



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun



CHECK-LIST POUR UN PROJET DE TÉLÉSANTÉ INTÉGRÉ AU TERRITOIRE ET AU PARCOURS DE SOINS

7 ÉTAPES CLÉS

- 1 METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE COORDONNÉE
- 2 ÉTABLIR LES BESOINS
- 3 VÉRIFIER LE CADRE JURIDIQUE ET DÉONTOLOGIQUE
- 4 DÉFINIR UNE ORGANISATION INTÉGRÉE AU PARCOURS PATIENT
- 5 CHOISIR UN OUTIL DE TÉLÉSANTÉ ADAPTÉ
- 6 ASSOCIER LES PROFESSIONNELS ET LES PATIENTS
- 7 PRÉVOIR UN DISPOSITIF D'ÉVOLUTION

CONTEXTE

Cette « check-list » est un outil proposé pour guider les porteurs de projet dans le montage d'un projet de télésanté.

Ce document a été élaboré dans le cadre de la Feuille de route télésanté Bretagne, par l'ARS avec l'appui de l'Assurance Maladie, l'URPS Médecins Libéraux Bretagne, du Collectif SI- Médico-social Bretagne et de France Assos Santé Bretagne.



Le Collectif e-Santé Médecins Libéraux de Bretagne s'associe aux recommandations émises dans ce document, et souligne la 1^{ère} étape de concertation entre professionnels de santé comme une étape indispensable pour éviter les implantations de projets de télésanté ou de télécabines sans projet médical ou paramédical. Tous les professionnels de santé : **médecins et professions paramédicales**, peuvent être amenés à **initier un projet de télésanté**.

1

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE COORDONNÉE

L'objectif est de mettre en place **un dispositif de télésanté accepté et porté par les acteurs du territoire choisi**, et **d'impliquer les acteurs de l'offre de soins** dans sa définition.

- Une **démarche de concertation** est mise en place **dès le cadrage du projet** avec les représentants des professionnels de santé du territoire (Établissements, professionnels libéraux, structures d'exercice coordonné), la CPAM, l'ARS et le Groupement Régional E-santé, les collectivités, les associations concernées

📌 Voir le focus : Les acteurs associés à votre projet [page 12]

- Des **temps d'échange sont organisés en proximité** avec les professionnels du territoire pour **partager les constats de départ, définir le projet médical, l'organisation et le parcours patient**
- Une coordination est recherchée pour **mutualiser les moyens humains, matériels et les aides financières possibles**
- **Une équipe projet** est désignée. Elle intègre idéalement :
 - ✓ un **chef de projet** ou " pilote " : pilote les travaux et coordonne les partenaires
 - ✓ un ou plusieurs **professionnel(s) de santé** référent(s) (médecin et/ou paramédicaux) pour la définition des besoins, promoteurs du projet auprès de leurs pairs

L'objectif est de **définir le besoin médical et une réponse appuyée sur la télésanté, cohérente avec l'offre de soins du territoire**. Le projet médical est **un prérequis, à co-construire avec les professionnels de santé du territoire et à partager avec les partenaires**.

Il s'agit d'établir :

- La **patientèle « cible »** - profil(s) et pathologie(s) concernés
- Un **diagnostic de l'offre de soins du territoire** pour cette patientèle :
 - ✓ Identification des professionnels de santé, établissements et structures d'exercice coordonné (CPTS, Maisons de santé, Centres de santé) impliqués dans la prise en charge
 - ✓ Repérage des éventuels projets d'organisation en cours
- La nature du **besoin médical** : état des lieux du parcours actuel (étapes, intervenants), identification des problématiques ou manques constatés, analyse des causes, compétences et spécialités à mobiliser
- La nature de la **réponse proposée via la télésanté** : actes de télésanté pertinents pour répondre aux besoins, place dans le parcours de soins, bénéfices attendus, limites possibles

3 | VÉRIFIER LE CADRE JURIDIQUE ET DÉONTOLOGIQUE

L'objectif est de s'assurer que le projet médical respecte le cadre réglementaire spécifiques à la télésanté et les principes déontologiques :

- Le projet médical prend en compte **le cadre réglementaire en vigueur et les modalités de remboursement applicables pour les actes de télésanté concernés**
- Les **règles déontologiques** qui s'appliquent aux professionnels de santé intervenant dans le dispositif sont respectées.
 - ✓ Les professionnels de santé doivent vérifier que le lieu et les conditions de réalisation d'actes à distance ne les mettent pas en situation de contrevenir au code de déontologie de leur profession
 - ✓ L'affichage informatif respecte les règles fixées par les ordres professionnels [se référer aux articles 19 et 20 du code de déontologie ([Le code de déontologie – l'Ordre des Médecins \[conseil-national.medecin.fr\]](http://conseil-national.medecin.fr))]
En cas de doute, prendre contact avec les ordres professionnels.

L'objectif est **d'organiser la réponse médicale ou paramédicale apportée, en s'appuyant en priorité sur les ressources du territoire, et d'intégrer cette réponse dans un parcours de soins.**

Les éléments clef d'organisation à définir avant, pendant et après l'activité de télésanté :

- **Le profil et le rôle des professionnels ou structures assurant la prise en charge sont identifiés :**

La réponse de soins doit s'appuyer en priorité sur les acteurs du soin du territoire, dans le cadre d'une organisation territoriale déjà existante ou à construire.

Le recours à des sociétés commerciales référencées est à envisager en deuxième intention ou de manière complémentaire.

- **Les modalités d'orientation du patient vers l'activité de télésanté sont définies :**

Le patient est autonome, ou orienté par un professionnel de santé.

Les règles d'orientation sont définies en cohérence avec les principes conventionnels et en tenant compte des disponibilités des professionnels du territoire. Le cas échéant, les conditions de recours à des professionnels hors territoire sont définies.

***i** Voir le focus : Principes d'orientation du patient (page 12)*

- **Les plages horaires couvertes et les modalités de prise de rendez-vous sont définies.**

- ❑ **Les modalités d'information et de recueil du consentement du patient** sont prévues :

Le patient doit être informé avant l'acte de télésanté sur ses modalités pratiques, les alternatives possibles, le traitement de ses données, le coût et la prise en charge.

Le patient doit donner son consentement avant la réalisation de l'acte.

- ❑ **Une prise en charge alternative peut être proposée** au patient s'il choisit de refuser une prise en charge à distance ou s'il n'a pas un accès suffisant aux outils numériques.

PENDANT

- ❑ **Une assistance par un professionnel de santé est prévue pour les populations « fragiles »**

- ❑ **Les locaux de réalisation de la télésanté sont situés de préférence dans un lieu de soins**

Cela permet de s'appuyer sur la présence de professionnels de santé susceptibles d'accompagner les patients

Ex. Pharmacies, EHPAD, Maisons et centres de santé, Hôpitaux de proximité

A défaut, il s'agit au minimum d'un lieu neutre (non commercial) et déjà identifié par les usagers du service public

Ex. Maisons France Service, collectivité

- ❑ Les lieux de réalisation de la télésanté sont situés dans un **environnement calme** et respectant la **confidentialité des échanges**

APRÈS

- ❑ **Le compte-rendu de la consultation, éventuelles prescriptions et autres courriers sont transmis ou accessibles au médecin référent du patient** après la réalisation de l'acte de télésanté

- ❑ **Une organisation est définie pour la prise en charge « en aval » et favorise une continuité des soins**

Après un avis, une consultation ou un soin à distance, le patient doit pouvoir être pris en charge en présentiel à proximité si cela s'avère nécessaire.

5

CHOISIR UN OUTIL DE TÉLÉSANTÉ ADAPTÉ

L'objectif est de s'assurer que les outils retenus soient en adéquation avec les besoins, qu'ils soient sécurisés et qu'ils respectent la réglementation. Idéalement, il est conseillé d'identifier un référent outils (ex. membre de la DSI). Le Groupement Régional e-santé peut apporter un appui.

Les points à vérifier :

- Les **besoins fonctionnels** pour réaliser l'activité de télésanté, et pour échanger avec les outils métier des partenaires impliqués ont été définis
Le ou les outil(s) choisis répondent à ces besoins et présentent des possibilités d'interopérabilité avec les outils métier des acteurs impliqués.
- Ils sont conformes aux dispositions du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** et de la **Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information de Santé (PGSSIS)**
- Ils sont conformes avec les **référentiels nationaux de sécurité, d'interopérabilité et d'éthique** en vigueur pour les actes de télésanté
- Si le projet s'appuie sur une société de téléconsultation fournissant du temps médical pour la réalisation des actes (via un réseau de professionnels salariés, par exemple), il convient de s'assurer que **la société est engagée dans le processus d'agrément par l'Etat.**

6

ASSOCIER LES PROFESSIONNELS ET LES PATIENTS

L'objectif est d'anticiper et d'accompagner les transformations du travail, des pratiques des professionnels et des usages des patients dans le cadre du projet, et se s'appuyer sur leurs retours pour le faire évoluer.

Les points à vérifier :

- **Les professionnels sont impliqués dans la construction de l'organisation** pour prendre en charge les activités de télésanté, **et des futures situations de travail**
- Le plan d'actions du projet prévoit des **modalités d'information et de formation des professionnels de santé**
- Le plan d'actions prévoit des **modalités d'information** de la population sur cette nouvelle possibilité de prise en charge
- **Des temps d'échange réguliers** sont prévus avec les professionnels de santé et/ou avec les patients pour prendre en compte leur perception et retour d'expérience, et **adapter le dispositif**

7

PRÉVOIR UN DISPOSITIF D'ÉVALUATION

L'objectif est de prévoir une évaluation régulière de la pertinence du dispositif pour les patients, et pour les professionnels impliqués. En fonction des résultats, l'organisation pourra être adaptée.

Les points à vérifier :

- Le projet prévoit **une mesure des impacts du dispositif de télésanté** (méthode, indicateurs)
- Le recueil et l'analyse d'éventuels évènements indésirables est prévue en lien avec la CPAM et avec l'ARS

Qui fait quoi ?

- Les **représentants des professionnels de santé** participent au cadrage du projet et sont effecteurs de sa mise en œuvre.
- **L'ARS** appuie l'analyse des besoins du territoire et peut apporter un soutien financier à l'amorçage du projet (dans le cadre d'éventuels Appels à Projet)
- **Le Groupement Régional e-santé** facilite la mise en relation avec les acteurs du territoire et apporte un appui au cadrage du projet
- **La CPAM** est garante du cadre conventionnel applicable à la télésanté
- **Les collectivités locales** (conseil départemental, municipalités, intercommunalités) peuvent participer à la recherche de locaux et apporter des financements complémentaires
- **Les préfetures** accompagnent les projets immobiliers des collectivités territoriales relatifs à des maisons de santé pluridisciplinaires ou centres de santé, et d'équipement

Focus : Principes d'orientation du patient

Orientation vers une téléconsultation

Les recommandations de bonnes pratiques et le cadre conventionnel établi par l'Assurance Maladie exigent le **respect du parcours de soins coordonné** et d'un **principe de territorialité**

- Orientation du patient vers la téléconsultation par le médecin traitant, sauf pour :
 - ◇ Les spécialités médicales en accès direct
 - ◇ Les patients de moins de 16 ans, les patients âgés ou en situation de handicap hébergés en établissement, les détenus
 - ◇ Certaines situations faisant exception : urgence, absence de médecin traitant ou indisponibilité dans un délai compatible avec le besoin de santé
- Professionnel médical téléconsultant situé à proximité du patient
- Le patient doit être informé et donner son consentement en amont de l'acte

Orientation vers un acte de télésoin

Les recommandations de bonnes pratiques et le cadre conventionnel établi par l'Assurance Maladie exigent une **relation établie entre le patient et le professionnel paramédical** et un **principe de territorialité**

- Le professionnel paramédical proposant le Télésoin au patient a réalisé au moins 1 acte ou bilan en présentiel dans les 12 mois précédents (lui-même ou un professionnel de la même équipe)
- Professionnel paramédical réalisant le Télésoin situé à proximité du patient
- Le patient doit être informé et donner son consentement en amont de l'acte

Orientation vers une téléexpertise

Le recours à un avis médical à distance pour le patient est **une décision du professionnel de santé « réquérant »** intervenant auprès du patient, après information et consentement du patient.

Orientation vers un suivi par télésurveillance

Les modalités de mise en œuvre de la télésurveillance sont définies par arrêté ministériel, précisant un cahier des charges par pathologie.

La télésurveillance est mise en œuvre **sur prescription médicale**, réalisée par un médecin spécialiste ou généraliste (selon les pathologies) intervenant auprès du patient, après information et consentement du patient.

