

2 0 2 5

Santé Info Droits PRATIQUE

— A.14.1 —

DROITS DES MALADES

LA TÉLÉCONSULTATION

DE QUOI S'AGIT-IL ?

La téléconsultation permet à un professionnel médical de délivrer une consultation à distance à un patient. Accessible sur l'ensemble du territoire français depuis 2018, une consultation en ligne peut désormais être remboursée à tout usager comme pour une consultation présenteielle, dans les conditions prévues par l'Assurance maladie.

Cette généralisation des actes de téléconsultation a été permise par la publication d'avenants signés entre l'Assurance maladie et les syndicats de professionnels médicaux et qui complètent et précisent les conditions de réalisation et de prise en charge : les Avenants à la Convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'Assurance maladie (avenants n° 6 puis n°9), entre les sages-femmes libérales et l'Assurance maladie (avenant 5). La Convention entre les chirurgiens-dentistes libéraux et l'Assurance maladie ne prévoit pas de prise en charge pour les téléconsultations.

La téléconsultation est envisagée comme un outil numérique permettant un meilleur accès aux soins sur les territoires. Il s'agit notamment :

- d'éviter les transports pour des personnes qui ne peuvent se déplacer (personnes âgées ou en situation de handicap) ;
- d'améliorer les délais de prise en charge, notamment chez les spécialistes ;
- d'optimiser les modalités de suivi des patients chroniques ;
- de contribuer à répondre aux besoins de soins dans les zones sous-denses ;
- de réduire le recours aux urgences.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Qui peut pratiquer une téléconsultation ?

La téléconsultation est réalisable par toutes les professions médicales.

Le patient peut être accompagné par une personne de son choix, aidant ou professionnel de santé.

L'opportunité du recours à la téléconsultation « est appréciée au cas par cas ». Le suivi régulier du patient s'effectue à la fois par des consultations en présentiel et en téléconsultation au regard des besoins du patient et de l'appréciation du médecin.

Comme tout acte de télémédecine, le consentement libre et éclairé du patient est requis dans ce contexte.



Quelles sont les conditions de remboursement d'une téléconsultation par l'Assurance maladie ?

Respecter le parcours de soins coordonné, c'est-à-dire qu'il faut que le patient soit orienté initialement par son médecin traitant sauf dans les cas suivants (exceptions générales en matière de parcours de soins) :

- patients âgés de moins de 16 ans ;
- accès directs spécifiques pour certaines spécialités (gynécologie, ophtalmologie, stomatologie, chirurgie orale ou en chirurgie maxillo-faciale, psychiatrie ou neuropsychiatrie et pédiatrie) ;
- assurés qui ne disposent pas de médecin traitant désigné ou dont le médecin traitant n'est pas disponible dans le délai compatible avec leur état de santé ;
- en situation d'urgence ;
- patient résidant en établissement pour personnes âgées dépendantes ou établissements accueillant ou accompagnant des personnes adultes en situation de handicap, souvent éloignées de leur domicile initial ;
- personnes détenues.

Par ailleurs, la téléconsultation se déroule en alternance avec une consultation présentielle « *au regard des besoins du patient et de l'appréciation du médecin* ». La connaissance préalable du patient par le professionnel fait partie des pré-requis à la prise en charge de la téléconsultation.

La téléconsultation doit également respecter le principe de

territorialité c'est-à-dire que « *le médecin téléconsultant doit se situer à proximité du domicile du patient pour assurer un suivi régulier de l'état de santé du patient et organiser une consultation en présentiel si celle-ci s'avère nécessaire* », intégré à une organisation territoriale.

Cette condition de territorialité n'est pas requise :

- Pour les patients résidant dans les zones caractérisées par une offre de soins insuffisante ou par des difficultés dans l'accès aux soins (article L1434-4 1° du code de la santé publique) ;
- Pour les téléconsultations de médecine générale : pour les patients n'ayant pas de médecin traitant désigné et en l'absence d'organisation territoriale ;
- Pour les téléconsultations d'autres spécialités : en l'absence d'organisation territoriale ;
- Lorsque le patient est orienté par le régulateur du Service d'Accès aux Soins (SAS) en cas d'échec de prise de rendez-vous sur le territoire.

Enfin, une limite d'actes de téléconsultations est établie : ils ne doivent pas représenter plus de 20% de l'activité du professionnel libéral.

La téléconsultation dans le cadre d'une organisation territoriale

Dans des situations précises, « *la téléconsultation peut être assurée par un médecin, jusque-là inconnu du patient mais intervenant obligatoirement dans le cadre d'une organisation territoriale, c'est-à-dire, au sein des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), d'équipes de soins primaires (ESP), de maisons de santé pluri-professionnelles (MSP), de centres de santé (CDS) ou toute organisation territoriale qui se proposent notamment d'organiser une réponse en télémédecine de manière coordonnée.* »

Ces organisations territoriales doivent permettre aux patients :

- D'être pris en charge rapidement compte tenu de leurs besoins en soins ;
- D'accéder à un médecin, par le biais notamment de la téléconsultation, compte tenu de leur éloignement des professionnels de santé ;
- D'être en mesure dans un second temps de désigner un médecin traitant pour leur suivi au long cours et réintégrer ainsi le parcours de soins.

Les usagers peuvent avoir des informations sur ces organisations territoriales auprès des caisses d'Assurance maladie, des agences régionales de santé (ARS) ou de leur professionnel de santé.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Comment se déroule une téléconsultation ?

La téléconsultation doit être obligatoirement réalisée en respectant plusieurs principes clés, garantissant une qualité optimale pour les patients :

- par **vidéotransmission**, et dans des conditions d'équipement, d'accompagnement et d'organisation adaptées aux situations cliniques des patients permettant de garantir la réalisation d'une consultation de qualité ;
- dans un lieu offrant **confidentialité** dans les échanges ;
- dans le respect des principes de **sécurisation et d'interopérabilité** des données transmises (confidentialité, protection des données personnelles, etc.) et de **traçabilité** de la facturation des actes réalisés.

Plusieurs modalités d'accès à la téléconsultation existent :

- en utilisant une borne ou cabine de téléconsultation (dans une pharmacie, un EHPAD, centre de santé, etc.) ;
- en utilisant son propre matériel informatique à domicile via une plateforme en ligne.

Quelle que soit la situation ou la pathologie, le médecin doit recueillir, préalablement à la réalisation de la téléconsultation, le consentement libre et éclairé de l'utilisateur, après l'avoir informé des conditions de réalisation de la téléconsultation.

La transmission d'une éventuelle prescription médicale (ordonnance de médicaments ou d'examen complémentaires,

attestation), peut se faire sous format papier, par voie postale ou sous format électronique.

Une fois l'acte de téléconsultation effectué, le médecin téléconsultant rédige un compte-rendu, qu'il enregistre dans son propre dossier informatique qu'il transmet au médecin traitant et au médecin ayant sollicité l'acte et enfin qu'il intègre dans le Dossier médical partagé (DMP) du patient si ce dernier en a ouvert un.

Quel paiement pour une téléconsultation ?

La téléconsultation est facturée par le médecin dans les mêmes conditions tarifaires que les consultations médicales classiques en présentiel selon la spécialité et le secteur de conventionnement du médecin concerné.

Ainsi, les médecins libéraux exerçant en secteur 2 ont la possibilité de facturer un dépassement d'honoraires dans les conditions habituelles, en respectant notamment le tact et la mesure. Pour les établissements de santé, la téléconsultation suit les mêmes règles que les autres consultations facturables.

Les téléconsultations sont prises en charge par l'Assurance maladie obligatoire à 70% ou à 100% dans le cas d'une affection longue durée, d'une maternité ou encore de soins à un pensionné d'invalidité. Pour les téléconsultations réalisées par un médecin, le non respect des critères détaillés dans la convention (cf. plus haut) entraîne une absence de prise en charge, au lieu d'un remboursement minoré pour les consultations présentes.

Attention cependant, la téléconsultation réalisée par un médecin est facturée 26€50 (à base de remboursement Assurance maladie) et non 30€ pour la consultation présente.

Le médecin qui doit préciser via son logiciel de téléconsultation les modalités de règlement de sa consultation :

- virement bancaire,

Un professionnel de santé (pharmacien ou infirmier) peut vous accompagner l'utilisateur lors de la réalisation de la téléconsultation pour aider à l'utilisation de l'outil informatique et seconder si besoin le professionnel téléconsultant. Cette « téléconsultation assistée » est rémunérée pour le professionnel qui réalise cet accompagnement.

- chèque,
- paiement en ligne,
- ou application du tiers-payant.

Si la Carte Vitale ne peut être transmise au médecin téléconsultant, les informations administratives utiles à la télétransmission en vue du remboursement peuvent avoir été déjà collectées par le médecin ou transmises par le médecin traitant.

Comme dans le cadre d'une consultation classique, le tiers payant intégral (la dispense d'avance de frais) doit être appliqué aux patients en ALD, aux femmes enceintes, aux bénéficiaires de la Complémentaire Santé solidaire et de l'Aide médicale d'Etat, pensionnés d'invalidité, victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle.

Enfin, la téléconsultation ne peut donner lieu à une prescription d'arrêt de travail de plus de 3 jours, ni à un prolongement d'un arrêt initial au delà de 3 jours, sauf s'il s'agit du médecin traitant ou de la sage-femme référente ou si l'utilisateur est dans l'impossibilité de consulter en présentiel un professionnel. Par ailleurs les sites en ligne qui ont fait de la prescription d'arrêts de travail une activité principale sont interdits, et les arrêts de travail délivrés sont donc irrecevables, de même que les arrêts délivrés par un un professionnel de santé exerçant son activité à titre principal à l'étranger.

Les sociétés de téléconsultations, un statut particulier pour les médecins salariés

L'article 53 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2023 crée un agrément ministériel pour les sociétés privées qui proposent des services de téléconsultations via des médecins qui exercent à titre salarié. Cet agrément vient apporter des protections pour les patients en clarifiant les obligations déontologiques et s'accompagne d'un référentiel de sécurité et d'éthique des systèmes informatiques et de bonnes pratiques cliniques. Par ailleurs il interdit à ces sociétés de facturer des frais de services systématiques à la charge du patient.

POINT DE VUE

La télémédecine, notamment sous forme de téléconsultation, offre des bénéfices certains pour l'accès aux soins, mais son efficacité varie selon les situations. Elle permet un accès plus rapide à un professionnel médical — médecin, sage-femme ou chirurgien-dentiste —, particulièrement utile pour les soins non programmés ou le renouvellement d'ordonnances, en limitant déplacements et attentes, ce qui allège la charge de nombreux patients. Ces bénéfices sont particulièrement appréciés par les malades chroniques et les personnes éloignées des centres de soins.

Cependant, des limites structurelles subsistent. Une majorité des téléconsultations ont lieu en l'absence de solutions locales, souvent par défaut, et peinent à s'inscrire dans une continuité de parcours, notamment lorsqu'elles sont assurées via des plateformes privées. L'intégration au Dossier Médical Partagé et la transmission systématique d'un compte-rendu sont encore trop souvent défectueuses, nuisant à la coordination et à la qualité des soins.

France Assos Santé appelle donc à un assouplissement ciblé du cadre légal de la téléconsultation pour éviter de considérer la téléconsultation comme une consultation médicale au rabais. Il convient aussi de valoriser davantage les structures de soins coordonnées (CPTS, MSP), qui intègrent la téléconsultation dans un parcours cohérent et ancré localement.

Nous serons vigilants sur l'impact des nouvelles mesures pour garantir un accès équitable, une transparence des coûts et une qualité constante des soins. L'encadrement des plateformes commerciales mis en place récemment devra être évalué pour s'assurer de l'impact positif sur les patients.

La téléconsultation est une avancée pour l'accès aux soins, à condition d'être encadrée, non exclusive, et connectée aux réalités du terrain. Elle doit renforcer, et non remplacer, le lien entre le patient et les professionnels qui l'entourent.

TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Code de la Santé publique : articles L6316-1 et R6316-2 à R6316-10
- [Avenant n° 6](#) et [avenant n°9](#) à la Convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'Assurance maladie, signé le 4 juin 2024 et Titre 3 : le recours à la télémedecine (page

133 sur 724) de la convention elle-même

- [Avenant n° 15](#) à la Convention nationale pharmaceutique, signé – le 6 décembre 2018 - entre les pharmaciens et l'Assurance maladie qui détaille les modalités de participation des pharmaciens à la réalisation d'actes de téléconsultation



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.



- [Fiches Santé Info Droits pratique :](#)

[A.14 - La télémedecine](#)

[A.14.2 Le télésoin](#)

[C.9.1 - Exercice libéral de la médecine : honoraires médicaux et taux de prise en charge](#)

- [Recommandation de la HAS](#)

https://www.has-sante.fr/jcms/c_2971632/fr/teleconsultation-et-teleexpertise-guide-de-bonnes-pratique

- [Recommandations de la CNIL](#)

<https://www.cnil.fr/fr/telemedecine-comment-protger-les-donnees-des-patients>

- [Politique générale de sécurité des systèmes d'informations de santé \(PGSSI-S\) :](#)

<http://esante.gouv.fr/services/politique-generale-de-securite-des-systemes-d-information-de-sante-pgssi-s/en-savoir-plus-0>

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/>