

**NOTE DE
CADRAGE**

Référentiel de bonnes pratiques professionnelles et méthode d'évaluation pour les sociétés de téléconsultation

Validée par le Collège le 8 juin 2023

Date de la saisine : 23 décembre 2022 **Demandeur :** Nouvelle mission de la HAS prévue à l'article L. 161-37 du code de la sécurité sociale

Service(s) : Service pilote : Mission numérique en Santé (MNS)

Personne(s) chargée(s) du projet : Paul Valois (Chef de projet MNS), Vanessa Hernando (Cheffe de projet MNS)

1. Présentation et périmètre

1.1. Demande

La loi de financement de la sécurité sociale pour 2023¹ a modifié l'article L. 161-37 du code de la sécurité sociale (CSS) et a confié une nouvelle mission à la Haute Autorité de santé (HAS) de « *Etablir un référentiel de bonnes pratiques professionnelles relatives à la qualité et à l'accessibilité de la téléconsultation, applicable aux sociétés de téléconsultation mentionnées au I de l'article L. 162-1-7, et proposer des méthodes d'évaluation de ces sociétés [...].* ».

1.2. Contexte

L'article R. 6316-1 du code de la santé publique (CSP) définit la téléconsultation qui constitue un acte de télémédecine. Elle « *a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient [...].* ». Tout professionnel de santé peut recourir à la téléconsultation, indépendamment de sa spécialité, de son secteur d'exercice et de son lieu d'exercice. De même, tout patient peut a priori se voir proposer une téléconsultation. Cependant, l'article R. 6316-2 du CSP précise que « *la pertinence du recours à la télémédecine ou au télésoin est appréciée par le professionnel médical, le pharmacien ou l'auxiliaire médical.* ».

¹ LOI n° 2022-1616 du 23 décembre 2022 de financement de la sécurité sociale pour 2023.

Sur le marché de la téléconsultation, des sociétés commerciales se sont développées :

- D'une part, les sociétés qui proposent aux professionnels de santé des équipements et des outils numériques qui leur permettent de proposer et d'assurer des téléconsultations (vidéotransmission, plateforme d'échange de données avec le patient). Le CNOM indique dans un rapport adopté en décembre 2020 et mis à jour en mars 2023² que ces sociétés « *comme d'autres sociétés commerciales qui procurent aux médecins les moyens d'exercer leur métier (éditeurs de logiciels médicaux par exemple) n'interfèrent aucunement dans l'acte médical et dans la relation du médecin avec ses patients [...].* ».
- D'autre part, les sociétés qui proposent une offre de téléconsultation incluant la prestation de soins. Dans ce cadre, le professionnel de santé est salarié de la société. [L'article 53 de la loi de financement de la sécurité sociale \(LFSS\) pour 2023](#)¹ a défini un statut juridique particulier pour ces sociétés prestataires de téléconsultation et l'a ajouté aux entités prévues à l'article L. 162-1-7 du Code de la sécurité sociale (CSS) pour « *la prise en charge ou le remboursement par l'assurance maladie de tout acte ou prestation réalisé par un professionnel de santé [...].* ».

Le remboursement des consultations assurées uniquement par les médecins salariés de ces sociétés de téléconsultation est conditionné à un agrément de ces sociétés prévu à l'article L. 4081-1 du CSP³ introduit par l'article 53 de la LFSS pour 2023¹. L'agrément des sociétés de téléconsultation sera subordonné au respect d'exigences, en particulier en matière de structuration juridique, de gouvernance, de protection des données personnelles et d'interopérabilité des solutions numériques utilisées, détaillées à l'article L. 4081-2 du CSP.

L'agrément sera délivré pour une durée fixée par décret. Il pourra être renouvelé, suspendu ou être mis à terme. L'article L. 4081-4 du CSP et l'article L. 161-37 du CSS précisent que le renouvellement de l'agrément sera notamment soumis au contrôle du respect du « *référentiel de bonnes pratiques professionnelles relatives à la qualité et à l'accessibilité de la téléconsultation, applicable aux sociétés de téléconsultation mentionnées au I de l'article L. 162-1-7 [...].* » que la HAS doit élaborer tout en proposant « *des méthodes d'évaluation de ces sociétés [...].* ».

Le référentiel de bonnes pratiques professionnelles à construire et les méthodes d'évaluation qui seront proposées par la HAS s'inscriront donc exclusivement dans le cadre de la procédure d'agrément des sociétés de téléconsultation salariant des médecins.

² Rapport adopté lors de la Session du CNOM de décembre 2020, mis à jour le 8 octobre 2021, le 4 février 2022 et le 31 mars 2023 : Mésusage de la télémédecine

³ Article L. 4081-1 du CSP : « *Les sociétés de téléconsultation qui ont reçu l'agrément à cette fin des ministres chargés de la sécurité sociale et de la santé, dans les conditions fixées au présent titre, peuvent demander à l'assurance maladie la prise en charge des actes de téléconsultation réalisés par les médecins qu'elles salarient.* »

1.3. Enjeux

Ce référentiel s'inscrit dans la mise en place du processus d'agrément des sociétés de téléconsultation pour la prise en charge ou le remboursement par l'assurance maladie obligatoire des actes réalisés par les médecins qu'elles salarient.

1.4. Cibles

- Le décideur public ;
- Les sociétés de téléconsultation mentionnées au I de l'article L. 162-1-7 du CSS ;
- Les professionnels de santé salariés de ces sociétés de téléconsultation ;
- Les usagers.

1.5. Objectifs

Il s'agit d'établir le référentiel de bonnes pratiques professionnelles relatives à la qualité et à l'accessibilité de la téléconsultation, applicable aux sociétés de téléconsultation, et de proposer des méthodes d'évaluation de ces sociétés, tel que mentionné à l'article L. 161-37 du code de la sécurité sociale.

1.6. Délimitation du thème / questions à traiter

Ce projet sera limité à :

- L'établissement d'un référentiel de bonnes pratiques professionnelles présentant des critères pour le renouvellement de l'agrément des sociétés de téléconsultation qui en font la demande ;
- La proposition de méthodes d'évaluation de ces sociétés permettant le contrôle du respect de ce référentiel.

2. Modalités de réalisation

- HAS
- Label
- Partenariat

2.1. Méthode de travail envisagée et actions en pratique pour la conduite du projet

La méthode mise en œuvre reposera sur :

- L'analyse de la littérature scientifique limitée à l'identification des critères pour construire le référentiel de bonnes pratiques professionnelles relatives aux sociétés de téléconsultation et à l'identification des méthodes d'évaluation du respect du référentiel par ces sociétés ;
- La consultation des parties prenantes en amont des travaux ;
- L'élaboration d'une version initiale du référentiel de bonnes pratiques professionnelles et des méthodes d'évaluations des sociétés de téléconsultation ;
- La relecture des livrables initiaux par les parties prenantes ;
- La finalisation des livrables à la suite des retours des parties prenantes.

2.2. Composition qualitative des groupes

Il n'y aura pas de constitution de groupe de travail basé sur des experts pour ces travaux.

La méthode reposera sur une consultation des parties prenantes :

- En amont des travaux ;
- Pour une relecture en aval avant finalisation.

Les parties prenantes qui seront sollicitées sont les suivantes :

Représentants institutionnels :

- Le Conseil national consultatif des Personnes handicapées (CNCPH).

Représentants des usagers :

- L'APF France Handicap ;
- L'Association des Citoyens contre les Déserts Médicaux (ACCDM) ;
- L'Association nationale des consommateurs et usagers - CLCV ;
- L'Association Union fédérale des consommateurs - Que Choisir (UFC-Que Choisir) ;
- France Assos Santé.

Représentants des professionnels de santé et sociétés savantes :

- Le Collège de Médecine Générale (CMG) ;
- Le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) ;
- La Fédération Européenne des Médecins Salariés (FEMS) ;
- La Fédération des Spécialités Médicales (FSM) ;
- La Société Française de Santé Digitale (SFSD).

Représentants des sociétés de la e-santé :

- L'association Les Entreprises De Télémédecine (LET).

2.3. Productions prévues

Un référentiel de bonnes pratiques professionnelles relatives à la qualité et à l'accessibilité de la téléconsultation, applicable aux sociétés de téléconsultation et une proposition concernant les méthodes d'évaluation de ces sociétés.

3. Calendrier prévisionnel des productions

- Date de validation du collège : T4 2023

