



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun



FICHE RÉFLEXES POUR L'INSTALLATION DE TÉLÉCABINES OU BORNES DE TÉLÉCONSULTATION



5 BONS RÉFLEXES

- 1** Consultez les professionnels de santé et structures d'exercice coordonné exerçant sur votre territoire et associez votre CPAM et l'ARS Bretagne avant de vous lancer.
- 2** Privilégiez la téléconsultation avec un professionnel médical du territoire ou appuyée sur une organisation territoriale existante (équipes de soins primaires, maisons de santé pluri-professionnelles, centres de santé, CPTS...), si cela est possible.
- 3** Définissez le parcours du patient avant et après la téléconsultation, en lien avec les professionnels de santé du territoire.
- 4** Implantez la télécabine ou borne dans un lieu de soins. Nous recommandons d'exclure les lieux commerciaux ne disposant pas d'un point santé.
- 5** En cas d'appui sur une société de téléconsultation, privilégiez les sociétés agréées par l'Etat.
- 6** Veillez au respect des règles déontologiques.

01

CONTEXTE

02

PRÉ-REQUIS AVANT DE SE LANCER

03

MISE EN OEUVRE

04

L'AVIS DU COLLECTIF E-SANTÉ

05

LIENS UTILES

01 | CONTEXTE

La **téléconsultation est l'une des solutions pour faciliter l'accès aux soins** dans les territoires en tension. Il s'agit d'un acte médical régi par une réglementation et des bonnes pratiques, qui doit **s'intégrer dans le parcours de soins** pour garantir une prise en charge de qualité.

Les sociétés de **télécabines, consoles et bornes connectées** proposent la **réalisation autonome de téléconsultations avec un médecin**, avec ou sans rendez-vous, dans des lieux dédiés équipés. Ces dispositifs permettent la visioconférence, la prise de constantes par le patient à l'aide de dispositifs médicaux (ex. dermatoscope, stéthoscope, tensiomètre, balance, etc.) et la prescription. Ils proposent souvent l'accès à un réseau de médecins téléconsultants partenaires, quel que soit leur lieu d'exercice.

Ces services offrent une flexibilité et des avantages immédiats pour faciliter l'accès à un professionnel médical pour la population.

Leur implantation requiert une vigilance particulière pour garantir la pertinence et la qualité du projet.

Ce guide récapitule les **recommandations** à l'intention des **professionnels de santé, établissements, pharmacies et collectivités** qui s'interrogent sur l'implantation d'une télécabine, borne ou console de téléconsultation.

02 | PRÉ-REQUIS AVANT DE SE LANCER

Dès que cela est possible, **il est préférable de proposer la consultation en présentiel ou la téléconsultation appuyée des professionnels médicaux du territoire ou une organisation territoriale existante.**

La pertinence d'une offre de téléconsultations en télécabine ou borne dépend de l'offre de soins locale, des capacités d'intervention des professionnels de santé du territoire et de la réglementation.



Consultez les professionnels de santé de votre territoire en amont

Cabinets médicaux, Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS), Centres de santé, Maisons de santé (MSP), Equipes de soins Primaires (ESP) et Spécialisées (ESS) situés à proximité :

l'amélioration de l'accès aux soins fait partie de leurs priorités.

- Vérifiez leurs capacités d'intervention et les éventuelles initiatives d'organisation locales
- Associez-les systématiquement à votre projet



CARTE DES ACTEURS

ⓘ Certaines structures sont labellisées **Organisation Coordonnée Territoriale (OCT)** sur leur territoire d'intervention : c'est-à-dire qu'elles sont garantes des règles locales d'accès à la téléconsultation, dans le respect de l'offre du territoire et de la convention médicale. Plus d'information sur [Les organisations coordonnées territoriales | ameli.fr](https://www.ameli.fr) | [Médecin](https://www.medicin.fr)



Informez les institutions

L'ARS Bretagne et la CPAM de votre département peuvent vous mettre en relation avec les acteurs du territoire, vous aider à établir le diagnostic de l'offre et des besoins et à comprendre la réglementation.

VOS CONTACTS

MORBIHAN

ARS

ars-dd56-guichetuniques
@ars.sante.fr

ILLE-ET-VILAINE

ARS

ars-dd35-guichetuniques
@ars.sante.fr

CÔTES D'ARMOR

ARS

ars-dd22-guichetuniques
@ars.sante.fr

FINISTÈRE

ARS

ars-dd29-guichetuniques
@ars.sante.fr



Renseignez-vous sur les règles de remboursement

Pour être remboursées, les téléconsultations :

- Doivent être réalisées par des médecins conventionnés avec l'Assurance Maladie et respecter les règles définies par la convention.
> Retrouvez les règles en vigueur sur [Télésanté Bretagne](#), [Ameli](#) et [AmeliPro](#).
- Si les médecins sont salariés d'une société de téléconsultation, celle-ci doit être agréée par l'Etat.
> Voir la [liste des sociétés agréées](#) par le Ministère de la Santé.

Si ces conditions ne sont pas respectées, les actes sont à la charge du patient.

Les médecins, salariés ou non, ne peuvent réaliser plus de 20% de leur activité en téléconsultation (sauf les psychiatres : 40% et les médecins traitants pour leur patientèle : pas de limitation).

i L'**agrément instauré en 2024**, est une garantie de qualité et de sécurité des soins prodigués à distance par les sociétés qui salarient des médecins pour la téléconsultation. Les sociétés s'engagent au respect de critères d'indépendance, de qualité, de sécurité et d'interopérabilité de leurs outils.

> [Pour en savoir plus, visitez la page dédiée du Ministère de la Santé.](#)

03 | MISE EN OEUVRE D'UNE TÉLÉCABINE OU BORNE

La téléconsultation doit être intégrée dans un parcours de soins et réalisée dans un lieu adapté pour garantir la qualité de la prise en charge et la continuité des soins.

La pratique de la téléconsultation doit respecter des principes déontologiques de l'exercice de la médecine.



Privilégiez l'implantation dans un lieu de soins où exerce un professionnel de santé

Pharmacie, EHPAD ou autre établissement médico-social, Maison de Santé, Centre de Santé, Hôpital de proximité, cabinet médical, cabinet infirmier... À minima, le lieu choisi (cabine, ou local accueillant une borne ou console) doit être neutre et connu par les usagers, réservé à l'activité de soins, et sans accès direct depuis l'espace public (prévoir une salle d'attente dédiée, exempte de toute sollicitation commerciale).

Nous recommandons d'exclure les locaux commerciaux ne disposant pas d'un point santé.



Identifiez un responsable de l'équipement

La Haute Autorité de Santé recommande **la présence sur place d'une personne formée**. Cette personne peut être un professionnel de santé. Il/elle veille à l'entretien et à la préparation du lieu, réalise l'accueil et l'accompagnement du patient.

Pour aller plus loin :

L'ARS propose une **check-list pour un projet de télésanté intégré au territoire**.

Le **Groupeement Régional e-Santé Bretagne** peut vous conseiller.

Contact : telesante@esante-bretagne.fr



Définissez le parcours du patient en associant la société de téléconsultation et les professionnels de santé du territoire

- ✓ **Avant la téléconsultation** : modalités d'orientation du patient et de prise de rendez-vous, modalités d'information du patient et recueil de son consentement.
- ✓ **Pendant** : l'assistance par un professionnel de santé doit être recherchée, en particulier pour les populations « fragiles ».
- ✓ **Après la téléconsultation** : mise à disposition du compte-rendu au médecin référent ou traitant par messagerie sécurisée et via Mon Espace Santé (si activé), organisation d'une prise en charge en proximité si des soins en présentiel s'avèrent nécessaires.



Veillez au respect des règles déontologiques

Les professionnels de santé doivent vérifier que le lieu et les conditions de réalisation de la téléconsultation ne les mettent pas en situation de contrevenir au code de déontologie de leur profession.

Il est notamment interdit aux médecins d'exercer leur profession comme un commerce [Code de la Santé publique, R.4127-19].

À vérifier :

- **La publicité informative réalisée autour de la télécabine ou borne ne porte aucun caractère commercial**, ni publicité indirecte pour les médecins téléconsultants
- **La confidentialité des échanges et le secret professionnel sont respectés**
- **Le patient reste libre de choisir son professionnel de santé** [Code de la Santé publique, L1110-8] **et d'acheter ou non son traitement ou matériel au sein de la même enseigne** (s'il s'agit d'une pharmacie ou d'un magasin d'optique, par exemple).



Évaluez régulièrement la qualité et la pertinence de la réponse apportée aux patients

04 | L'AVIS DU COLLECTIF E-SANTÉ

L'avis du Collectif E-santé Médecins Libéraux de Bretagne



Le Collectif s'associe aux recommandations émises dans ce document, et souligne les points suivants :

- Le déploiement des télécabines ou bornes de téléconsultation est parfois désordonné et déconnecté des réalités territoriales, en termes d'offres et de demandes de soins.
- Le déploiement de télécabines doit **s'intégrer dans une démarche territorialisée**, ou du moins, intégrée à un projet de soins et en répondant à un besoin.
- Le **respect du parcours patient est une condition indispensable** au bon déploiement d'une télécabine.
- Le recours aux soins évolue avec la société. Aussi, **il est important que l'amélioration de l'accès aux soins ne se fasse pas au détriment de la qualité des prises en charge** face à la consommation croissante de soins, dans l'immédiateté.

Ce document a été élaboré dans le cadre de la Feuille de route Télésanté Bretagne, en lien avec **l'inter-URPS de Bretagne, le Collectif E-santé Médecins libéraux de Bretagne, le Collectif SI-Médico-social Bretagne et France Assos Santé Bretagne.**

Il s'appuie sur les recommandations émises par **la Haute Autorité de Santé, le CNOM et l'Assurance Maladie**, et sur la doctrine du **Ministère de la Santé.**

05 | LIENS UTILES

[La téléconsultation - Télésanté Bretagne](#)

[La téléconsultation : prise en charge - ameli.fr | Assuré](#)

[La téléconsultation - ameli.fr | Médecin](#)

[La téléconsultation - Ministère de la Santé et de la Prévention](#)

[Guide de bonnes pratiques Téléconsultation et Télé expertise et fiche mémo HAS \[2019\]](#)

[Recommandations HAS sur les lieux de téléconsultation et télésoin \[2024\]](#)

[Charte de bonnes pratiques de la téléconsultation de l'Assurance Maladie](#)

[Les sociétés de téléconsultation - Ministère de la Santé et de la Prévention](#)

[Positions du Conseil National de l'Ordre des Médecins](#)

[Téléconsultation à destination des usagers, France Assos Santé](#)

[Positions des Unions Représentatives des Professionnels de Santé de Bretagne – médecins et pharmaciens](#)

