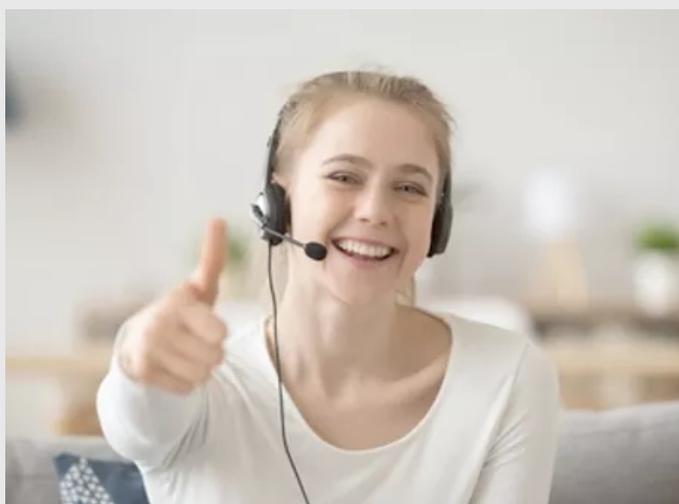


# Le guide de la téléconsultation pour les patients

bonnes pratiques pour des téléconsultations efficaces et sécurisées

- [O Introduction](#)
- [O Questions fréquentes des patients](#)
- [O Guide pour les patients](#)
- [O Les prérequis](#)
- [O La prise de rendez-vous](#)
- [O Préparation et organisation du rendez-vous](#)
- [O Installation et tests](#)
- [O C'est l'heure ! Connexion, prescription, paiement,...](#)
- [O Pour aller plus loin...](#)



## Introduction

Si les téléconsultations ne sont pas encore "automatiques" pour les soignants, il s'agit encore d'une expérience nouvelle pour les patients. Parmi les facteurs gênants souvent évoqués par les patients, on trouve les difficultés techniques principalement.

Pourtant, d'autres paramètres peuvent perturber la qualité des échanges, la concentration du patient comme du professionnel de santé, générer des pertes de temps, biaiser la sincérité de l'échange... voire créer des problèmes de confidentialité.

Les patients aussi méritent, pour leur confort et la qualité des soins qui leurs sont prodigués à distance, d'être accompagnés pour prendre de "bonnes habitudes de téléconsultation".

Ces recommandations à l'attention des patients ont pour but de permettre à tous de vivre les premières téléconsultations dans les meilleures conditions, et d'avoir envie de recommencer !

**La fiche synthèse en bas de page est téléchargeable et peut-être imprimée pour les patients, affichée dans une salle d'attente, envoyée par email avant la consultation, remise par le secrétariat...**

**La version word est modifiable pour le professionnel du santé qui voudrait personnaliser la fiche (ajout de logo, information pratique,...)**

### *Une patiente suite à une téléconsultation en gynécologie :*

*"J'étais contente de pouvoir gagner du temps en téléconsultant mon médecin. J'avais essayé 1h avant le rendez-vous de me connecter à l'application. Tout s'est bien passé, et j'ai eu ma prescription immédiatement. Je recommencerais sans hésiter, mais pour la prochaine fois, je penserai juste à m'installer dans une autre pièce de la maison, car mon fils aurait pu entendre ce que je disais depuis la pièce d'à côté, et ça aurait été gênant..."*

### *Un chirurgien en service pédiatrique*

*"Je vois mes jeunes patients en téléconsultation avec leurs parents pour les visites de routine post-opératoire. Je peux vérifier si tout va bien, les rassurer, répondre à leurs questions. Par contre, lorsque toute la fratrie est présente en plus des parents et de mon petit patient... Cela devient compliqué ! On ne s'entend plus..."*

# Questions fréquentes des patients

## A quoi peut me servir la téléconsultation ?

Voici quelques avantages...

- **Organiser votre rendez-vous à un moment et dans un lieu confortables pour vous** (et sans risque que contamination), facilitant votre organisation.
- **Voir et discuter avec votre ou vos professionnels de santé** [±] (par exemple : consulter votre médecin généraliste, demander un renouvellement de contraceptif, faire le point avec votre diabétologue, réaliser votre séance de rééducation depuis la maison, demander un conseil à votre sage-femme,...)
- **Recevoir immédiatement une e-prescription ou la récupérer à la pharmacie**
- **Recevoir des soins complexes par votre infirmière** avec l'assistance d'un expert
- **Etre orienté** vers des examens complémentaires, une prise de rendez-vous en cabinet ou avec un autre professionnel de santé

## Puis-je téléconsulter depuis n'importe où ?

Vous pouvez participer depuis votre domicile, votre lieu de résidence (EHPAD,...), votre lieu d'activité ou de vacances, ou dans tout autre lieu calme de votre choix, du moment que vous disposez des outils nécessaires, d'un réseau internet suffisant, et de conditions minimales de confidentialité des échanges.

## Serai-je remboursé(e) ?

Pour être remboursé(e), vous devez téléconsulter un médecin de votre territoire, qui vous connaît déjà et qui vous a vu depuis moins d'un an au cabinet.

**Vous serez remboursé(e) comme pour une consultation au cabinet ; pendant la pandémie Covid-19 vous serez même remboursé(e) à 100 %** (au moins jusqu'au 31/12/2020).

## Quels professionnels de santé puis-je voir en téléconsultation ?

**Les médecins généralistes, les médecins spécialistes (diabétologues, cardiologues, psychiatres,...). Les infirmiers et les pharmaciens** peuvent la pratiquer dans le cadre du télésoin (vous les consultez à distance), ou bien être à vos côtés pour vous accompagner lors d'une téléconsultation avec un médecin ("téléconsultation assistée").

De nouvelles professions peuvent vous proposer des téléconsultations en raison de l'épidémie de COVID-19 : **les sages femmes, les diététiciens, les orthophonistes, les masseurs-kinésithérapeutes, les gynécologues, les chirurgiens, les pédiatres, les ophtalmologistes, les dentistes,...**

## Ai-je le droit de refuser ou, au contraire, d'imposer une téléconsultation à mon médecin ?

Si on vous propose une téléconsultation, **vous pouvez l'accepter ou la refuser.**

**Vous pouvez également demander une téléconsultation** aux professionnels de santé, mais vous ne pouvez pas l'exiger. Les professionnels de santé répondront favorablement ou non à votre demande en fonction de votre situation de santé, du motif de votre consultation, de paramètres techniques, mais aussi de ses propres habitudes et choix de pratique.

## D'autres questions ?

**Vous trouverez des idées et probablement d'autres réponses à vos questions dans le guide ci-dessous.**

**Il vous manque une information ? Vous souhaitez partager une idée ?**

Adressez un email à [contact@catel.pro](mailto:contact@catel.pro) ! Le Collectif Téléconsultation vous répondra.

Bonne lecture et bonnes téléconsultations !

# Guide pour les patients

## Les prérequis

- **Disposer d'un espace et d'un moment garantissant suffisamment de calme et d'intimité** pour parler avec votre médecin sereinement ;
- **Avoir un smartphone, une tablette ou un ordinateur avec caméra et micro, ainsi qu'une connexion internet suffisante.**  
S'il s'agit d'une téléconsultation par téléphone : avoir du réseau téléphonique là où vous vous trouvez !

## La prise de rendez-vous

- **Adressez-vous en priorité à un acteur du parcours de soin** sur votre territoire
- **Demandez comment procède votre médecin :**
  - Allez-vous recevoir un simple lien pour lancer la téléconsultation ?
  - Allez-vous utiliser une application spéciale pour la téléconsultation ?
- **Bon à savoir :** comme pour un rendez-vous classique, **vous pouvez être accompagné(e) par un proche, un aidant et même par une infirmière ou un pharmacien** ; ces derniers pourront même être rémunérés pour cela dans le cadre d'une téléconsultation assistée et/ou du télésoin ! Parlez-en à votre médecin et à vos soignants lors de la prise de rendez-vous.

## Préparation et organisation pour le rendez-vous

- **Préservez votre intimité et le secret médical**

Comme en consultation au cabinet, et même si vous ne l'avez pas imaginé a priori, votre médecin pourra vous poser des questions personnelles et vous aurez peut-être à parler de détails intimes pendant la téléconsultation. Vos réponses précises sont importantes pour un bon diagnostic et une prescription de soins adaptés. Pour vous éviter toute situation gênante pouvant vous conduire à donner des réponses fausses ou partielles, et même pour éviter que des informations relevant du secret médical soient divulguées, pensez à :

- *vous isoler le temps de la téléconsultation* dans un endroit où on ne vous voit pas, où on ne vous entend pas ;
- *signaler dès le début de la téléconsultation à votre médecin si vous ne vous trouvez pas dans ces conditions*, en particulier si vous n'êtes pas seul(e) (personne qui entend la conversation, personne que le médecin ne peut pas voir à l'écran,...)
- *demander aux personnes qui vous accompagnent si elles peuvent vous laisser seul(e)* avec le médecin quelques minutes en sortant de la pièce, comme elles le feraient spontanément au cabinet en rejoignant la salle d'attente !

- **Un endroit calme et assez éclairé**

- Vous devrez bien entendre... et être bien entendu(e) ; *évités les espaces bruyants, fermez la fenêtre, coupez la télé ou la*

radio.

- o Pensez à éviter les pièces très sombres, et inversement, ne vous positionnez pas dans une lumière trop forte ou avec une fenêtre dans votre dos (contre-jour).
- o Si vous avez des enfants en bas âge : quelqu'un peut-il garder les enfants non concernés par ce rendez-vous dans une autre pièce pendant la téléconsultation, pour ne pas perturber le rendez-vous ? Sinon, pensez à leur prévoir une occupation calme (livre, jeu silencieux, dessin animé avec un casque...)... Et pourquoi ne pas programmer si possible le rendez-vous pendant la sieste (c'est un grand avantage de la téléconsultation, profitez-en...)!

#### Installation et tests (au moins 1h avant le rendez-vous)

- **Faites quelques tests et vérifications techniques à l'avance (1h avant) !** Quelques points à vérifier :
  - o La connexion internet fonctionne-t-elle bien ?
  - o Vérifiez vos mails ou vos sms pour suivre les instructions techniques reçues.
    - Parfois, vous devez suivre un simple lien pour lancer la téléconsultation.
    - Parfois, vous devez installer une application spéciale, créer un compte utilisateur, et entrer certaines informations (prévoir votre carte vitale, votre numéro de sécurité sociale, votre carte bancaire,...).
  - o Vérifier votre matériel :
    - Téléconsultation par ordinateur / tablette : avez-vous un micro, une caméra qui fonctionne ? Est-ce qu'on vous voit/entend bien ?
    - Téléconsultation par smartphone : Votre smartphone fonctionne-t-il ? est-il chargé ?
  - o Est-il possible de vous joindre par téléphone au cas où la visioconférence ne serait pas possible ? Avez-vous le numéro du secrétariat en cas de problème ?
  - o Avez-vous de quoi prendre des notes si besoin (crayon, papier) ?

#### C'est l'heure ! Connexion, prescription, paiement...

- **Tenez-vous prêt 10 minutes avant l'heure du rendez-vous** et attendez que le médecin lance la téléconsultation en restant à proximité. Bien entendu, comme au cabinet, le médecin aura peut-être du retard... Restez disponible et prévoyez une petite marge dans votre programme après l'heure prévue du rendez-vous !
- **Partage de documents et prescription :**  
Informez votre médecin, voire partagez avec votre médecin toutes les informations utiles pour son diagnostic et pour des soins adaptés (résultats d'examen, historique médical récent,... ). Si votre médecin utilise une application sécurisée, vous pourrez peut-être partager vos documents ou photos avec lui pendant le rendez-vous, et **il pourra probablement vous adresser immédiatement votre prescription** dans l'application, ou la transmettre directement à votre pharmacie ! *Attention, pour votre sécurité, vous ne devez pas échanger de documents ou de données par email ou via des solutions "grand public" comme skype, messenger, whatsapp, zoom...*
- **Paiement :** Les médecins ont des fonctionnements différents pour ce qui est du paiement : certains vous proposeront de régler en ligne, d'autres de payer plus tard, ou d'envoyer un chèque par voie postale.

## Pour aller plus loin...

- Les fiches d'[indications et de bonnes pratiques selon les filières](#) médicales et paramédicales

## Réagissez, posez vos questions !

0 commentaires



Laissez un message...

Catel, Centre de Ressources et d'Expertise en e-santé - [www.catel-esante.fr](http://www.catel-esante.fr)

Autres sites : [www.catelvisio.fr](http://www.catelvisio.fr) - [www.catelparis.fr](http://www.catelparis.fr) - [www.smart-bear.fr](http://www.smart-bear.fr)