

FICHE

Qualité et sécurité du télésoin

Critères d'éligibilité

Validée par le Collège le 3 septembre 2020

L'essentiel

- 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.
- 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.
- Le professionnel évalue si le télésoin est adapté au patient ; des critères d'éligibilité sont à vérifier en amont de la réalisation d'un acte de télésoin.
- Le recours au télésoin relève d'une décision partagée du patient et du professionnel qui va réaliser le télésoin.

Contexte

Création du télésoin

En 2019, le télésoin a été créé¹ pour faciliter l'accès aux soins, la coordination des professionnels de santé et la transformation numérique du système de santé.

« 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. »

¹ LOI n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé - JORF n°0172 du 26 juillet 2019 texte n° 3 : [article 53](#)

Autorisation du télésoin

Les activités de télésoin seront définies par arrêté du ministre de la santé². Cet arrêté portera, 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.

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 |

Autorisations dérogatoires pendant l'épidémie de covid-19

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire face à l'épidémie de covid-19, des dispositions particulières ont été prises par le ministre des solidarités et de la santé afin d'autoriser certains professionnels à mettre en œuvre le télésoin³. Ces dispositions ont été prolongées au-delà de la fin de l'état d'urgence sanitaire⁴.

Saisine de la HAS

Afin d'accompagner la mise en œuvre du télésoin sur le territoire national, la Ministre de la santé a demandé à la HAS d'engager des travaux sur le télésoin :

1. Définir, pour chaque catégorie de professionnels, les situations de soins, le périmètre et les publics pour lesquels les actes de télésoin sont à exclure.
2. Élaborer des recommandations sur le bon usage et la qualité des pratiques relatives au télésoin.

Cette première fiche sur les critères d'éligibilité du télésoin sera complétée avec une fiche sur le bon usage et la qualité des pratiques relatives au télésoin et un rapport d'élaboration décrivant notamment les professions concernées par le télésoin, l'avis des parties prenantes et l'analyse de la littérature.

Méthode

Pour élaborer cette fiche, la HAS s'est appuyée sur un examen des textes réglementant l'activité des professionnels concernés par le télésoin, une consultation des parties prenantes (organisations représentant les professions concernées par le télésoin et les usagers), une analyse de la littérature scientifique et ses précédentes productions sur la téléconsultation et la téléexpertise.

² [Article L6316-2 du CSP](#)

³ [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 8](#)

⁴ [Arrêté du 10 juillet 2020](#) prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans les territoires sortis de l'état d'urgence sanitaire et dans ceux où il a été prorogé : [Article 17](#)

Définition des catégories de professionnels, des situations cliniques, du périmètre et des publics pour lesquels les actes de télésoin sont à exclure

La consultation des parties prenantes et l'analyse de la littérature n'ont pas permis d'identifier, *a priori*, des catégories de professionnels, des situations cliniques, un périmètre ou des publics qui devraient être exclus du télésoin. En revanche, des critères d'éligibilité à vérifier en amont de la réalisation d'un soin à distance ont été identifiés.

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. éligibilité du patient ci-après).

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.

Le professionnel peut alterner soin en présentiel et télésoin, s'il l'estime nécessaire.

Éligibilité du patient :

Le professionnel doit s'assurer de la possibilité 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, socio-professionnels, 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...) ;
- 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...).

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

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

Dans le cas où le patient est éligible :

Comme dans le soin en présentiel :

- Le télésoin s'exerce dans le respect des lois et règlements applicables (règles d'exercice de chaque profession, déontologie, recommandations de bonnes pratiques, confidentialité des données médicales échangées au sein de l'équipe de soins) ;
- Le télésoin s'inscrit dans le parcours de soins du patient coordonné par le médecin traitant.

Dans le cas où le patient n'est pas éligible :

Le professionnel propose au patient une prise en charge alternative, adaptée à sa situation (ex : rendez-vous en présentiel, nécessité de consulter un autre professionnel ...).