

**FICHE**

# Qualité et sécurité du télésoin

## Bonnes pratiques pour la mise en œuvre

Validée par le Collège le 18 février 2021

### L'essentiel

Cette fiche, qui définit des recommandations sur le bon usage et la qualité des pratiques relatives au télésoin, a pour objectif d'accompagner les professionnels de santé concernés par la mise en œuvre du télésoin.

Elle est accompagnée d'un rapport d'élaboration décrivant notamment le contexte, la méthode de travail, les professions concernées par le télésoin, l'avis des parties prenantes et l'analyse de la littérature.

- 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. Les activités de télésoin sont définies par arrêté du ministre de la Santé.
- Aucune situation de soin ne peut être exclue, *a priori*, du télésoin, à l'exception des soins nécessitant :
  - un contact direct en présentiel avec le patient ;
  - un équipement spécifique, non disponible auprès du patient.
- Le télésoin est d'autant plus pertinent que la relation patient-professionnel est bien établie, néanmoins un premier soin à distance peut être pertinent dans certaines situations et pour certaines professions car il facilite l'accès au soin.
- Les enjeux de qualité et de sécurité du télésoin sont liés à :
  - l'évaluation de la pertinence du télésoin par le professionnel de santé ; des critères d'éligibilité du patient sont à vérifier en amont de la réalisation d'un acte de télésoin ;
  - la qualité de la communication à distance entre le patient et le professionnel de santé ;
  - la protection et la sécurité des données personnelles de santé.
- Le recours au télésoin relève d'une décision partagée du patient et du professionnel qui va réaliser le télésoin.
- Lorsque le télésoin n'est pas possible, le professionnel propose au patient une prise en charge alternative, adaptée à sa situation (ex. : soin en présentiel, déplacement à domicile, etc.).

## Professions de santé concernées par le télésoin

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

## Recommandations pour la mise en œuvre du télésoin

### Prérequis

#### ➔ Réglementation

Le télésoin est un soin réalisé à distance qui répond aux mêmes exigences que le soin en présentiel :

- respect des règles d'exercice de chaque profession ;
- respect de la déontologie (pour les professions disposant d'un code de déontologie) ;
- respect des règles de bonnes pratiques de la profession ;
- respect de la confidentialité des données médicales.

#### ➔ Organisation de l'activité

Prévoir des plages dédiées au télésoin.

#### ➔ Locaux adaptés au télésoin

Lieu calme et lumineux, permettant d'être bien vu et de respecter la qualité et la confidentialité des échanges.

#### ➔ Matériel et équipements

- disposer d'une connexion Internet adaptée ;
- disposer des outils de communication pour le télésoin (vidéotransmission) ;
- disposer des outils informatiques pour :
  - l'échange, le partage et le stockage des données tels qu'une messagerie sécurisée de santé et/ou un accès à une plateforme<sup>1</sup> d'échange sécurisée ;
  - le versement des comptes rendus de télésoin dans le dossier médical partagé du patient ; en conformité avec le cadre d'interopérabilité des systèmes d'information de santé (CI-SIS).

<sup>1</sup> Plateforme d'échange : permet le partage de données à distance, en temps réel ou en différé, avec un patient ou un autre professionnel.

Dans l'attente de l'espace numérique de santé (ENS) à destination des citoyens et du bouquet de services professionnels (BSP) à destination des professionnels de santé, qui permettront de référencer des services numériques de qualité, le ministère des Solidarités et de la Santé tient à jour sur son [site Internet](#) une liste d'outils numériques (logiciels, plateformes, accès web, applications spécifiques permettant une activité de soin à distance) utilisables en télésanté. Pour chaque outil, sont renseignés le niveau de sécurité garanti et les fonctionnalités proposées (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).

→ Protection et sécurité des données personnelles<sup>2</sup>

- utiliser des outils respectant le règlement général sur la protection des données (RGPD), la réglementation relative à l'hébergement des données de santé (HDS) et la politique générale de sécurité des systèmes d'information en santé (PGS-SIS) ;
- les mesures de sécurité portent également sur la protection de l'accès aux locaux, la sécurisation du poste informatique (verrouillage automatique, mot de passe, etc.), la gestion des habilitations, la traçabilité des accès, la gestion des incidents.

→ Documentation

- disposer des procédures pour l'utilisation, la vérification du fonctionnement, la maintenance du matériel et des équipements ;
- prévoir les modalités de travail en mode dégradé (ex. : dysfonctionnement du matériel, rupture de la connexion Internet, etc.) ;
- établir des contrats avec les prestataires de services et/ou fournisseurs (ex. : s'assurer que le fournisseur de solutions techniques assure la protection des données conformément à la réglementation, établir un contrat de maintenance, définir le délai d'intervention en cas de panne, etc.).

→ Se former

- savoir communiquer à distance avec ses patients ;
- savoir utiliser le matériel et les équipements : outils de communication à distance, outils informatiques de transmission et stockage des données, dispositifs médicaux connectés, etc. ;
- savoir adapter ses pratiques professionnelles à la prise en charge à distance ;
- savoir préparer et former le patient (et son aidant) à la pratique du télésoin (ex. : conseiller au patient d'être dans un lieu calme, lumineux, respectant la confidentialité des échanges).

→ Évaluer

- questionnaire de satisfaction des patients ;
- évaluation des pratiques professionnelles ;
- analyse des événements indésirables (problèmes techniques, interruption de télésoin).

<sup>2</sup> La Commission nationale de l'informatique et des libertés de France (CNIL) a publié des ressources sur le règlement général sur la protection des données (RGPD).

L'[Agence du numérique en santé](#) (ANS) a publié des ressources sur la réglementation relative à l'[hébergement des données de santé](#) (HDS), la [politique générale de sécurité des systèmes d'information en santé](#) (PGS-SIS), le [cadre d'interopérabilité des systèmes d'information de santé](#) (CI-SIS).

## Avant le télésoin

Le recours au télésoin relève d'une décision partagée du patient et du professionnel qui va réaliser le télésoin. Ce dernier doit juger de la pertinence d'une prise en charge à distance plutôt qu'en présentiel (cf. paragraphe « Pertinence du télésoin »).

Le professionnel peut alterner soin en présentiel et télésoin, s'il l'estime nécessaire (par exemple, pour le suivi d'un patient sur le long terme). Une prise en charge exclusivement par télésoin n'est pas recommandée.

### ➔ Information et recueil du consentement du patient

L'information du patient et le recueil de son consentement doivent être réalisés avant le télésoin.

L'information du patient porte, notamment, sur les modalités pratiques de cet acte de soin à distance qui se fait *via* les technologies de l'information et de la communication, les alternatives possibles, la possibilité d'être accompagné, la confidentialité des échanges, le traitement informatique des données à caractère personnel, la protection et la sécurité des données de santé, le coût et le reste à charge.

Elle peut s'accompagner d'une notice d'information remise au patient.

Le recueil du consentement libre et éclairé du patient ou, le cas échéant, de son représentant légal est réalisé, et tracé dans le dossier du patient. Le patient doit donner son consentement pour l'acte de soin et ses modalités de réalisation à distance (*i.e.* utilisation des technologies de l'information et de la communication).

### ➔ Pertinence du télésoin

Le professionnel doit s'assurer de la pertinence de réaliser un soin à distance en fonction :

- de la situation clinique du patient ;
- de la capacité du patient à communiquer à distance et à utiliser les outils technologiques ;
- de facteurs physiques, psychologiques, socioprofessionnels, familiaux ;
- de la nature du soin : le télésoin n'est pas adapté aux situations nécessitant un contact direct en présentiel entre le professionnel et le patient, ou nécessitant un équipement spécifique, non disponible à proximité du patient (ex. : massages, vaccinations, pansements, adaptation ou ajustement d'une orthèse ou d'une prothèse, etc.) ;
- des pratiques professionnelles qui doivent être adaptées à une prise en charge à distance ;
- de l'existence d'exigences spécifiques concernant les locaux, les équipements ou le matériel ;
- de la disponibilité des données nécessaires à la bonne réalisation du soin et à la prise en charge ultérieure du patient (traçabilité du télésoin, nécessité de partager le compte rendu du télésoin, possibilité de transmettre une prescription, etc.).

Le patient peut être accompagné lors de la réalisation du soin à distance (professionnel de santé, proche, aidant, interprète, etc.).

En pédiatrie, la présence d'un des parents majeurs ou d'un majeur autorisé est nécessaire.

Dans le cas où le patient n'est pas éligible, le professionnel lui propose une prise en charge alternative, adaptée à sa situation (ex. : soin en présentiel, déplacement à domicile, etc.).

### → Cas d'un primo-télésoin

Afin d'établir la relation « patient-soignant », le premier soin doit, autant que possible, avoir lieu en présentiel ; néanmoins un premier soin à distance peut être pertinent dans certaines situations et pour certaines professions car il facilite l'accès au soin.

### → Intégration du télésoin dans le parcours de soins

Le télésoin s'inscrit dans le parcours de soins du patient coordonné par le médecin traitant.

## Réalisation du télésoin

### → Le télésoin est réalisé par vidéotransmission

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

La HAS considère que lorsqu'un télésoin 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, etc.). A ce jour, un appel téléphonique n'est pas considéré comme un télésoin, hors mesures dérogatoires (dispositions particulières prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire face à l'épidémie de covid-19).

Il est recommandé de préparer en amont le télésoin (préparation du soin, de la séance, etc.) et notamment de tester le bon fonctionnement du matériel de vidéotransmission avant l'heure de rendez-vous.

Une fiche d'information peut être transmise au patient avant la réalisation du télésoin pour lui fournir toutes les informations pratiques avec un lien pour tester sa connexion.

### → Le patient doit être identifié<sup>3</sup> et la vérification de son identité est tracée

L'identification du patient permet de s'assurer :

1. que l'identité du patient qui bénéficie du télésoin est bien la bonne ;
2. que les données de santé sont référencées dans le bon dossier patient.

Les données permettant d'identifier le patient sont notamment : nom de naissance, premier prénom de naissance, date de naissance, sexe et lieu de naissance.

Le professionnel de santé doit également connaître la localisation exacte du patient au moment de l'acte et son téléphone (en cas de nécessité de recontacter le patient si la connexion est interrompue).

### → Le professionnel de santé doit s'authentifier

Il existe différents dispositifs possibles d'authentification (mot de passe, carte à puce pour les professionnels de santé disposant d'une carte CPS, etc.). Le dispositif d'authentification doit combiner au moins deux dispositifs d'authentification (dispositif d'authentification fort).

---

<sup>3</sup> L'Agence du numérique en santé (ANS) a publié des ressources sur l'[identifiant national de santé](#) (INS) et le 1<sup>er</sup> volet du [Référentiel national d'identitovigilance](#) (RNIV 1).

- ➔ Prendre en compte 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 (communication audible, luminosité adaptée, bonne distance à la caméra) ;
- ne pas tourner le dos au patient, ne pas sortir du champ de la caméra ;
- favoriser l'expression du patient, et de ses proches le cas échéant, et s'assurer de leur compréhension.

Le respect mutuel et la bienveillance sont indispensables.

Il est conseillé de veiller à ne pas être dérangé pendant le télésoin ; côté professionnel et côté patient.

- ➔ 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 le droit de prescription).

- ➔ Enregistrement du compte rendu du télésoin

Le professionnel enregistre le compte rendu de télésoin dans son propre dossier patient.

Pour les professionnels disposant d'un accès en écriture au dossier médical partagé, le compte rendu de télésoin est enregistré dans le dossier médical partagé du patient, lorsqu'il existe.

Le compte rendu mentionne la date et l'heure de l'acte ; les actes réalisés et, le cas échéant, les prescriptions effectuées ; l'identité des professionnels de santé participant à l'acte ; les incidents techniques survenus au cours de l'acte.

Les soins en série réalisés par le même professionnel (ex. : soins de rééducation) peuvent ne pas faire l'objet d'un compte rendu à chaque séance.

- ➔ Transmission du compte rendu

Le compte rendu ainsi que les éventuelles prescriptions sont transmis au patient, de manière sécurisée et dans un délai préalablement défini. Le patient doit avoir été préalablement informé de leur contenu par le professionnel ayant réalisé le télésoin.

Le cas échéant, le compte rendu est transmis, de manière sécurisée et dans un délai préalablement défini, au médecin traitant et au prescripteur de l'acte de soin. Le compte rendu peut également être transmis aux autres professionnels de santé participant à la prise en charge du patient, afin de faciliter la coordination.