

FAQ - Patient

Téléconsultation avec un médecin de l'AP-HP

DST – 18 mai 2020

Table des matières

| | |
|--|---|
| 1. La téléconsultation | 1 |
| 2. Prendre rendez-vous en téléconsultation | 2 |
| 3. Mon équipement..... | 3 |
| 4. Préparer ma téléconsultation | 3 |
| 5. Après ma téléconsultation | 4 |

1. La téléconsultation

Qu'est-ce que la téléconsultation ?

La téléconsultation est un **acte de télémedecine**, qui **nécessite votre accord**. Elle vous permet d'échanger avec votre médecin **par vidéo et audio, de façon sécurisée**. Reconnue en France depuis septembre 2018, le contexte de l'épidémie de Covid 19 rend la téléconsultation particulièrement adaptée pour vous éviter un déplacement à l'hôpital, en sachant que si votre médecin vous propose ce mode de prise en charge, c'est qu'il le considère comme adapté à votre situation, au moins dans un premier temps.

La téléconsultation peut se faire via **ORTIF**, la plateforme de télémedecine d'Ile de France.

Votre médecin peut aussi vous proposer un échange **via un outil de vidéo transmission** (ex : WhatsApp, Skype, etc), qui permet de se voir et se parler mais pas d'échanger des documents médicaux.

Est-ce que mes données de santé sont sécurisées lors d'une téléconsultation ?

L'outil régional de télémedecine **ORTIF** répond aux **obligations de protection des données personnelles de santé** prévues par la réglementation européenne (RGPD) et française (loi CNIL). C'est un outil qui assure **l'authentification** du médecin, la **traçabilité** des données et la conformité réglementaire de **l'hébergement des données de santé**. Le partage de documents médicaux sur cet outil est donc possible en toute sécurité.

Dans le contexte de crise, le gouvernement a par ailleurs souhaité **faciliter l'usage d'outils de vidéo transmission** simples, comme WhatsApp, Skype, FaceTime, qui permettent au patient et au médecin de se voir et se parler de façon suffisamment sécurisée (arrêté du 23 mars 2020). En revanche, **ces outils ne sont pas conçus pour échanger des documents médicaux écrits**. Dans ce cas-là, nous vous conseillons de nous faire parvenir ces documents par courrier, mail (non sécurisé toutefois) ou de les avoir avec vous lors de la téléconsultation pour en parler avec votre médecin.

Des informations personnelles comme votre numéro de sécurité sociale, votre identité et adresse de résidence vous seront demandées par l'AP-HP, comme lorsque vous consultez en ville ou à l'hôpital.

Le **compte-rendu** de la téléconsultation, comme pour toute consultation médicale, sera enregistré dans votre dossier médical que nous tenons à l'AP-HP.

Quelle est la différence entre ORTIF et WhatsApp, Skype, FaceTime, etc ?

ORTIF est l'outil régional de télémedecine d'Ile de France : il permet la vidéotransmission, mais aussi le partage de documents médicaux en toute sécurité.

WhatsApp, FaceTime, Skype, etc sont des **outils de vidéotransmission du quotidien**, sécurisés pour l'échange vidéo mais pas pour le partage de documents médicaux.

Dans le contexte de crise, la consigne ministérielle est de **faciliter au maximum les téléconsultations**. La cible à l'AP-HP est l'usage généralisé d'ORTIF, mais dans l'attente de son appropriation par tous les médecins, et de l'extension des accès informatiques, l'usage des solutions alternatives comme WhatsApp, Skype, FaceTime est possible dans le respect des bonnes pratiques que vous rappellera votre médecin.

Ma téléconsultation par téléphone

Le samedi 4 avril 2020, le Ministère de la Santé et la CNAM ont autorisé par exception les téléconsultations par téléphone pour les patients « sans moyens vidéo » dans les cas suivants :

- patients atteints ou suspectés de Covid
- patients en affection de longue durée
- patients âgés de plus de 70 ans
- patients résidant dans les zones blanches ou isolés n'ayant pas de smartphone

Ces téléconsultations seront **prises en charge à 100% par l'Assurance Maladie** comme les autres téléconsultations dans le cadre de la crise sanitaire.

2. Prendre rendez-vous en téléconsultation

Je souhaite prendre un rdv en téléconsultation, pour moi-même ou pour un proche, comment faire ?

Si vous n'avez pas de consultation prévue, contactez le secrétariat du service concerné pour demander une téléconsultation ou prenez rendez-vous via Doctolib si votre médecin de l'AP-HP utilise cet agenda.

Si avez une consultation déjà programmée avec votre médecin, vous serez contacté pour maintenir cette consultation à l'hôpital ou la remplacer par une téléconsultation.

Le plus souvent, la téléconsultation nécessite au minimum un numéro de téléphone portable avec une connexion 4G. L'accès via un ordinateur (PC ou Mac) ou une tablette, avec une adresse mail, et une bonne connexion Internet (navigateur Chrome ou Firefox) est également possible.

Les liens de connexion à votre téléconsultation vous seront communiqués par SMS ou par mail, avec un rappel 2h avant si le médecin utilise ORTIF.

Je n'ai pas reçu le message avec mes identifiants de connexion

Une fois votre rendez-vous attribué, **un SMS et un mail avec vos identifiants vous sont adressés**. Si vous n'identifiez pas les messages : faites une recherche avec le mot « ORTIF » ou le nom de l'outil utilisé. Sur vos mails pensez à étendre la recherche aux spams (courriers indésirables).

Sinon, contacter le secrétariat pour vérifier que le rendez-vous a bien été programmé. Au besoin, si la recherche reste infructueuse, vous pouvez suggérer au secrétariat d'annuler le RDV et de faire une nouvelle planification une minute plus tard, ce qui vous permettra de recevoir une nouvelle invitation.

J'ai perdu mes identifiants de connexion à la téléconsultation

Vous les récupérerez par le rappel qui vous est adressé par ORTIF 2h avant la téléconsultation, par SMS et par mail. Sinon, contacter le secrétariat médical.

3. Mon équipement

J'ai des difficultés à me connecter avec mon ordinateur

En amont de la téléconsultation vous aurez été invité à **tester votre matériel**. Vérifiez que la webcam est branchée, son viseur non obturé, que le micro est activé (se rendre dans les Paramètres / Préférences système) et que le réglage du son est approprié (souvent en bas à droite de votre écran d'accueil).

En cas de difficultés persistantes, si vous utilisez ORTIF, vous pouvez contacter le support accessible en cliquant sur l'icône « Besoin d'aide » depuis votre espace patient, ou en composant le support patient au 09 70 09 52 85. Vous serez rappelé rapidement et gratuitement par ce support.

Sinon, utilisez votre smartphone Android ou Iphone (iOS version 13 minimum), dont la configuration peut être plus facile. Voir le tutoriel ORTIF Smartphone, disponible sur le site internet <https://www.aphp.fr/patient-public/les-teleconsultations-lap-hp>.

4. Préparer ma téléconsultation

Comment transmettre des documents à mon médecin avant la téléconsultation?

Si votre médecin vous a proposé une téléconsultation via ORTIF, **rendez-vous dans votre espace de téléconsultation**, puis cliquer sur la rubrique « Documents » pour ajouter des documents depuis votre smartphone/PC/tablette (ex : résultats de biologie). Ils seront accessibles aux professionnels de santé participant à l'acte de téléconsultation.

Si la téléconsultation s'appuie sur un outil de visioconférence (ex WhatsApp, Skype, FaceTime, etc), vous ne devez pas transmettre avec ces outils des documents médicaux, car ils ne seront pas protégés. A la place, vous pouvez :

- les adresser au secrétariat par courrier ou par mail
- à défaut, prenez-les avec vous lors du rendez-vous pour les regarder ensemble avec le médecin

Vous êtes informé que les mails reçus ou envoyés depuis votre messagerie personnelle ne sont pas sécurisés.

Faire ma pré-admission administrative en ligne

Dès que possible et avant votre téléconsultation, rendez-vous sur votre **espace patient de l'AP-HP** : <https://mon.aphp.fr> onglet « Préadmission » pour nous transmettre vos informations de prise en charge (sécurité sociale et complémentaire santé). Cela simplifiera toutes vos démarches administratives pour vos prochains rendez-vous à l'AP-HP.

La création de votre espace patient vous permettra en outre d'avoir directement **accès à votre ordonnance le lendemain de la téléconsultation**.

Comment suis-je informé du moment de mon RDV ?

Avec ORTIF, je reçois mes éléments de connexion (lien d'accès, identifiant et mot de passe) par SMS et par mail. Je recevrai également un SMS de rappel, 2h avant l'heure du RDV.

Avec les autres outils, de même, surveillez votre mail/ SMS : le lien de connexion vous sera adressé par ce biais.

Je veux reporter mon rendez-vous ou l'annuler

Prévenez le secrétariat suffisamment tôt à l'avance pour qu'il puisse vous adresser un nouveau lien de connexion. Si le médecin utilise ORTIF, vous recevrez un mail et SMS vous indiquant les nouveaux horaires de la consultation.

J'ai reçu un SMS me disant de me rendre sur place à l'hôpital alors que j'ai une téléconsultation

Si votre téléconsultation vous a été confirmée par votre médecin ou son secrétariat, ne pas tenir compte du SMS demandant à se rendre sur place.

Ce message est généré automatiquement par le système d'information de l'AP-HP lors de la prise d'un rendez-vous. Il est en cours d'actualisation pour tenir compte du recours croissant à la téléconsultation.

Vérifier en revanche que vous avez bien reçu le lien de connexion pour la téléconsultation.

5. Après ma téléconsultation

Comment vais-je récupérer mon ordonnance ?

Plusieurs modalités de récupération de votre ordonnance sont possibles et le médecin vérifiera laquelle est la plus adaptée pour vous.

Dans tous les cas, l'ordonnance sera **disponible le lendemain du rendez-vous dans votre espace patient AP-HP** si vous l'avez renseigné en amont de la consultation <https://mon.aphp.fr>.

Le médecin pourra également :

- si le RDV a été donné **via ORTIF**, déposer l'ordonnance dans votre espace patient (ouvert pendant les 30 jours suivant votre téléconsultation)
- vous l'adresser par un **outil de transfert sécurisé** et vous adresser le lien pour la télécharger
- l'adresser à votre **pharmacien** si vous lui transmettez en amont son mail professionnel ou son fax.
- à défaut, si vous le souhaitez, l'envoyer sur votre messagerie personnelle.

Vous êtes informé que les mails reçus ou envoyés depuis votre messagerie personnelle ne sont pas sécurisés.

Qu'est ce que je vais payer pour ma téléconsultation ?

Comme lors de votre venue à l'hôpital, le tarif dépend du type de consultation réalisé par votre médecin (téléconsultation classique, avis ponctuel de consultant, consultations complexes dans des cas très spécifiques, etc).

Par exemple, le tarif fixé par l'Assurance Maladie pour une consultation donnant lieu à un avis ponctuel de consultant (hors médecine générale) est fixé à :

- 50 € pour un spécialiste
- 62,50 € pour un psychiatre, neurologue ou neuropsychiatre
- 69 € pour un professeur des universités praticien hospitalier

///!\\ Dans le contexte de l'épidémie Covid-19, toutes les téléconsultations sont prises en charge à 100% par l'Assurance maladie.

Qu'est-ce que je vais payer pour ma téléconsultation réalisée avec un médecin dans le cadre de son activité libérale à l'hôpital ?

Les tarifs pratiqués en téléconsultation libérale sont les mêmes que pour la consultation présenteielle : ils comportent **une part remboursée par l'Assurance maladie** (voir question précédente) **et un dépassement**, selon la grille que vous aura communiquée en amont le praticien.

Vous règlerez directement le praticien, et, grâce à la feuille de soins qu'il vous aura transmise, vous ferez ensuite rembourser de la part prise en charge par l'Assurance maladie.

Ce sera à votre praticien de vous proposer des outils de vidéotransmission, de transmission des documents, et les modalités de paiement.