



# La téléconsultation : une pratique facilitée en période de crise sanitaire

Publié le 24 septembre 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Adoptée par de nombreux patients, la téléconsultation ou consultation à distance avec un médecin a prouvé son utilité dans le contexte de l'épidémie liée au Coronavirus. Une ordonnance parue au *Journal officiel* le 18 juin 2020 en a prolongé la prise en charge à 100 % par l'Assurance maladie jusqu'au 31 décembre 2020.

Depuis 2018, les actes de **téléconsultation** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34696>), réalisés par un professionnel de santé, quel qu'en soit le motif, sont pris en charge par l'Assurance maladie pour tous les patients et sur tout le territoire sous certaines conditions. Pour faire face au contexte épidémique, l'accès à cette pratique a été facilité par des mesures dérogatoires.

## Les mesures d'assouplissement


- Le remboursement à 100 % par l'Assurance maladie est assuré jusqu'au 31 décembre 2020.
- Une téléconsultation est possible par téléphone pour les patients vivant dans une zone qui n'est pas desservie par un réseau Internet.
- Une personne infectée par le Covid-19 ou susceptible de l'être peut exceptionnellement s'adresser à un autre médecin que son médecin traitant (après l'avoir consulté en premier lieu) pour une téléconsultation si celui-ci n'est pas disponible.

## La consultation

La consultation à distance entre le médecin et le patient (seul ou assisté d'un professionnel de santé) est réalisée en utilisant les moyens technologiques disponibles pour effectuer une vidéo-transmission : un lieu équipé, une plateforme dédiée ou un site internet ou une application sécurisée. L'assuré doit disposer d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone (selon l'opérateur) équipé d'une webcam et relié à internet.

À la suite de l'acte, le professionnel de santé élabore une feuille de soins :

- si elle est électronique, elle est transmise directement à la caisse d'Assurance maladie du patient qui n'a alors aucune démarche à réaliser ;
- si elle est au format papier, le professionnel de santé doit l'envoyer par voie postale à son patient, qui devra l'adresser également par voie postale à sa caisse d'Assurance maladie pour obtenir un remboursement.

 **À noter** : Les consultations par téléphone ont pris fin avec la fin de l'état d'urgence sanitaire le 11 juillet 2020.

## Le paiement

Si le professionnel de santé pratique le tiers payant, le patient n'a rien à régler.

Quand ce n'est pas le cas ou lorsqu'il y a un dépassement d'honoraires, le patient doit régler l'acte selon le moyen de paiement choisi par le professionnel de santé qu'il consulte (paiement en ligne, virement, chèque...).

## Textes de référence

- Ordonnance n° 2020-737 du 17 juin 2020 modifiant les délais applicables à diverses procédures en matière sociale et sanitaire afin de faire face aux conséquences de la propagation de l'épidémie de covid-19 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2020/6/17/SSAZ2014430R/jo/texte) (<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2020/6/17/SSAZ2014430R/jo/texte>)

## Et aussi

- J'ai été en contact avec une personne malade du Covid-19 : que dois-je faire ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14278>)
- Test de dépistage : quelles sont les personnes prioritaires ? (<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14296>)

## Pour en savoir plus

- La téléconsultation [↗](https://www.ameli.fr/paris/assure/remboursements/rembourse/telemedecine/teleconsultation) (<https://www.ameli.fr/paris/assure/remboursements/rembourse/telemedecine/teleconsultation>)  
*Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam)*
- Covid-19 : tout savoir sur la téléconsultation et les actes à distance [↗](https://www.ameli.fr/paris/assure/actualites/covid-19-tout-savoir-sur-la-teleconsultation-et-les-actes-distance) (<https://www.ameli.fr/paris/assure/actualites/covid-19-tout-savoir-sur-la-teleconsultation-et-les-actes-distance>)  
*Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam)*
- Remboursée depuis 2 ans, la téléconsultation s'installe dans les habitudes [↗](https://www.ameli.fr/paris/assure/actualites/remboursee-depuis-2-ans-la-teleconsultation-sinstalle-dans-les-habitudes) (<https://www.ameli.fr/paris/assure/actualites/remboursee-depuis-2-ans-la-teleconsultation-sinstalle-dans-les-habitudes>)  
*Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam)*
- La télé-médecine, une pratique en voie de généralisation [↗](https://www.vie-publique.fr/eclairage/18473-la-telemedecine-une-pratique-en-voie-de-generalisation) (<https://www.vie-publique.fr/eclairage/18473-la-telemedecine-une-pratique-en-voie-de-generalisation>)  
*Vie-publique.fr*