

Fiche repère pour les Représentants des usagers : les critères numériques de la certification qualité HAS

Télémédecine

accéder aux soins en distanciel



Quel est le cadre de l'utilisation de la télémédecine ?

- La télémédecine permet de réaliser à distance certains actes médicaux (téléconsultation, téléexpertise, télésurveillance). Elle constitue une modalité de prise en charge parmi d'autres, en alternance avec une prise en soins en présentiel.
- Cette modalité d'accès aux soins ne doit pas être déployée de manière isolée mais intégrée dans un véritable parcours de soins adapté aux besoins des patients.
- La télémédecine est encadrée par le code de la santé publique (voir Fiches pratiques Santé Info Droit [n°A.14](#) et [n°A.14.1](#)) et par des bonnes pratiques de la HAS.
- Le consentement du patient est requis pour tout acte de télémédecine, la sécurité des informations échangées doit être assurée et une alternative doit être proposée au patient (situation non adaptée, orientation vers d'autres modalités d'accès, etc.).



Comment cela se passe dans les établissements ?

Les établissements de santé recourent de plus en plus à la télémédecine, dans de cas bien précis et avec des objectifs bien définis :

Pour proposer de modalités d'accès pratiques aux soins :

- Avec la téléconsultation les patients peuvent avoir un intérêt à ne pas se déplacer systématiquement sur place pour le suivi de leur maladie chronique par exemple, réduisant la charge de la maladie sur le quotidien.
- Dans les situations d'urgence, la téléconsultation peut permettre un premier avis médical plus rapide, pour éviter l'envoi aux urgences de résidents d'EHPAD faute de médecin présent, ou la prise en charge précoce des AVC.
- Certains parcours sont réimaginés, comme le suivi de maladies neurodégénératives avec des téléconsultations plus fréquentes pour un suivi plus fin, ou des parcours de rééducation orthophonique plus adaptés.



Pour répondre à des enjeux d'accès aux soins sur le territoire :

- Les établissements participent à des réseaux de téléexpertise, des médecins spécialistes de l'établissement vont donner des avis spécialisés à la demande d'autres professionnels, exemple : un médecin généraliste qui va envoyer une photo de peau à un dermatologue de l'hôpital.
- Cela permet de proposer des diagnostics plus précoces ou précis dans un contexte de difficulté d'accès aux médecins spécialistes.
- L'accès au service de spécialité peut parfois être restreint aux seuls patients qui ont bénéficié d'une téléexpertise qui en a confirmé la pertinence.



Fiche repère pour les Représentants des usagers : les critères numériques de la certification qualité HAS

Télémédecine

parcours de soins

consentement

confidentialité



Comment les critères de la certification HAS sont-ils évalués ?

- **Les usages sont listés et des organisations dédiées** à la télémédecine sont mises en place au sein des services concernés, notamment en gestion qualité ;
- **Les professionnels utilisateurs sont formés et des protocoles cliniques sont déterminés** dans une logique de parcours, en lien avec les bonnes pratiques ;
- **Les patients sont bien informés** et des outils conformes sont utilisés, pour leur sécurité et la confidentialité de leurs données.
- Un guide détaillé est proposé par la HAS : [évaluation des organisations de télésanté](#)



Comment contribuer à cette évaluation ?

Les représentants des usagers peuvent demander via la CDU, ou auprès du Responsable des services numériques, un état des lieux des activités de télémédecine et faire remonter les questions ou observations des usagers.



Les représentants des usagers apportent un éclairage sur la pertinence des parcours proposés :

- Les services de télémédecine intègrent-ils bien une approche liée au territoire et à la continuité des parcours ?
- La télémédecine est-elle proposée à des usagers pour qui elle est pertinente vis-à-vis de leur autonomie et situation de santé ?
- La maîtrise numérique des usagers et leur équipement sont-ils pris en compte, un accompagnement adapté est-il proposé ?
- Le contenu des comptes-rendus de téléconsultation est-il pertinent et sont-ils bien envoyés aux patients, notamment via Mon Espace Santé ?



En amont de la certification, les représentants des usagers peuvent participer à la gouvernance :

- En partageant leurs attentes pour la rédaction des plans/stratégie de développement de la télémédecine de l'établissement.
- En participant à la politique d'amélioration continue de la qualité (satisfaction des patients, événements indésirables, etc.).
- En contribuant à une réflexion éthique sur l'impact des services de télémédecine (encouragée et examinée par la HAS).

