



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

RECOMMANDER
LES BONNES PRATIQUES

RECOMMANDATION

**Lieux et conditions
d'environnement pour
la réalisation d'une
téléconsultation ou
d'un télésoin**

Consultation publique - 8 janvier 2024

Descriptif de la publication

Titre	Lieux et conditions d'environnement pour la réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin
Objectif(s)	<p>Elaborer des recommandations relatives au lieu où se situe l'utilisateur lors de la réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin, et aux conditions d'un environnement propice à la réalisation de cet acte.</p> <p>Ces recommandations viennent compléter les précédentes recommandations de la HAS sur la téléconsultation (1) et le télésoin (2).</p>
Méthode de travail	<p>La méthode mise en œuvre repose sur :</p> <ul style="list-style-type: none">– une consultation des parties prenantes ;– une analyse de la littérature scientifique ;– une consultation publique.
Périmètre	<p>Les recommandations concernent l'ensemble des équipements et lieux permettant à un usager d'accéder à une téléconsultation ou à un télésoin.</p>
Cibles concernées	<p>Les cibles sont :</p> <ul style="list-style-type: none">– les patients et usagers ;– les professionnels de santé pouvant réaliser une téléconsultation ou un télésoin (professions médicales, pharmaciens et auxiliaires médicaux) ;– les sociétés de téléconsultation (mentionnées au I de l'article L.162-1-7 du Code de la sécurité sociale) ;– les industriels proposant des cabines ou bornes de téléconsultation ;– les structures accueillant des patients pour une téléconsultation ou un télésoin ;– le ministère de la Santé et de la Prévention ;– l'assurance maladie
Demandeur	<p>Ministère de la Santé et de la Prévention [Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) – bureau Coopération et Contractualisation (PF3)]</p>
Promoteur(s)	<p>Haute Autorité de santé (HAS)</p>
Pilotage du projet	<p>Mission numérique en santé (MNS)</p>
Recherche documentaire	<p>Marina RENNESSON (documentaliste) ; Estelle DIVOL FABRE (assistante documentaliste)</p>
Auteurs	<p>Vanessa HERNANDO (cheffe de projet à la MNS) ; Paul VALOIS (chef de projet à la MNS) ; Corinne COLLIGNON (cheffe de service de la MNS)</p>
Conflits d'intérêts	<p>La gestion des conflits d'intérêts est conforme à la charte déontologique de la HAS.</p> <p>Des organismes institutionnels et professionnels et des associations de patients et d'utilisateurs ont été sollicités pour proposer des représentants. Ces représentants expriment une position et interviennent pour exprimer les intérêts de l'organisme qu'ils représentent, et non <i>intuitu personae</i>.</p>
Validation	<p>Version du 8 janvier 2024</p>
Autres formats	<p>Un document à destination des usagers sera élaboré.</p>

Ce document ainsi que sa référence bibliographique sont téléchargeables sur www.has-sante.fr 

Haute Autorité de santé – Service communication information
5 avenue du Stade de France – 93218 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX. Tél. : +33 (0)1 55 93 70 00
© Haute Autorité de santé – janvier 2024 – ISBN :

Sommaire

1. Introduction	5
1.1. Origine de la demande	5
1.2. Contexte	5
1.3. Enjeux	6
1.4. Périmètre	7
1.5. Rappels législatifs et réglementaires	7
2. Recommandations de la HAS relatives aux lieux et conditions d'environnement pour la réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin	12
Références bibliographiques	19
Abréviations et acronymes	21

1. Introduction

1.1. Origine de la demande

La Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) a saisi la Haute Autorité de santé (HAS) afin qu'elle élabore des « *recommandations relatives au lieu où se situe le patient lors de la réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin, ainsi que sur les conditions d'un environnement propice à la réalisation de ces actes* ».

Ces recommandations viennent en complément des précédentes recommandations de la HAS sur la téléconsultation (1) et le télésoin (2).

1.2. Contexte

Téléconsultation

La téléconsultation est définie par l'article R. 6316-1 du Code de la santé publique (CSP). Elle constitue un des actes de télémédecine est « *a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient [...]* ». Tout professionnel médical (i.e. médecin, chirurgien-dentiste, sage-femme) peut recourir à la téléconsultation, indépendamment de sa spécialité, de son secteur d'exercice et de son lieu d'exercice.

La téléconsultation réalisée par un médecin est remboursée dans le droit commun depuis 2018. Elle a connu un essor considérable pendant l'épidémie de Covid-19. Dans son rapport charges et produits pour 2024 (3), l'assurance maladie rapporte les chiffres suivants pour le nombre de téléconsultations réalisées : 80 000 en 2019, 13,6 millions en 2020, 9 millions par an depuis 2021. Il y est précisé que les téléconsultations représentent 4 % des consultations facturées à l'assurance maladie.

Les téléconsultations réalisées par les sages-femmes sont également remboursées dans le droit commun depuis 2022¹, après avoir bénéficié d'un remboursement dérogatoire pendant l'épidémie de Covid-19.

Télésoin

Autre modalité de mise en œuvre de la télésanté, le télésoin est défini à l'article L. 6316-2 du CSP. 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 ou plusieurs pharmaciens ou auxiliaires médicaux dans l'exercice de leurs compétences [...]* ». Le **télésoin** a été autorisé par l'[arrêté du 3 juin 2021 définissant les activités de télésoin](#)².

Les professions de santé autorisées à réaliser un télésoin sont les suivantes³ : pharmaciens, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues, ergothérapeutes, psychomotriciens, orthophonistes, orthoptistes, manipulateurs d'électroradiologie médicale, techniciens de laboratoire médical,

¹ [Avenant 5 à la convention nationale des sages-femmes](#)

² Des autorisations dérogatoires avaient été octroyées à certaines professions pendant l'épidémie de Covid-19.

³ Professions listées dans l'ordre des titres qui leur sont consacrés dans le Code de la santé publique

audioprothésistes, opticiens-lunetiers, prothésistes et orthésistes pour l'appareillage des personnes handicapées (i.e. orthoprothésistes, podo-orthésistes, ocularistes, épithésistes, orthopédistes-orthésistes), diététiciens.

Le remboursement du télésoin concerne certains actes réalisés par les infirmiers, les masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes et orthoptistes. Le remboursement des activités de télésoin mis en place dans les conventions nationales est amené à évoluer en fonction des négociations entre l'assurance maladie et les organisations syndicales représentatives des professionnels de santé libéraux concernés.

Equipements pour réaliser une téléconsultation ou un télésoin

Pour réaliser une téléconsultation ou un télésoin, l'utilisateur peut utiliser son matériel informatique personnel (ex. : smartphone, tablette, ordinateur équipé d'une caméra).

La téléconsultation ou le télésoin peuvent également être réalisés à l'aide d'un équipement spécifique de type console, borne ou cabine. Ces différents équipements se distinguent par leur taille et leur encombrement. La console est plus compacte que la borne ; elle-même plus compacte que la cabine. La cabine est un équipement qui permet à l'utilisateur de s'isoler et de s'enfermer. L'ensemble de ces équipements permettent de réaliser la vidéotransmission avec le professionnel de santé, ainsi que l'échange des données et des documents via un système d'information dédié et sécurisé. Ces équipements peuvent également inclure des dispositifs médicaux connectés permettant de mesurer des paramètres ou de capter des images (ex. : tensiomètre, otoscope, oxymètre).

Des équipements de type console, borne ou cabine ont été installés dans des lieux de soins (ex. : centre de santé, pharmacie), mais également en dehors des lieux de soins. Dans ce cas, ils peuvent se trouver dans des lieux variés : privés (ex. : entreprise), publics (ex. : collectivité territoriale), ou commerciaux (ex. : supermarchés).

L'installation de ces équipements permettant de réaliser une téléconsultation ou un télésoin ne requiert pas d'autorisation préalable du ministère de la Santé et de la Prévention. Il n'existe pas, non plus, de réglementation ou de recommandations spécifiques relatives à leur lieu d'implantation.

En 2022, le parc de cabines était estimé à environ 2 300⁴. L'assurance maladie, dans son rapport charges et produits pour 2024 (3), indique que plus de 2 000 pharmacies d'officine ont proposé une assistance à la téléconsultation en 2022 et qu'en 2023, 1 209 nouvelles pharmacies d'officine se sont équipées de cabines.

1.3. Enjeux

Ces recommandations, spécifiques aux lieux où se situe l'utilisateur lors de la réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin et à l'environnement propice à la réalisation de cet acte, visent à assurer la qualité et la sécurité des soins. Ces recommandations s'inscrivent dans le contexte de déploiement des prises en charge à distance, ayant pour objectif de favoriser l'accès aux soins. Les téléconsultations et les activités de télésoin doivent être réalisées dans des lieux et dans un environnement préservant leur qualité.

⁴ Chiffres transmis par la DGOS en octobre 2022.

1.4. Périmètre

Les recommandations concernent l'ensemble de l'environnement, des équipements et des lieux permettant à un usager de réaliser une téléconsultation ou une activité de télésoin.

Dans ces recommandations, le terme usager est utilisé pour désigner toute personne, patient ou non, bénéficiant d'une téléconsultation ou d'un télésoin.

1.5. Rappels législatifs et réglementaires

La téléconsultation et le télésoin sont définis dans le Code de la santé publique. De plus, les conditions de mise en œuvre de la télésanté sont listées aux articles R. 6316-2 à R. 6316-6 du CSP. Ces articles ne décrivent pas d'exigences liés aux lieux de réalisation d'un acte à distance.

L'ensemble de ces articles est reporté dans le tableau suivant.

Tableau 1 : articles du Code de la santé publique relatifs à la télésanté

Article du CSP	Contenu
Télésanté	
Article L6316-1	<p>La télé médecine est une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Elle met en rapport un professionnel médical avec un ou plusieurs professionnels de santé, entre eux ou avec le patient et, le cas échéant, d'autres professionnels apportant leurs soins au patient.</p> <p>Elle permet d'établir un diagnostic, d'assurer, pour un patient à risque, un suivi à visée préventive ou un suivi post-thérapeutique, de requérir un avis spécialisé, de préparer une décision thérapeutique, de prescrire des produits, de prescrire ou de réaliser des prestations ou des actes, ou d'effectuer une surveillance de l'état des patients.</p> <p>La définition des actes de télé médecine ainsi que leurs conditions de mise en œuvre sont fixées par décret.</p>
Article L6316-2	<p>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 ou plusieurs pharmaciens ou auxiliaires médicaux dans l'exercice de leurs compétences prévues au présent code.</p> <p>Les activités de télésoin sont définies par arrêté du ministre chargé de la santé, pris après avis de la Haute Autorité de santé. Cet avis porte notamment sur les conditions de réalisation du télésoin permettant de garantir leur qualité et leur sécurité ainsi que sur les catégories de professionnels y participant.</p> <p>Les conditions de mise en œuvre des activités de télésoin sont fixées par décret en Conseil d'Etat.</p>
Définition des actes de télé médecine	
Article R6316-1	<p>Relèvent de la télé médecine définie à l'article L. 6316-1 les actes médicaux, réalisés à distance, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication. Constituent des actes de télé médecine :</p> <p>1° La téléconsultation, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient. Un professionnel de santé peut être présent auprès du patient et, le cas échéant, assister le professionnel médical au cours de la téléconsultation. Les psychologues mentionnés à l'article 44 de la loi n° 85-772 du 25 juillet 1985 portant diverses dispositions d'ordre social peuvent également être présents auprès du patient ; (...)</p>

Définition des activités de télésoin	
Arrêté du 3 juin 2021 définissant les activités de télésoin	<p>I. - En application de l'article L. 6316-2 du Code de la santé publique, les professionnels pouvant réaliser une activité de télésoin sont les pharmaciens et les auxiliaires médicaux.</p> <p>II. - A l'exclusion des soins nécessitant un contact direct en présentiel entre le professionnel et le patient, ou un équipement spécifique non disponible auprès du patient, un auxiliaire médical ou un pharmacien peut exercer à distance ses compétences prévues au présent code de la santé publique.</p> <p>III. - Le recours au télésoin relève d'une décision partagée du patient et du professionnel réalisant le télésoin.</p>
Conditions de mise en œuvre de la télésanté	
Article R6316-2	La pertinence du recours à la télémédecine ou au télésoin est appréciée par le professionnel médical, le pharmacien ou l'auxiliaire médical.
Article R6316-3	<p>Chaque acte de télémédecine ou activité de télésoin est réalisé dans des conditions garantissant :</p> <p>1° a) L'authentification des professionnels de santé intervenant dans l'acte ou activité ;</p> <p>b) L'identification du patient ;</p> <p>c) L'accès des professionnels de santé aux données de santé du patient nécessaires à la réalisation de l'acte ou de l'activité ;</p> <p>2° Lorsque la situation l'impose, la formation ou la préparation du patient à l'utilisation du dispositif de télémédecine ou de télésoin.</p>
Article R6316-4	<p>Le professionnel médical, le pharmacien ou l'auxiliaire médical intervenant en télésanté inscrit dans le dossier du patient et, le cas échéant, dans le dossier médical partagé défini à l'article L. 1111-14 :</p> <p>1° Le compte rendu de la réalisation de l'acte de télémédecine ou de l'activité, et, le cas échéant, de la série d'activités, de télésoin ;</p> <p>2° Les actes et les prescriptions effectués dans le cadre de l'acte de télémédecine ou de l'activité de télésoin ;</p> <p>3° Son identité et éventuellement celles des autres professionnels participant à l'acte de télémédecine ou à l'activité de télésoin ;</p> <p>4° La date et l'heure de l'acte de télémédecine ou de l'activité de télésoin ;</p> <p>5° Le cas échéant, les incidents techniques survenus au cours de l'acte de télémédecine ou de l'activité de télésoin.</p>
Article R6316-5	Les organismes et les professionnels de santé libéraux qui organisent une activité de télémédecine ou de télésoin s'assurent que les professionnels de santé et les psychologues participant aux activités de télémédecine ou de télésoin ont la formation et les compétences techniques requises pour l'utilisation des dispositifs correspondants.
Article R6316-6	Les organismes et les professionnels de santé utilisateurs des technologies de l'information et de la communication pour la pratique d'actes de télémédecine ou d'activités de télésoin s'assurent que l'usage de ces technologies est conforme aux référentiels d'interopérabilité et de sécurité mentionnés à l'article L. 1110-4-1.

Le tableau suivant liste les articles du CSP relatifs à la déontologie des professions de santé devant être pris en compte pour définir les lieux de réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin.

Ces articles interdisent aux professionnels de santé :

- d'aliéner leur indépendance professionnelle, sous quelque forme que ce soit ;
- tout compérage ;
- d'exercer leur profession comme un commerce ;
- de donner des consultations ou des soins dans des locaux commerciaux ou dans tout autre lieu où sont mis en vente des médicaments ;
- d'exercer leur profession dans des conditions risquant de compromettre la qualité des soins ou la sécurité des patients.

De plus, l'article L. 1110-8 du CSP instaure le droit du malade au libre choix de son professionnel de santé.

Tableau 2 : articles du CSP relatifs à la déontologie des professions de santé et aux droits du malade devant être pris en compte pour définir les lieux de réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin

Article du CSP	Contenu
Déontologie des médecins	
Article R4127-5	Le médecin ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit.
Article R4127-19	La médecine ne doit pas être pratiquée comme un commerce.
Article R4127-23	Tout compérage entre médecins, entre médecins et pharmaciens, auxiliaires médicaux ou toutes autres personnes physiques ou morales est interdit.
Article R4127-25	Il est interdit aux médecins de dispenser des consultations, prescriptions ou avis médicaux dans des locaux commerciaux ou dans tout autre lieu où sont mis en vente des médicaments, produits ou appareils qu'ils prescrivent ou qu'ils utilisent.
Article R4127-71	Le médecin doit disposer, au lieu de son exercice professionnel, d'une installation convenable, de locaux adéquats pour permettre le respect du secret professionnel et de moyens techniques suffisants en rapport avec la nature des actes qu'il pratique ou de la population qu'il prend en charge. Il doit notamment veiller à la stérilisation et à la décontamination des dispositifs médicaux, qu'il utilise, et à l'élimination des déchets médicaux selon les procédures réglementaires. Il ne doit pas exercer sa profession dans des conditions qui puissent compromettre la qualité des soins et des actes médicaux ou la sécurité des personnes examinées. Il doit veiller à la compétence des personnes qui lui apportent leur concours.
Déontologie des chirurgiens-dentistes	
Article R4127-204	Le chirurgien-dentiste ne doit en aucun cas exercer sa profession dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité des soins et des actes dispensés ainsi que la sécurité des patients. Il doit notamment prendre, et faire prendre par ses adjoints ou assistants, toutes dispositions propres à éviter la transmission de quelque pathologie que ce soit. Sauf circonstances exceptionnelles, il ne doit pas effectuer des actes, donner des soins ou formuler des prescriptions dans les domaines qui dépassent sa compétence professionnelle ou les possibilités matérielles dont il dispose.
Article R4127-209	Le chirurgien-dentiste ne peut aliéner son indépendance professionnelle de quelque façon et sous quelque forme que ce soit.

Article R4127-215	La profession de chirurgien-dentiste ne doit pas être pratiquée comme un commerce.
Article R4127-223	Il est interdit au chirurgien-dentiste de donner des consultations même à titre gratuit dans tous locaux commerciaux ou artisanaux où sont exposés ou mis en vente des médicaments, produits ou appareils qui peuvent être prescrits ou délivrés par un chirurgien-dentiste ou par un médecin ainsi que dans les dépendances desdits locaux.
Article R4127-224	Tout compérage entre chirurgien-dentiste et médecin, pharmacien, auxiliaires médicaux ou toutes autres personnes, même étrangères à la médecine, est interdit.

Déontologie des sages-femmes

Article R4127-307	La sage-femme ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit.
Article R4127-309	La sage-femme doit disposer au lieu de son exercice professionnel d'une installation convenable et de moyens techniques suffisants. En aucun cas, la sage-femme ne doit exercer sa profession dans des conditions qui puissent compromettre la sécurité et la qualité des soins et des actes médicaux.
Article R4127-310	La profession de sage-femme ne doit pas être pratiquée comme un commerce.
Article R4127-321	Tout compérage entre sages-femmes et médecins, pharmaciens, auxiliaires médicaux ou toutes autres personnes, même étrangères à la médecine, est interdit. On entend par compérage l'intelligence entre deux ou plusieurs personnes en vue d'avantages obtenus au détriment de la patiente ou de tiers. Il est interdit à une sage-femme de donner des consultations dans des locaux commerciaux, sauf dérogation accordée par le conseil départemental de l'ordre, ainsi que dans tout local où sont mis en vente des médicaments, des produits ou des appareils que cette sage-femme prescrit ou utilise et dans les dépendances desdits locaux.

Déontologie des infirmiers

Article R4312-6	L'infirmier ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit.
Article R4312-76	La profession d'infirmier ne doit pas être pratiquée comme un commerce.
Article R4312-77	Il est interdit à un infirmier d'exercer sa profession dans un local commercial et dans tout local où sont mis en vente des médicaments ou des appareils ou produits ayant un rapport avec son activité professionnelle.

Déontologie des masseurs-kinésithérapeutes

Article R4321-56	Le masseur-kinésithérapeute ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit.
Article R4321-67	La masso-kinésithérapie ne doit pas être pratiquée comme un commerce.
Article R4321-71	Le compérage entre masseurs-kinésithérapeutes, ou entre un masseur-kinésithérapeute et un autre professionnel de santé ou toute autre personne est interdit.
Article R4321-73	Il est interdit au masseur-kinésithérapeute de dispenser tout acte ou de délivrer toute prescription dans des locaux commerciaux et dans tout autre lieu où sont mis en vente des produits ou appareils figurant dans la liste des dispositifs médicaux qu'il peut prescrire.
Article R4321-114	Le masseur-kinésithérapeute dispose, au lieu de son exercice professionnel, d'une installation convenable et de moyens techniques suffisants en rapport avec la nature des actes qu'il pratique. Les locaux doivent permettre le respect du secret professionnel. En particulier, les vitrines, portes et fenêtres doivent être occultées. Le masseur-kinésithérapeute veille au respect des règles d'hygiène et de propreté. Il ne doit pas exercer sa profession dans des conditions qui puissent compromettre la qualité des soins

	<p>ou la sécurité des personnes prises en charge. Il veille notamment, en tant que de besoin, à l'élimination des déchets infectieux selon les procédures réglementaires.</p> <p>Il appartient au conseil départemental de contrôler si les conditions exigées pour l'exercice de l'activité professionnelle par les dispositions des précédents alinéas sont remplies.</p> <p>Au domicile du patient, le masseur-kinésithérapeute doit, dans la limite du possible, disposer de moyens techniques suffisants. Dans le cas contraire, il propose au patient de poursuivre ses soins en cabinet ou dans une structure adaptée.</p>
--	---

Déontologie des pédicures-podologues

Article R4322-34	En aucun cas le pédicure-podologue ne doit exercer sa profession dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité des soins et des actes qu'il accomplit ou la sécurité des patients. Il ne peut aliéner son indépendance professionnelle sous quelque forme que ce soit et quelles que soient la forme ou les conditions de son exercice professionnel.
Article R4322-39	La profession de pédicure-podologue ne doit pas être pratiquée comme un commerce.
Article R4322-42	Tout compérage entre pédicures-podologues, entre ceux-ci et les autres professionnels de santé ou toute autre personne physique ou morale est interdit.
Article R4322-44	Il est interdit au pédicure-podologue de dispenser des actes au sein de locaux à finalité commerciale partagés avec des personnes exerçant une activité commerciale.

Libre choix du patient

Article L1110-8	<p>Le droit du malade au libre choix de son praticien et de son établissement de santé et de son mode de prise en charge, sous forme ambulatoire ou à domicile, en particulier lorsqu'il relève de soins palliatifs au sens de l'article L. 1110-10, est un principe fondamental de la législation sanitaire.</p> <p>Les limitations apportées à ce principe par les différents régimes de protection sociale ne peuvent être introduites qu'en considération des capacités techniques des établissements, de leur mode de tarification et des critères de l'autorisation à dispenser des soins remboursables aux assurés sociaux.</p>
---------------------------------	--

2. Recommandations de la HAS relatives aux lieux et conditions d'environnement pour la réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin

Préambule

L'implantation, sur le territoire, de lieux pour la téléconsultation ou le télésoin doit viser à favoriser l'accès aux soins des usagers, en particulier :

- pour les usagers les plus vulnérables qui ne seraient pas en mesure de recourir à la téléconsultation ou au télésoin sur leur lieu de vie. Une attention particulière doit être portée aux usagers n'ayant pas d'équipement informatique ou de connexion internet, aux usagers en situation d'illectronisme et aux usagers en situation de handicap ;
- sur les territoires sur lesquels les ressources médicales ou soignantes sont insuffisantes pour répondre aux besoins de soins de la population.

Ces lieux impliquent l'installation d'un équipement dédié à la téléconsultation ou au télésoin.

Pour la HAS, le déploiement de toute activité de téléconsultation ou de télésoin doit être conduit de manière à :

1. assurer la qualité et la sécurité des soins par le respect :
 - de l'accessibilité égale aux soins ;
 - de la confidentialité des échanges et du secret médical ;
 - de la qualité des échanges par vidéotransmission ;
 - de la qualité du colloque singulier ;
 - de la sécurité de l'utilisateur ;
 - du maintien des conditions d'hygiène ;
 - des recommandations ordinales ;
 - du libre choix par l'utilisateur de son professionnel de santé, en particulier pour se procurer médicaments ou équipement médical ;
2. favoriser l'accès aux soins ;
3. préserver les ressources médicales et soignantes en évitant toute dérive commerciale.

La HAS recommande le respect de ces trois grandes lignes directrices et émet des recommandations spécifiques sur le lieu de réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin et les conditions d'un environnement propice.

Recommandation 1 : L'implantation d'un équipement de téléconsultation ou de télésoin doit répondre à un besoin de soins à l'échelle du territoire et la HAS recommande sa régulation à l'échelle du territoire.

- La HAS recommande que l'implantation d'un équipement de téléconsultation ou de télésoin soit régulée à l'échelle du territoire afin d'assurer les objectifs suivants :
 - répondre à un besoin de soins identifié sur le territoire ;
 - venir en complémentarité de l'offre de soins locale existante ;
 - permettre d'organiser le parcours de soins des usagers à l'échelle locale à l'issue d'une téléconsultation ou d'un télésoin, notamment lorsqu'une prise en charge en présentiel est nécessaire.
- Lorsqu'il existe déjà une offre de soins sur le territoire, le porteur du projet d'implantation d'un équipement de téléconsultation ou de télésoin doit construire son projet en concertation avec les acteurs locaux concernés, notamment les professionnels de santé, les usagers, les collectivités territoriales, l'agence régionale de santé.
- L'implantation d'un équipement de téléconsultation ou de télésoin ne peut résulter de la seule logique commerciale de celui qui porte le projet d'implantation.

Recommandation 2 : Le lieu d'implantation d'un équipement de téléconsultation ou de télésoin doit garantir l'accessibilité et la qualité des soins.

- Le choix du lieu d'implantation de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin doit favoriser l'accès à l'ensemble des usagers et, en particulier, aux personnes en situation de handicap.
- Le lieu d'implantation de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin doit être délimité et exclusivement dédié à cette activité.
- Dans le cas où d'autres activités peuvent être réalisées dans le lieu, l'équipement de téléconsultation ou de télésoin doit être implanté dans une zone distincte de celles où sont réalisées ces autres activités.
- Le lieu où se situe l'utilisateur pendant la téléconsultation ou le télésoin (i.e. la cabine ou le local où se trouve la console ou la borne) ne doit pas être directement accessible depuis l'espace public. Une zone d'attente doit permettre d'accueillir l'utilisateur avant qu'il ne puisse accéder à l'équipement prévu pour la téléconsultation ou le télésoin. Cette zone d'attente ne doit proposer la vente d'aucun produit et ne doit afficher aucune publicité.
- Le lieu d'implantation de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin doit être facilement identifiable.
- La signalétique du lieu d'implantation de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin doit respecter la déontologie des professions de santé. En particulier, l'absence de caractère commercial ou de publicité indirecte pour les professionnels de santé réalisant la téléconsultation ou le télésoin doit être assurée.
- Dans le cas particulier des locaux commerciaux où exercent des professionnels de santé :
 - la téléconsultation ou le télésoin doit être réalisé dans un espace de confidentialité isolé des autres activités ;
 - un affichage clair et visible doit rappeler à l'utilisateur son droit à choisir son professionnel de santé.
- Le lieu où se situe l'utilisateur pendant la téléconsultation ou le télésoin (i.e. la cabine ou le local où se trouve la console ou la borne) doit répondre aux exigences suivantes :
 - calme i.e. sans bruit environnant et sans distraction ;
 - bien éclairé ;
 - correctement ventilé ;
 - permettant d'assurer une isolation phonique et visuelle pour le respect du secret médical et de la confidentialité des échanges ;
 - garantissant de ne pas être interrompu ;
 - suffisamment spacieux pour accueillir l'utilisateur et, le cas échéant, le professionnel de santé ou le proche qu'il aura désigné pour l'assister ;
 - soumis à des procédures de maintien de conditions d'hygiène adaptées, et que ces procédures sont réalisées, respectées et tracées ;
 - exempt de toute sollicitation commerciale.

Recommandation 3 : Les conditions matérielles et d'environnement de la téléconsultation ou du télésoin doivent garantir la qualité de la prise en charge.

Garantir la qualité des échanges par vidéo transmission

- le dispositif de vidéo transmission doit assurer un son et une image de bonne qualité ;
- l'utilisation d'un casque audio est recommandée pour favoriser la qualité d'écoute et la confidentialité des échanges ;
- la luminosité doit être adaptée (bon éclairage, pas de contre-jour) ;
- toute barrière visuelle entre la caméra et l'interlocuteur doit être supprimée ;
- la caméra doit être positionnée à une distance adaptée et à hauteur des yeux ;
- le champ de la caméra doit couvrir l'ensemble des participants, lorsque l'utilisateur est accompagné.

Assurer le bon fonctionnement des équipements, notamment par la présence d'une personne responsable

- La société, qui fournit l'équipement de téléconsultation ou de télésoin, doit s'assurer que chaque outil qu'elle met à disposition de l'utilisateur :
 - est conforme au regard des exigences réglementaires en vigueur auxquelles il est soumis ;
 - fait l'objet de procédures de maintien en état de bon fonctionnement et que ces procédures sont mises en œuvre, respectées et tracées ;
 - fait l'objet de procédures de maintien des conditions d'hygiène adaptées, et que ces procédures sont mises en œuvre, respectées et tracées.
- Dans tout lieu d'implantation d'un équipement de téléconsultation ou de télésoin, une personne responsable doit être présente pendant toute la plage d'ouverture de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin. Cette personne responsable doit être facilement identifiable et accessible.
- La personne responsable est tenue à une obligation de secret professionnel.
- La personne responsable doit être formée à l'utilisation de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin et, le cas échéant, à chacun des autres matériels mis à la disposition de l'utilisateur, par exemple des dispositifs médicaux connectés.
- La société, qui fournit l'équipement de téléconsultation ou de télésoin, doit mettre à la disposition de la personne responsable :
 - les procédures nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement et au maintien des conditions d'hygiène adaptées de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin et des autres matériels ;
 - les documents d'information destinés à l'utilisateur dans un langage rendant l'information la plus simple et la plus claire, par exemple en facile à lire et à comprendre (FALC) ;
 - un accès facilité au support technique de la société pour gérer rapidement tout problème technique de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin, y compris son système d'information, et des autres matériels.

- Les missions de la personne responsable peuvent être assurées par un professionnel de santé, notamment dans le cas où l'équipement de téléconsultation ou de télésoin est implanté dans un lieu de soins.

Missions de la personne responsable de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin

- La personne responsable est chargée
 - d'assurer le bon état de fonctionnement de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin et des autres matériels ;
 - de nettoyer et désinfecter systématiquement l'équipement de téléconsultation entre deux usagers et de renouveler les consommables, si nécessaire ;
 - de la maintenance de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin et des autres matériels ;
 - de l'élimination des déchets selon la réglementation en vigueur.
- Afin de favoriser l'accessibilité de la téléconsultation, la personne responsable de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin est chargée d'accueillir l'utilisateur, par exemple en facilitant son installation et la mise en connexion, et en lui expliquant l'utilisation de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin et des autres matériels mis à disposition, si nécessaire.
- La personne responsable n'a pas accès aux informations médicales.
- Afin d'assurer le colloque singulier et la confidentialité des échanges entre le professionnel de santé et l'utilisateur, la personne responsable ne doit pas être présente au côté de l'utilisateur dès lors que la téléconsultation ou le télésoin commence.

Recommandation 4 : L'implication des intervenants doit favoriser la qualité des échanges.

Adopter une présentation adaptée à la téléconsultation ou au télésoin

Pour le professionnel

- avoir une tenue et apparence adaptées, conformes à ce qui est attendu pour un exercice en présentiel ;
- derrière l'écran, le professionnel doit apparaître dans un lieu neutre, exempt de toute sollicitation commerciale et n'affichant aucune publicité.

Pour l'utilisateur

- porter des vêtements qui facilitent l'examen clinique.

Favoriser la qualité du colloque singulier

Compte tenu de la barrière liée au mode de communication à distance, le professionnel de santé doit être particulièrement vigilant sur les points suivants :

- se présenter systématiquement en début de la téléconsultation ou du télésoin ;
- être attentif au langage corporel et aux expressions du visage de l'utilisateur ;
- garder un contact visuel avec l'utilisateur ;
- être attentif à sa posture (regarder directement l'écran, ne pas tourner le dos à l'utilisateur, ne pas sortir du champ de la caméra) ;
- être attentif à sa communication (favoriser l'expression de l'utilisateur, et de son accompagnant, le cas échéant, et s'assurer de leur compréhension) ;
- s'assurer que l'échange repose sur une écoute attentive, la bienveillance et le respect mutuel.

Recommandation 5 : L'utilisateur doit être accompagné dans son parcours de soins.

- L'accès à l'équipement de téléconsultation ou de télésoin doit être régulé par une prise de rendez-vous préalable. L'utilisateur peut bénéficier de l'aide de la personne responsable de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin pour la prise de rendez-vous.
- Afin de faciliter l'accès aux soins, une cartographie des équipements de téléconsultation ou de télésoin doit être mise à la disposition de l'utilisateur, notamment lors de sa prise de rendez-vous. Cette cartographie doit être tenue à jour⁵.
- La cartographie des équipements de téléconsultation ou de télésoin doit préciser :
 - la localisation de chaque équipement de téléconsultation ou de télésoin ;
 - les situations de handicap pour lesquels il est accessible et adapté ;
 - les horaires d'ouverture ;
 - les modalités de prise de rendez-vous ;
 - les tarifs ;
 - les équipements proposés pour la réalisation de la téléconsultation ou du télésoin : console, borne, cabine ;
 - les autres matériels disponibles, notamment les dispositifs médicaux connectés ;
 - la présence obligatoire d'un responsable sur place ;
 - la présence éventuelle d'un professionnel de santé sur place ;
 - la date de mise à jour de la cartographie.
- L'utilisateur est accueilli par la personne responsable de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin et peut bénéficier, si besoin, d'une aide à la prise en main de l'équipement de téléconsultation ou de télésoin et des autres matériels mis à disposition.
- Dans le cas où l'équipement de téléconsultation est implanté dans un lieu de soins, un professionnel de santé peut assister le professionnel médical dans la réalisation de l'examen clinique⁶, dans la limite de ses compétences propres ; si le professionnel médical juge cette assistance pertinente et sous réserve du consentement de l'utilisateur.
- La localisation exacte de l'utilisateur et son contexte de prise en charge doivent être connus du professionnel de santé ; ce dernier doit pouvoir s'assurer que le lieu est adapté et doit pouvoir organiser les secours nécessaires en cas d'évolution négative brutale de l'état de santé de l'utilisateur.
- Lorsque l'utilisateur se trouve dans un lieu qui ne permet pas de garantir la qualité de la téléconsultation, par exemple si la confidentialité des échanges n'est pas assurée, le professionnel de santé doit informer l'utilisateur de la nécessité d'interrompre la téléconsultation ou le télésoin et doit l'orienter vers une prise en charge adaptée.

⁵ A titre d'illustration, une carte des lieux de soins, constituée avec le concours des agences régionales de santé, est mise à disposition des usagers sur le site <https://www.sante.fr/carte-des-lieux-de-soins>.

⁶ Conformément à l'article R6316-1 du CSP : « Un professionnel de santé peut être présent auprès du patient et, le cas échéant, assister le professionnel médical au cours de la téléconsultation. »

Références bibliographiques

1. Haute Autorité de santé. Qualité et sécurité des actes de téléconsultation et de téléexpertise. Guide de bonnes pratiques. Saint-Denis La Plaine: HAS; 2019.

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-07/guide_teleconsultation_et_teleexpertise.pdf

2. Haute Autorité de santé. Qualité et sécurité du télésoin. Bonnes pratiques pour la mise en oeuvre. Fiche. Saint-Denis La Plaine: HAS; 2021.

https://www.has-sante.fr/jcms/p_3242514/fr/fiche-critere-d-eligibilite-et-bonnes-pratiques

3. Assurance maladie. Améliorer la qualité du système de santé et maîtriser les dépenses. Propositions de l'Assurance Maladie pour 2024. Paris: Assurance maladie; 2023.

https://assurance-maladie.ameli.fr/sites/default/files/2023-07_rapport-propositions-pour-2024_assurance-maladie.pdf

4. Anvari S, Neumark S, Jangra R, Sandre A, Pasumarthi K, Xenodemetropoulos T. Best practices for the provision of virtual care: a systematic review of current guidelines. *Telemed J E Health* 2023;29(1):3-22.

<http://dx.doi.org/10.1089/tmj.2022.0004>

5. Baldwin-Medsker A, Holland J, Rodriguez ES. Access to care: using ehealth to limit location-based barriers for patients with cancer. *Clin J Oncol Nurs* 2020;24(3):16-23.

<http://dx.doi.org/10.1188/20.CJON.S1.16-23>

6. Begnoche BR, David Butler C, Carson PH, Darr A, Jenkins MT, Le T, *et al.* ASHP Statement on Telehealth Pharmacy Practice. *Am J Health Syst Pharm* 2022;79(19):1728-35.

<http://dx.doi.org/10.1093/ajhp/zxac188>

7. Ministère de la santé et de la prévention. Construction d'une grille de réflexion éthique pour l'analyse des situations complexes en télésanté. Paris: Ministère de la santé et de la prévention; 2023.

https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/minist-sante-gt8-pistea-mise-en-page_260630%5B97%5D_0.pdf

Abréviations et acronymes

ARS	Agence régionale de santé
CSP	Code de la santé publique
DGOS	Direction générale de l'offre de soins
EHPAD	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
FALC	Facile à lire et à comprendre
HAS	Haute Autorité de santé
MNS	Mission numérique en santé

Retrouvez tous nos travaux sur
www.has-sante.fr

