

Comment réaliser une téléconsultation ou un télésoin ?

Prérequis avant la téléconsultation ou le télésoin

- S'assurer du **respect de la réglementation** : la téléconsultation et le télésoin répondent aux mêmes exigences que l'exercice médical en présentiel
- **Disposer de locaux adaptés** : lieu calme, permettant de respecter la confidentialité des échanges
- Disposer **d'outils de communication** (PC + caméra) et **de partage de données sécurisés** (messagerie ou plateforme d'échange de données avec un hébergeur de données de santé agréé ou certifié)
- **Informé le patient* et recueillir son consentement** : consentement oral ou écrit tracé dans le dossier du patient
- Juger de la **pertinence de l'acte** au regard de la situation clinique du patient, des informations disponibles sur sa situation (données médicales et administratives) et de sa capacité à communiquer à distance et à utiliser les outils informatiques.

*Informations à délivrer au patient

- **Intérêt de la téléconsultation (TLC) / du télésoin (TLS)** dans son parcours de santé
- **Modalités pratiques** de réalisation de la TLC / du TLS
- **Consentement** : possibilité de refuser la TLC / le TLS et alternatives possibles
- **Respect de la confidentialité** et traitement des données à caractère personnel
- **Coût et reste à charge.**

Pendant la téléconsultation ou le télésoin

- **Vérifier l'identité du patient**
- **Rappeler que la téléconsultation ou le télésoin peut être arrêté(e) à tout moment** à l'initiative du professionnel ou du patient (par exemple si le professionnel estime que ce mode de prise en charge n'est plus adapté)
- Compte tenu de la barrière de l'écran, **être attentif à sa posture** (ne pas tourner le dos au patient, ne pas sortir du champ de la caméra, etc.), **encourager l'expression du patient** et s'assurer de sa bonne compréhension

Après la téléconsultation ou le télésoin

- **Enregistrer le compte-rendu** dans le dossier patient de son logiciel métier ainsi que dans le DMP du patient
- **Transmettre le compte-rendu** au médecin traitant et aux autres professionnels de santé désignés par le patient dans le cadre de sa prise en charge

Bonnes pratiques

- Prévoir une **procédure de travail de secours** en cas de dysfonctionnement du matériel, rupture de connexion internet, nécessité de prise en charge du patient en urgence, etc.
- Veiller au **bon fonctionnement du matériel**
- **Se former à la communication à distance** avec le patient, à la pratique clinique à distance et à l'utilisation du matériel
- Réaliser des **enquêtes de satisfaction** des patients, suivre et évaluer les **événements indésirables**