

**FICHE**

# Réponses rapides dans le cadre du COVID-19

## Téléconsultation et télésoin

Validée le 1er avril 2020

Mise à jour le 20 mai 2020

Ce document sera régulièrement mis à jour pour tenir compte de l'évolution des textes relatifs à la télésanté paraissant dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire COVID-19.

### L'essentiel

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire face à l'épidémie de covid-19, le recours à la téléconsultation et/ou au télésoin permet :

- D'assurer une prise en charge à domicile pour les patients présentant les symptômes de l'infection ou reconnus atteints du covid-19 ;
- De faciliter l'accès aux soins, y compris en cas de besoin de prise en charge aiguë ;
- D'assurer une continuité de prise en charge chez les patients ayant une maladie chronique et chez les femmes-enceintes ;
- D'accompagner le patient dans la décision partagée sur les modalités de levée du confinement et d'adaptation du mode de vie ;
- De protéger les professionnels de santé de l'infection ainsi que les patients qu'ils prennent en charge.

### Contexte

Dans le contexte épidémique actuel, la HAS recommande la poursuite du déploiement de la télésanté<sup>1</sup> qui permet aux professionnels de santé de prendre en charge les patients à distance.

La HAS propose, dans cette fiche, des réponses rapides aux professionnels qui mettent en œuvre la téléconsultation et le télésoin, dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire face à l'épidémie de covid-19.

<sup>1</sup> 486 369 téléconsultations ont été facturées à l'Assurance Maladie pendant la semaine du 23 au 29 mars ([Communiqué de presse, Assurance Maladie, 31 mars 2020](#)).

## Outils numériques pour la télésanté

Pour accompagner les professionnels, le Ministère des solidarités et de la santé tient à jour sur son [site internet](#) une liste d'outils numériques utilisables en télésanté. Pour chaque outil, sont renseignés les fonctionnalités proposées et le niveau de sécurité garanti (vidéotransmission, partage de documents du professionnel de santé vers le patient, partage de documents du patient vers le professionnel de santé, planification d'un rendez-vous, paiement de l'acte, facturation à l'assurance maladie).

### Dispositions particulières prises dans le cadre de l'état d'urgence

Au 23 mars 2020, à titre dérogatoire, pour faire face à l'épidémie de covid-19, les professionnels de santé peuvent utiliser des outils numériques/applications de communication « grand public »<sup>2</sup> lorsqu'ils prennent en charge des patients présentant les symptômes de l'infection ou reconnus atteints du covid-19.<sup>3</sup>

## Remboursement des actes de télésanté

### Dispositions particulières prises dans le cadre de l'état d'urgence

Au 15 avril 2020 : à compter du 20 mars 2020, les actes réalisés en téléconsultation, les actes d'accompagnement de la téléconsultation, ainsi que pour les actes de télésoin sont remboursés à 100 % par l'assurance maladie.<sup>4</sup>

## Téléconsultation

La téléconsultation permet aux professionnels médicaux (chirurgiens-dentistes, médecins et sages-femmes) de réaliser une consultation à distance avec un patient.

### Dispositions particulières prises dans le cadre de l'état d'urgence

#### - Pour les patients présentant des symptômes de l'infection ou reconnus atteints du covid-19 :

Au 9 mars 2020, la téléconsultation par vidéotransmission avec un médecin est remboursée y compris pour les patients qui sont en dehors du parcours de soins coordonné par le médecin traitant et y compris pour une primo-consultation. La téléconsultation s'inscrit prioritairement dans le cadre d'organisations territoriales coordonnées.<sup>5</sup>

#### - Pour les femmes consultant une sage-femme :

Au 23 mars 2020, la téléconsultation par vidéotransmission est remboursée.<sup>6</sup>

<sup>2</sup> [Actualités ameli.fr pour les médecins : Covid-19 : mesures dérogatoires de prise en charge en ville, 25 mars 2020](#)

<sup>3</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [I de l'article 8](#) : « I. - Les professionnels de santé assurant la prise en charge par télésanté des patients suspectés d'infection ou reconnus covid-19 recourent à des outils numériques respectant la politique générale de sécurité des systèmes d'information en santé et la réglementation relative à l'hébergement des données de santé ou, pour faire face à la crise sanitaire, à tout autre outil numérique. »

<sup>4</sup> Ordonnance n° 2020-428 du 15 avril 2020 portant diverses dispositions sociales pour faire face à l'épidémie de covid-19 : [I de l'article 3](#) : « I. - A compter du 20 mars 2020 et jusqu'à la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire déclaré par l'article 4 de la loi du 23 mars 2020 susvisée, le cas échéant prolongé dans les conditions prévues par cet article, pour les actes réalisés en téléconsultation, les actes d'accompagnement de la téléconsultation, ainsi que pour les actes de télésoin, la participation mentionnée au I de l'article L. 160-13 du code de la sécurité sociale est supprimée. »

<sup>5</sup> Décret n° 2020-73 du 31 janvier 2020 portant adoption de conditions adaptées pour le bénéfice des prestations en espèces pour les personnes exposées au coronavirus : [Article 2 bis](#) créé par [Décret n°2020-227 du 9 mars 2020 - art. 1](#)

<sup>6</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [IV de l'article 8](#)

Au 31 mars 2020, certaines séances de préparation à la naissance et à la parentalité et le bilan de prévention réalisé à partir de la déclaration de grossesse peuvent être réalisés par téléconsultation et sont remboursables.<sup>7</sup>

**- Interruptions volontaires de grossesse (IVG) médicamenteuses :**

Au 3 avril 2020<sup>8</sup>, l'ensemble des consultations nécessaires aux IVG médicamenteuses peuvent être réalisées sous forme de téléconsultations.<sup>9</sup>

**- Pour les patients n'ayant pas accès à la vidéoconsultation :**

Au 4 avril 2020<sup>10</sup>, la téléconsultation par téléphone avec un médecin est remboursée par l'assurance maladie, comme les autres téléconsultations, dans les situations suivantes :

- patients n'ayant pas accès à une connexion internet à haut débit ou très haut débit,
- patients qui sont atteints ou suspectés de covid-19,
- patients en affection de longue durée,
- patients âgés de plus de 70 ans,
- femmes enceintes.<sup>11</sup>

**- Pour les patients pris en charge par des médecins libéraux et salariés des centres de santé :**

Au 18/05, les consultations complexes réalisées à distance par vidéoconsultation sont valorisées comme en présentiel.<sup>12</sup>

## Mise en œuvre de la téléconsultation

La HAS renvoie vers les documents déjà disponibles sur [son site internet](#), en particulier :

- [Fiche mémo](#) « téléconsultation et téléexpertise : mise en œuvre » - mai 2019 ;
- [Fiche d'information](#) à destination du patient - mai 2019.

La HAS rappelle que la vidéoconsultation permet aux interlocuteurs à la fois de s'identifier et de communiquer plus aisément (contrairement à un appel téléphonique) ; l'utilisation de la vidéoconsultation participe donc à la qualité de la prise en charge.

Toutefois, dans le contexte de l'état d'urgence sanitaire face à l'épidémie covid-19 et de levée du confinement, la HAS considère que lorsqu'une vidéoconsultation n'est pas possible, les professionnels, en dernier recours, peuvent utiliser le téléphone pour communiquer avec leur patient (ex : patient isolé ne disposant pas de smartphone, personne malvoyante, patient en zone blanche).

<sup>7</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [IV de l'article 8](#) Modifié par [Arrêté du 31 mars 2020 - art. 1 et Annexe au IV de l'article 8](#) Créé par [Arrêté du 31 mars 2020 - art.](#)

<sup>8</sup> [Communiqué de presse du ministre des solidarités et de la santé](#) : « IVG et COVID-19 », 3 avril 2020

<sup>9</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [Article 10-4](#) ; Créé par [Arrêté du 14 avril 2020 - art. 1](#) ; Transféré par [Arrêté du 16 avril 2020 - art. 1](#) ; Modifié par [Arrêté du 16 avril 2020 - art. 1](#)

<sup>10</sup> [Communiqué de presse du ministre des solidarités et de la santé](#) : « téléconsultation par téléphone », 4 avril 2020

<sup>11</sup> Décret n° 2020-73 du 31 janvier 2020 portant adoption de conditions adaptées pour le bénéfice des prestations en espèces pour les personnes exposées au coronavirus : [Article 2 quater](#) Modifié par [Décret n°2020-459 du 21 avril 2020 - art. 1](#)

<sup>12</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [Ibis de l'article 8](#) Modifié par [Arrêté du 18 mai 2020 - art. 1](#) : « I bis.- Par dérogation aux articles [L. 162-1-7](#) et [L. 162-14-1](#) du code de la sécurité sociale, les consultations complexes et les avis ponctuels de consultant réalisés à distance par vidéoconsultation dans les conditions définies aux [articles R. 6316-1 et suivants du code de la santé publique](#) par les médecins libéraux et salariés des centres de santé sont valorisés sur la base des tarifs conventionnels fixés pour ces mêmes actes réalisés en présence du patient. »

# Télésoin

Le télésoin est une forme de pratique de soins à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Il met en rapport un patient avec un pharmacien ou un auxiliaire médical dans l'exercice de leurs compétences.<sup>13</sup>

## Professions d'auxiliaires médicaux

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

### Dispositions particulières prises dans le cadre de l'état d'urgence

Le Ministère des solidarités et de la santé tient à jour sur son [site internet](#) les professions, les actes et les modalités de télésoin autorisés dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire face à l'épidémie de covid-19.

Des actes de télésoin ont été autorisés :

- Au 23 mars 2020, pour les infirmiers pour réaliser le télésuivi des patients covid-19 ;<sup>14</sup>
- Au 25 mars 2020, pour les orthophonistes ;<sup>15</sup>
- Au 14 avril 2020, pour les ergothérapeutes et pour les psychomotriciens ;<sup>16</sup>
- Au 16 avril 2020, pour les masseurs-kinésithérapeutes<sup>17</sup> ;
- Au 19 mai 2020, pour les orthoptistes<sup>18</sup>, les pédicures-podologues<sup>19</sup> et pour les pharmaciens<sup>20</sup>.

<sup>13</sup> [Article L6316-2 du CSP](#)

<sup>14</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [II et III de l'article 8](#)

<sup>15</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [VI de l'article 8](#) Modifié par [Arrêté du 18 mai 2020 - art. 1](#) et [Annexe au VI de l'article 8](#) Modifié par [Arrêté du 18 mai 2020 - art.](#)

<sup>16</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [VII de l'article 8](#) Modifié par [Arrêté du 14 avril 2020 - art. 1](#)

<sup>17</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [VIII de l'article 8](#) Modifié par [Arrêté du 18 mai 2020 - art. 1](#) et [Annexe au VIII de l'article 8](#) Modifié par [Arrêté du 18 mai 2020 - art.](#)

<sup>18</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [IX de l'article 8](#) Modifié par [Arrêté du 18 mai 2020 - art. 1](#) et [Annexe au IX de l'article 8](#) Créé par [Arrêté du 18 mai 2020 - art.](#)

<sup>19</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [X de l'article 8](#) Modifié par [Arrêté du 18 mai 2020 - art. 1](#)

<sup>20</sup> Arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [XI de l'article 8](#) Modifié par [Arrêté du 18 mai 2020 - art. 1](#)

La HAS encourage l'ouverture progressive au télésoin, telle qu'elle est actuellement engagée.

## Mise en œuvre du télésoin adaptée à l'état d'urgence sanitaire

Les modalités générales ci-après sont à adapter pour prendre en compte les spécificités de chaque profession autorisée au télésoin.

### Pré-requis

→ Locaux adaptés au télésoin

Autant que possible, lieu calme, permettant de respecter la confidentialité des échanges

→ Information

L'information du patient porte, notamment, sur les modalités pratiques de l'acte, la possibilité d'être accompagné et la confidentialité des échanges.

→ Outils numériques communicants

Le télésoin est réalisé par vidéo transmission<sup>21</sup>.

La HAS rappelle que la vidéo transmission permet aux interlocuteurs à la fois de s'identifier et de communiquer plus aisément (contrairement à un appel téléphonique) ; l'utilisation de la vidéo transmission participe donc à la qualité de la prise en charge. Par ailleurs, la vidéo transmission est un critère déterminant pour constituer un « télésoin » qui permet le remboursement par la sécurité sociale.

Toutefois, dans le contexte de l'état d'urgence sanitaire face à l'épidémie covid-19 et de levée de confinement, la HAS considère que lorsqu'un télésoin n'est pas possible, les professionnels, en dernier recours, doivent utiliser le téléphone pour communiquer avec leur patient (ex : patient isolé ne disposant pas de smartphone, personne malvoyante, patient en zone blanche).

→ Éligibilité du patient

Le professionnel doit s'assurer de l'éligibilité du patient au télésoin au regard :

- de la situation clinique du patient ;
- de sa capacité à communiquer à distance et à utiliser les outils nécessaires au télésoin ;
- de facteurs physiques, psychologiques, socio-professionnels, familiaux ;
- de l'absence de risque de rupture de la confidentialité des échanges duels liés à la promiscuité potentielle ;
- de la nature du soin (nécessité d'un contact physique direct du patient, nécessité de matériel spécifique auprès du patient...).

Le patient peut être accompagné lors de la réalisation de l'acte à distance (professionnel de santé, proche, aidant ...).

Pour les mineurs de 18 ans, la présence d'un des parents majeurs ou d'un majeur autorisé est nécessaire.

→ Le professionnel peut alterner soin en présentiel et télésoin, s'il l'estime nécessaire. Pour des raisons de qualité, le premier soin doit, autant que possible, avoir lieu en présentiel.

---

<sup>21</sup> Dérogation pour le télésuivi infirmier par l'arrêté du 23 mars 2020 prescrivant les mesures d'organisation et de fonctionnement du système de santé nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire : [II de l'article 8](#) : « Le télésuivi infirmier est réalisé préférentiellement par vidéo transmission avec le patient, ou par téléphone si les équipements du patient et de l'infirmier ne le permettent pas. »

## Réalisation du télésoin

- Compte-tenu de la barrière liée au mode de communication à distance, le professionnel doit être attentif à :
  - S'assurer de la qualité du son et de l'image (luminosité adaptée, bonne distance à la caméra) ;
  - Ne pas tourner le dos au patient, ne pas sortir du champ de la caméra ;
  - S'assurer de la bonne compréhension du patient au regard de sa situation ;
  - S'assurer de la bonne application des consignes de protection barrières pour lui-même et/ou son entourage.
- Il est important de veiller à favoriser l'expression du patient, et de ses proches le cas échéant, et de s'assurer de sa compréhension

Le respect mutuel et la bienveillance sont indispensables. Il est conseillé de veiller à ne pas être dérangé pendant le télésoin.

- Informer le patient de sa situation après le télésoin et de la suite de sa prise en charge, réaliser les prescriptions éventuelles (pour les professionnels ayant un droit de prescription)
- Compte-rendu du télésoin

Le professionnel enregistre le compte-rendu de télésoin dans son propre dossier patient, ainsi que dans le dossier médical partagé (DMP) du patient, lorsqu'il existe (pour les professionnels disposant d'un accès en écriture au DMP).

## Méthode d'élaboration et avertissement

La méthode retenue pour ces réponses rapides est basée sur une synthèse des données probantes disponibles les plus pertinentes, les recommandations nationales et internationales, ainsi que sur une consultation des parties prenantes.

Ces réponses rapides sont fondées sur ce qui apparaît souhaitable et nécessaire au moment où elles sont formulées. Elles ne prennent pas en compte les capacités en approvisionnement d'équipements individuels.

Pour élaborer ce document, la HAS s'est appuyée sur :

- la consultation des parties prenantes (organisations représentant les professions concernées) dans le cadre des travaux en cours sur les recommandations relatives au télésoin hors contexte COVID-19) ;
- une analyse de la littérature scientifique effectuée dans le cadre des travaux sus cités ;
- les articles du code de la santé publique relatifs aux professions concernées par le télésoin ;
- ses précédentes productions sur la téléconsultation et la téléexpertise ;
- son [avis du 16 mars 2020](#) relatif au télésuivi infirmier renforçant un suivi médical des patients COVID-19 maintenus au domicile ou en retour au domicile après avoir été hospitalisés.

Validation par le collège de la HAS en date du 1<sup>er</sup> avril 2020, mise à jour le 20 mai 2020.