HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

FICHE PÉDAGOGIQUE

Évaluation des organisations de télésanté

Selon le référentiel

Septembre 2025

La télésanté est une modalité de prise en charge des patients à distance qui répond aux mêmes exigences que l'exercice en présentiel. Elle respecte à la fois les droits des patients, la déontologie des professionnels et la confidentialité des données médicales. La télésanté s'est fortement développée depuis la crise Covid-19.

La mise en place d'organisations de télésanté, au sein de l'établissement, contribue à :

- **améliorer l'offre de soins, par exemple en facilitant le recours à un avis spécialisé ;**
- **faciliter l'accès aux soins, notamment en évitant des déplacements inutiles ou en réduisant les délais de prise en charge.**

L'établissement peut proposer une prise en charge à distance à un patient qu'il soit suivi ou non par un professionnel de l'établissement ; il peut également solliciter des professionnels extérieurs pour la prise en charge de ses patients par télésanté.

Définitions

La télésanté est une modalité de prise en charge des patients à distance ; elle regroupe la télémédecine, réalisée par les professionnels médicaux, et le télésoin réalisé par les pharmaciens ou les auxiliaires médicaux.

Télémédecine : médecins, sages-femmes, chirurgiens-dentistes

« La télémédecine est une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Elle met en rapport un professionnel médical avec un ou plusieurs professionnels de santé, entre eux ou avec le patient et, le cas échéant, d'autres professionnels apportant leurs soins au patient. »

Elle permet d'établir un diagnostic, d'assurer, pour un patient à risque, un suivi à visée préventive ou un suivi post-thérapeutique, de requérir un avis spécialisé, de préparer une décision thérapeutique, de prescrire des produits, de prescrire ou de réaliser des prestations ou des actes, ou d'effectuer une surveillance de l'état des patients. » (Article L6316-1 du CSP).

Les professions médicales pouvant réaliser des actes de télémédecine sont au nombre de trois : **chirurgien-dentiste, médecin et sage-femme**.

5 actes de télémédecine

*« Relèvent de la télémédecine définie à l'*article L6316-1 *les actes médicaux, réalisés à distance, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication »*. Constituent des actes de télémédecine :

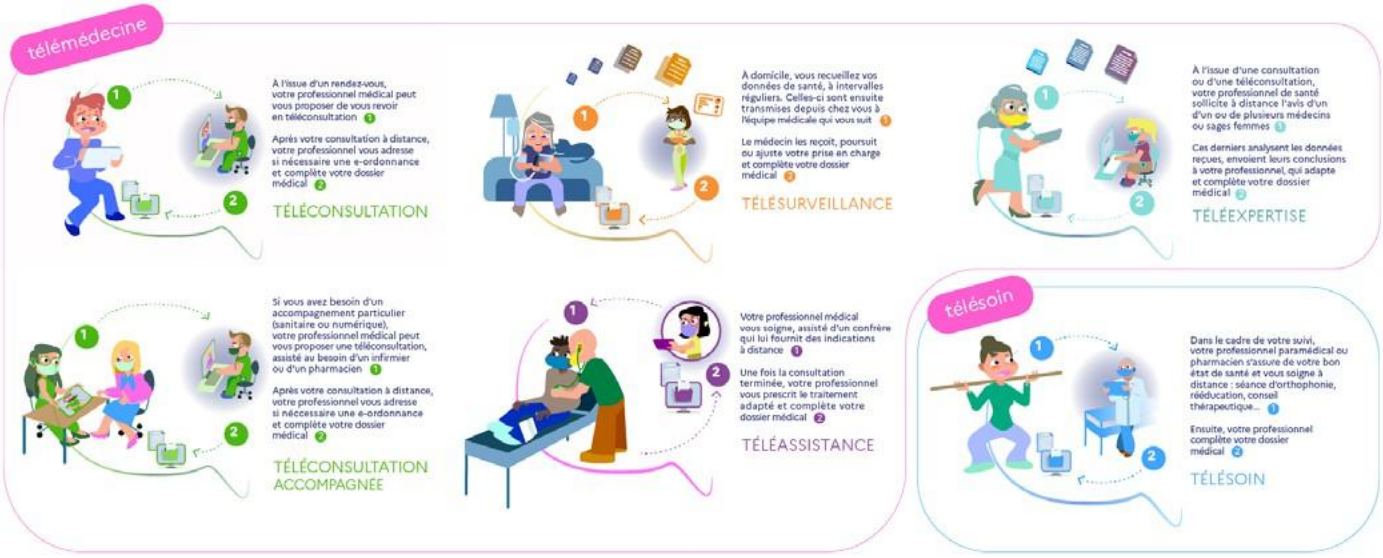
1° La **téléconsultation**, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient. Un professionnel de santé peut être présent auprès du patient et, le cas échéant, assister le professionnel médical au cours de la téléconsultation. Les psychologues (…) peuvent également être présents auprès du patient ;

2° La **téléexpertise**, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières, sur la base des informations médicales liées à la prise en charge d'un patient ;

3° La **télésurveillance médicale**, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un patient et, le cas échéant, de prendre des décisions relatives à la prise en charge de ce patient. L'enregistrement et la transmission des données peuvent être automatisés ou réalisés par le patient lui-même ou par un professionnel de santé ;

4° La **téléassistance médicale**, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical d'assister à distance un autre professionnel de santé au cours de la réalisation d'un acte ;

5° La **réponse médicale** qui est apportée dans le cadre de la régulation médicale (…). » (Article R6316-1 du CSP).



Source infographie : sante.gouv.fr

Télésoin : auxiliaires médicaux, pharmaciens

« Le télésoin est une forme de pratique de soins à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Il met en rapport un patient avec un ou plusieurs pharmaciens ou auxiliaires médicaux dans l'exercice de leurs compétences prévues au présent code. » (Article L6316-2 du CSP).

Les professions de santé pouvant réaliser une activité de télésoin sont les pharmaciens et les auxiliaires médicaux :

- Audioprothésistes
- Diététiciens
- Épithésistes
- Ergothérapeutes
- Infirmiers
- Manipulateurs d'électroradiologie médicale
- Masseurs-kinésithérapeutes
- Ocularistes
- Opticiens-lunetiers
- Orthopédistes-orthésistes
- Orthophonistes
- Orthoprothésistes
- Orthoptistes
- Pédicures-podologues
- Pharmaciens
- Podo-orthésistes
- Psychomotriciens
- Techniciens de laboratoire médical

En quoi la certification répond aux enjeux du thème ?

- Le patient bénéficie du respect de la confidentialité et du secret professionnel (1.1-03)
- Le patient connaît les informations nécessaires à sa prise en charge (1.2-02)
- La satisfaction et l'expérience du patient sont prises en compte (1.4-02)
- Les équipes de soins ont accès aux informations du patient avec un système d'information adapté (2.1-02)
- Les équipes respectent les bonnes pratiques d'identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge (2.2-01)
- L'équipe s'appuie sur ses protocoles qui intègrent les recommandations de bonnes pratiques (2.4-01)
- La gouvernance déploie une politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (3.1-01)
- L'établissement impulse la culture de la déclaration des évènements indésirables, dont les presqu'accidents (3.1-04)
- L'établissement promeut et soutient le recours au questionnement éthique par l'ensemble des acteurs (3.1-06)
- L'identification des utilisateurs et des patients dans le système d'information est sécurisée (3.1-08)
- L'établissement s'assure que les équipes ont les compétences nécessaires pour assurer la qualité et à la sécurité des soins (3.2-03)
- L'établissement prévient les transferts évitables des personnes âgées (3.3-05)
- L'établissement utilise la télésanté pour améliorer le parcours du patient (3.4-04)

Les points clés nécessitant l'attention des experts-visiteurs pendant la visite

Dans un premier temps, **vous interrogerez** la gouvernance sur la mise en place d'une **organisation adaptée à la pratique de la télésanté** permettant :

- l'identification des professionnels pouvant être sollicités ;
- la mise en place de la télésanté dès lors qu'une situation éligible aura été identifiée par les professionnels de santé.

Ainsi, vous déterminerez si une **activité à distance est mise en place** et comment cette activité a été mise en place.

Il est important de savoir si les équipes potentiellement concernées sont impliquées, et si elles font remonter leurs besoins en termes de moyens pour la mise en place d'une activité. Si aucune activité n'est en place, vous rechercherez si un plan de développement est prévu.

Pour chaque activité déployée ou prévue, **vous interrogerez** la gouvernance sur l'organisation nécessaire en termes :

- de **locaux** qui doivent être adaptés à la réalisation de l'activité en toute sécurité et confidentialité ;
- de **matériels et équipements dédiés** :
  - connexion internet,
  - outils de communication agréés permettant une vidéo-transmission,
  - outils informatiques agréés pour l'échange, le partage et le stockage des données tels qu'une messagerie sécurisée de santé et/ou un accès à une plateforme d'échange sécurisée ainsi que le versement des comptes rendus de télésoin dans le dossier médical partagé du patient.
- de **formation des professionnels aux outils** ;
- de mise en place des **procédures ad-hoc** et d'un **annuaire d'experts** ;
- de mise en place des **modalités de facturation**.

Avec les professionnels **vous vérifierez** :

- que les **protocoles cliniques adaptés à l'établissement** et autres documents ou procédures sont disponibles et connus ;
- qu'ils ont **été formés à l'activité**.

La télésanté répond aux mêmes exigences que l'exercice en présentiel. Néanmoins, pour la télésurveillance médicale, une déclaration de l'activité auprès de l'ARS doit être réalisée soit par l'établissement soit individuellement par les médecins libéraux non-salariés.

1. Mettre en place l'organisation nécessaire à l'activité de télésanté

- **Identification des situations éligibles à la télésanté**
- **Identification des professionnels pouvant être sollicités pour la téléexpertise**
- **Définition et mise en place de l'organisation nécessaire à une activité de télésanté incluant la mise en place de la documentation (procédures, annuaires d'experts), la formation des professionnels et la facturation**
- **Réglementation - Déclaration de l'activité auprès de l'ARS pour la télésurveillance médicale**

Concernant les actions à mener avant la **réalisation de l'acte**, **vous vérifierez** auprès des **professionnels** que :

- le professionnel de santé réalisant l'acte en a évalué au préalable la pertinence au regard des éléments suivants :
  - situation clinique et nature du soin faisant partie des situations identifiées comme éligibles,
  - capacités du patient (communication, utilisation des outils numériques),
  - Disponibilité des données nécessaires à la bonne réalisation de l'acte.

2. Évaluer la pertinence de l'acte et informer le patient

- **Pertinence de l'acte**

- les patients ayant bénéficié d'une prise en charge par télésanté ont systématiquement été informés :
  - des modalités pratiques de réalisation de l'acte,
  - des alternatives possibles, par exemple une consultation en présentiel,
  - de la possibilité d'être accompagné par un aidant durant l'acte, notamment s'il est porteur de handicap,
  - de la confidentialité des échanges,
  - du traitement informatique, de la protection et de la sécurité des données personnelles,
  - du coût et du reste à charge.
- Le recueil du consentement est systématiquement tracé dans le dossier du patient.

2. Évaluer la pertinence de l'acte et informer le patient

Information du patient

Recueil du consentement

Vous vérifierez auprès de la **gouvernance**, que les équipements mis à la disposition des professionnels permettent la réalisation de la téléconsultation ou du télésoin **par vidéotransmission**.

Auprès des **professionnels**, **vous vérifierez**, que lors de la réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin, ils :

- utilisent **un identifiant et un mot de passe personnel** et unique et que ce dispositif d'accès par identifiant et mot de passe est complété par un autre moyen d'identification permettant ainsi l'**authentification à double facteur** (ex : badge, carte à puce comme les cartes CPS, etc.) ;
- **identifient** le patient conformément aux règles édictées dans l'établissement en lien avec les exigences du référentiel d'identitovigilance. La vérification de l'identité du patient est tracée dans le dossier.

Concernant les **bonnes pratiques de réalisation de la téléconsultation et du télésoin**, **vous vérifierez** auprès des professionnels que :

- leur communication est adaptée, de façon à tenir compte de la barrière liée à la distance : favoriser l'expression du patient, ne pas sortir du champ de la caméra, s'assurer de la qualité du son et de l'image, etc.
- l'information est prodiguée au patient sur la suite de sa prise en charge et les prescriptions nécessaires lui sont envoyées et versées dans son DMP.

Concernant les **bonnes pratiques de réalisation de la téléexpertise**, **vous vérifierez** auprès des professionnels que les données nécessaires à la réalisation de l'acte sont bien transmises par le professionnel requérant au professionnel requis :

- informations médicales du patient (l'utilisation du volet de synthèse médicale est recommandée pour structurer les données médicales du patient) ;
- précédents examens (comptes-rendus, données d'imagerie, résultats biologiques, etc.) ;
- informations administratives nécessaires à la réalisation de l'acte, notamment celles permettant de vérifier l'identité du patient.

3. Mettre en œuvre les bonnes pratiques pour la réalisation de l'acte

De téléconsultation et télésoin

Mise à disposition effective de l'équipement nécessaire à la vidéotransmission

Authentification du professionnel

Identification du patient

Communication adaptée

De téléexpertise

Transmission par le professionnel médical requérant de la demande de téléexpertise au professionnel médical requis, accompagnée des données nécessaires à la réalisation de l'acte

Quel que soit l'acte de télésanté réalisé, **vous vérifierez** auprès des professionnels que :

- le patient est **informé de la suite de sa prise en charge** et, pour les professionnels ayant le droit de prescription, que les éventuelles prescriptions lui sont adressées de manière sécurisée et dans un délai préalablement défini ;
- le **compte-rendu de réalisation de l'acte** (téléconsultation, téléexpertise, télésoin) est enregistré dans le dossier patient et dans le DMP, si le patient en possède un ;
- le **compte-rendu de réalisation** de l'acte est transmis, le cas échéant, de manière sécurisée et dans un délai préalablement défini, **au médecin traitant et aux autres professionnels de santé désignés par le patient** et impliqués dans sa prise en charge.

Pour les activités de **télésurveillance**, **vous vérifierez** auprès de la gouvernance que :

- l'établissement a **déclaré** ses activités de télésurveillance médicales **auprès de l'ARS** ;
- l'établissement a **contractualisé avec les fournisseurs** de dispositifs médicaux de télésurveillance médicale.

Auprès des **professionnels**, **vous vérifierez** que :

- les médecins libéraux ont déclaré leurs activités de télésurveillance médicales auprès de l'ARS ;
- l'activité de télésurveillance médicale est mise en œuvre conformément aux référentiels décrits dans les arrêtés de remboursement :
  - exigences minimales applicables à l'opérateur de télésurveillance médicale : 1. Professionnels de santé impliqués dans la télésurveillance médicale ; 2. Qualification obligatoire des professionnels de santé réalisant l'activité ; 3. Organisation de télésurveillance médicale mise en place ; 4. Garantie de qualité et de continuité des soins,
  - modalités de prescription, d'utilisation et de distribution du dispositif médical numérique en particulier responsabilités des opérateurs.

3. Mettre en œuvre les bonnes pratiques pour la réalisation de l'acte

Pour tout acte

- **Information du patient pour la suite de sa prise en charge**
- **Enregistrement du compte rendu**
- **Transmission du compte rendu au médecin traitant et autres professionnels impliqués dans la prise en charge du patient**

De télésurveillance

- **Déclarer son activité à l'ARS**
- **Contractualiser avec les fournisseurs**
- **Organiser son activité conformément au référentiel de l'activité de télésurveillance concernée**

Avec la **gouvernance**, **vous vérifierez** que :

- l'établissement **évalue ses activités de télésanté** *via* le recueil de la satisfaction des patients et des professionnels et le suivi de l'activité ;
- la collecte et l'analyse des événements indésirables sont mises en place en lien avec le dispositif institutionnel de gestion des risques ;
- la réflexion éthique au sein de l'établissement intègre l'impact des outils de télésanté sur les patients et les professionnels ;
- des actions correctives sont mises en place, lorsque nécessaire.

Auprès des **professionnels**, **vous vérifierez** que :

- ils évaluent leur pratique professionnelle pour améliorer leur pratique relative à la télésanté, notamment avec la méthode du patient traceur ;
- des actions correctives sont mises en place, lorsque nécessaire.

4. Évaluer et améliorer les pratiques

- **Satisfaction des patients et des professionnels**
- **Analyse des événements indésirables**
- **Réflexion éthique**
- **Évaluation des pratiques professionnelles**
- **Mise en place d'actions correctives (organisation du parcours, procédures, formation, etc.)**

Évaluation des organisations de télésanté

Aide au questionnement

Les questions suivantes ne sont ni opposables, ni exhaustives. Elles sont données à titre d'exemple dans le cadre des entretiens d'évaluation. Elles sont aussi à adapter au contexte rencontré, aux secteurs et aux méthodes déployées. Elles ne se substituent pas aux grilles d'évaluation.

Exemples de questions susceptibles d'être posées pendant les évaluations

Avec la gouvernance

- Avez-vous identifié au sein de votre établissement les situations de prise en charge qui sont éligibles à la télésanté ? Pouvez-vous nous montrer la liste des activités ? Quelles sont les situations concernées et les modalités de télésanté concernées ? Avez-vous un plan de développement des activités de télésanté au sein de votre établissement ? Pouvez-vous nous le présenter ? Quels en sont les objectifs ? (critère 3.4-04)
- Les équipes sont-elles impliquées ? Font-elles remonter leurs besoins en termes de moyens à la gouvernance et les situations pour lesquelles une prise en charge à distance présente un intérêt ? La gouvernance a-t-elle mis en place un plan de développement ? (critère 3.4-04)
- Pour chaque activité, pouvez-vous décrire l'organisation en place ? Avez-vous mis à disposition des équipes des locaux adaptés à l'activité de télésanté : locaux calmes, permettant de respecter la confidentialité des échanges ?
- Quels outils sont mis à disposition des professionnels pour exercer les activités de télésanté (téléconsultation, téléexpertise, télésurveillance médicale, télésoin) ? Ces outils sont-ils conformes aux exigences applicables pour la réalisation de ces activités de télésanté (conformité aux référentiels de sécurité, d'interopérabilité et d'éthique de l'agence du numérique en santé) ? Les outils permettent-ils le versement des comptes-rendus au DMP ? Avez-vous mis en place, avec la DSI, un plan d'achat d'outils adaptés ? (critère 3.4-04)
- Déclarez-vous votre activité et votre organisation de télésurveillance médicale à l'ARS au préalable ? (critère 3.4-04)
- Avez-vous comptabilisé le nombre de séances de télésanté réalisées (téléconsultation, téléexpertise, télésurveillance médicale (pour la télésurveillance ce ne sont pas vraiment des séances qui peuvent être comptabilisées mais une file active de patients suivis, télésoin) à la fois comme requérant et comme prestataire ? Pouvez-vous nous communiquer les résultats ? A quelle fréquence ces données sont-elles réactualisées ? (critère 3.4-04)
- Les formations à destination des utilisateurs sont-elles bien mises en place ? Permettent-elles aux utilisateurs de connaître les outils et les procédures de télésanté ? (critère 3.2-03, critère 3.4-04)
- Avez-vous mis en place un système pour collecter et analyser la satisfaction des patients et des professionnels sur les activités de télésanté au sein de votre établissement ? (critère 1.4-02, critère 3.4-04)
- Avez-vous mis en place un système pour collecter et analyser les événements indésirables liés aux activités de télésanté ? (critère 3.1-04, critère 3.4-04)
- Comment évaluez-vous l'impact de la télésanté sur le passage évitable des personnes âgées aux urgences ?

Avec les professionnels

- Comment avez-vous été formés aux outils de télésanté disponibles au sein de votre établissement ? Avez-vous suivi une formation spécifique ? Recevez-vous de nouvelles informations lorsque les outils évoluent ? (critère 3.2-03, critère 3.4-04)
- Connaissez-vous l'ensemble des outils et des procédures de télésanté de votre établissement ? (critère 3.4-04)
- Connaissez-vous les protocoles cliniques utilisés en télésanté et adaptés à votre établissement ? (critère 3.4-04)
- En tant que professionnel de santé pratiquant la télésanté, organisez-vous cette activité au sein de votre établissement : critères d'éligibilité, identification des professionnels pouvant être sollicités pour la téléexpertise, organisation du parcours du patient (avant, pendant et après l'acte de télésanté), traçabilité dans le dossier du patient selon les exigences applicables ? Sinon, qui en a la charge (critère 3.4-04)
- Utilisez-vous une méthode pour évaluer votre pratique professionnelle relative à la télésanté (par exemple, méthode du patient traceur) ? (critère 3.4-04)

Aide à la cohérence des résultats du critère 3.4-04

EE3 : L'établissement a identifié les situations de prise en charge éligibles à la télésanté…

Pour savoir s'il a une ou plusieurs prises en charge éligibles à la télésanté, il doit les avoir identifiées.

Oui, l'établissement les a identifiées et certaines sont éligibles

+

EE3 : … et mis en place les organisations qui permettent le déploiement effectif

Oui

EE3 : Oui
EE1, 2, 4, et 6 : Oui ou Non

Réalise-t-il de la télésurveillance ?

Oui

EE5 : Oui ou Non

Non

EE5 : NA

Non

EE 3 : Non, puisqu'il est attendu à la fois une identification ET un déploiement effectif.

EE1, 2, 4, 5 et 6 : Non applicable. Dès lors que l'établissement n'a pas déployé, il ne peut lui être reproché d'avoir mis à dispositions les outils, les formations, d'avoir déclaré son activité à l'ARS, etc.

Conclusion : le score du critère sera à 0%. Puisqu'il est attendu que l'établissement ayant des activités éligibles ait déployé la télésanté.

Oui, l'établissement les a identifiées et aucune n'est éligible

NA à tous les EE

Conclusion : le score du critère sera NA, ce qui permettra à la HAS de connaître les établissements dont l'activité ne se prête pas à la télésanté.

Non

Non aux EE2, 4, 5 et 6 : si l'établissement n'a pas identifié les activités éligibles, et considérant qu'il n'est pas de la responsabilité de l'EV de chercher s'il en existe ou pas, par précaution, la HAS considère qu'il pourrait en exister. Et donc, que l'ES ne sait pas s'il a mis à disposition les outils conformes (EE4/EE2), s'il a formé les professionnels (EE2), s'il a déclaré son activité à l'ARS (EE5), s'il a évalué son activité (EE6).

Non à l'EE1 : si pendant la visite, les EV rencontrent des équipes qui utilisent la télésanté, en dehors de tout cadre fixé par la gouvernance, la réponse est Non.

Conclusion : le score du critère sera à 0%.

Pour aller plus loin

Références HAS

- Consulter et se faire soigner à distance - Téléconsultation & télésoin - Août 2024
- Lieux et conditions d'environnement pour la réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin – Recommandations - Février 2024
- Télésurveillance médicale. Référentiels des fonctions et organisations des soins - Janvier 2022
- Qualité et sécurité du télésoin : critères d'éligibilité et bonnes pratiques pour la mise en œuvre - Fiche et rapport d'élaboration – Février 2021
- Téléconsultation et téléexpertise. Guide de bonnes pratiques - Juin 2019
- Téléimagerie. Guide de bonnes pratiques - Juin 2019

Références légales et réglementaires

- Articles L6316-1 à L6316-2 du CSP
- Articles R6316-1 à R6316-6 du CSP
- Décret n° 2022- 1767 du 30 décembre 2022 relatif à la prise en charge et au remboursement des activités de télésurveillance médicale
- Décret n° 2022-1769 du 30 décembre 2022 relatif au contenu de la déclaration des activités de télésurveillance médicale aux agences régionales de santé
- Décret n° 2023-232 du 30 mars 2023 relatif à la prise en charge anticipée des dispositifs médicaux numériques à visée thérapeutique et des activités de télésurveillance médicale par l'assurance maladie au titre de l'article L. 162-1-23 du code de la sécurité sociale
- Arrêté du 25 octobre 2023 fixant les valeurs de la compensation financière de l'activité de télésurveillance médicale dans le cadre d'une PECAN (…)
- Arrêté du 22 avril 2024 fixant les valeurs (…) de la compensation financière due au titre de la PECAN (…) d'un DMN à visée thérapeutique

Autres références

- Télésanté : pour l'accès de tous à des soins à distance - Ministère de la santé et de l'accès aux soins
- Télésanté, la santé à distance | ameli.fr | Assuré
- Pages AMELI relatives à chaque profession

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social

Patients, soignants, un engagement partagé

Retrouvez tous nos travaux et abonnez-vous à l'actualité de la HAS : ***www.has-sante.fr***

Qualiscope
Vers des établissements de santé de qualité

© Haute Autorité de santé – septembre 2025 – ACDC_CED_I589_B