santé et de la Prévention](#)

[Guide de bonnes pratiques Téléconsultation et Télé expertise & fiche mémo HAS \(2019\)](#)

[Charte de bonnes pratiques de la Téléconsultation de l'Assurance Maladie](#)

[Positions du Conseil National de l'Ordre des Médecins](#)

[Téléconsultation à destination des usagers, France Assos Santé](#)

[Positions des Unions Représentatives des Professionnels de Santé de Bretagne – médecins et pharmaciens](#)

