	Direction du Pilotage Opérationnel : SSIH	PROC TELEM 001	
	<p align="center">Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE</p> <p>THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT</p>	03/04/2020	Page 1 sur 14

Protocole pour les téléconsultations entre les praticiens du CH de Béziers et leurs patients pendant la période de confinement liée au COVID-19

Objet :

Description de la réalisation d'une téléconsultation pour un patient, réalisée à son domicile, et description du matériel requis (et son fonctionnement).

Préambule :

Dans le but de poursuivre les prises en charge médicales pendant la période de confinement déclarée en mars 2020, le décret n°2020-227 a assoupli les conditions d'application des téléconsultations.


La Télémédecine est prise en charge par l'Assurance maladie pour tous les patients sur toute la France (facturée au même tarif qu'une consultation classique).

Le CH Béziers propose d'étendre les outils utilisés jusqu'alors pour l'Unité Sanitaire (au bénéfice des détenus) ou pour les EHPADs, afin de répondre aux besoins des téléconsultations au domicile des patients.

L'objectif de la réalisation de consultation par vidéoconférence est, dans la période actuelle, de préserver le parcours de soins, d'aider les professionnels de santé à continuer de dispenser des soins de qualité et de maintenir le lien avec nos patients en leur faisant bénéficier de soins équivalents à ceux réalisés lors d'une consultation classique :

- En assurant qualité et continuité des soins,
- En maintenant l'accès à toutes les spécialités,

L'organisation des téléconsultations reste une organisation expérimentale, permettant de répondre rapidement aux problématiques de confinement et nécessitera une évaluation. L'un des principaux freins identifiés reste la compatibilité des équipements utilisés par les patients et leur capacité technique à se connecter seuls aux outils du CH Béziers.

	Direction du Pilotage Opérationnel : SSIH	PROC TELEM 001	
	<p align="center">Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE</p> <p>THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT</p>	03/04/2020	Page 2 sur 14


Cadre réglementaire et principes éthiques

Article 32 de la loi 2004 de l'Assurance Maladie : « *La télémédecine permet, entre autres, d'effectuer des actes médicaux dans le strict respect des règles de déontologie mais à distance, sous le contrôle et la responsabilité d'un médecin en contact avec le patient par des moyens de communication appropriés à la réalisation de l'acte médical.* »

Loi HPST n° 2004-810 du 13 Août 2004

- **Article 78 :** « *La télémédecine est une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Elle met en rapport, entre eux ou avec un patient, un ou plusieurs professionnels de santé parmi lesquels figure nécessairement un professionnel médical et, le cas échéant, d'autres professionnels apportant leurs soins au patient* ».
- **Décret 2010-1229 du 19 Octobre 2010 relatif à la télémédecine** définit les actes de télémédecine et les conditions de mise en œuvre des différentes applications, garantissant ainsi le cadre juridique et financier de cette nouvelle pratique et des actes en découlant. « *La téléconsultation a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient* ».
- **Décret n° 2020-227 du 9 mars 2020 adaptant les conditions du bénéfice des prestations en espèces d'assurance maladie et de prise en charge des actes de télémédecine pour les personnes exposées au covid-19 :** le décret détermine, d'une part, les conditions dérogatoires d'octroi des prestations en espèces maladie délivrées par les régimes d'assurance-maladie pour les personnes faisant l'objet d'une mesure d'isolement ou de maintien à domicile et pour les parents d'enfant faisant l'objet d'une telle mesure, en fonction des recommandations sanitaires édictées par le Gouvernement dans le cadre de la gestion de l'épidémie de coronavirus covid-19.

Les praticiens participant au processus de Télémédecine s'engagent à respecter les articles cités ci-dessus.

	Direction du Pilotage Opérationnel : SSIH	PROC TELEM 001	
	<p align="center">Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE</p> <p>THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT</p>	03/04/2020	Page 3 sur 14

Indications de la consultation par télémedecine :

En règle générale, **les téléconsultations ne s'effectueront que de façon programmée**, hors urgence. La téléconsultation ne devra pas se substituer avec une consultation directe si la prise en charge d'un patient le nécessite.

A des fins de traçabilité, tous les rendez-vous de téléconsultation sont saisis sur Crossway (Planning Télémedecine).


Modalités de la consultation :

1. Localisation

La consultation, pour le patient, se déroulera à son domicile et pour le praticien, dans les salles de visioconférence dédiées du CH de Béziers ou depuis son bureau à partir d'un ordinateur équipé ou d'un mobile professionnel.

2. Acteurs

- **« Médecin délocalisé »** : désigne le praticien spécialiste (ou la sage-femme) qui se situe dans un lieu différent du patient, qu'il est en train de consulter par le biais de la télémedecine.
- **« Référent TLC du service »** : désigne l'agent (IDE ou secrétaire) chargé, en lien avec la secrétaire de télémedecine, de la programmation et des prérequis à la téléconsultation.
- **« Secrétaire de télémedecine »** : désigne la secrétaire chargée de la mise à jour du planning de Télémedecine Crossway et du rassemblement des pièces du dossier médical (réception des mails, des appels téléphoniques, des fax), de la mise en forme du compte-rendu (la frappe du compte-rendu est dispatché sur l'ensemble des secrétariats selon la charge de travail), de la facturation et de l'envoi du compte-rendu via LIFEN au médecin traitant.

	Direction du Pilotage Opérationnel : SSIH	PROC TELEM 001	
	<p align="center">Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE</p> <p>THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT</p>	03/04/2020	Page 4 sur 14

3. Choix des patients

Le médecin juge de la pertinence de l'éligibilité du patient :

- Selon contexte clinique (antécédents médicaux, traitement en cours, symptômes)
- Disposer des données médicales nécessaires
- Prise en charge par télémédecine suffisante pour établir un diagnostic
- Capacité du patient à bénéficier de la télémédecine (limites physiques, mentales, âge)

Le médecin dresse la liste des patients éligibles à la téléconsultation et la communique au référent TLC du service.


4. Communication avec le patient

Le référent TLC du service informe le patient sur :

- L'usage de la télémédecine : mêmes informations d'ordre médical que lors d'une consultation en face-à face
- Particularités de la prise en charge par TLM par rapport au face-à-face
- Durée prévisionnelle
- Collaborations avec les autres professionnels de santé
- Mesures prises pour assurer la sécurité des données et le respect de la vie privée

Le référent TLC du service s'assure de la faisabilité technique de la téléconsultation

(disposition de la part du patient d'outils de visioconférence : ordinateur, webcam, micro, mobile). Voir Annexe 1 « Prérequis techniques Lifesize »

	Direction du Pilotage Opérationnel : SSIH	PROC TELEM 001	
	<p align="center">Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE</p> <p>THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT</p>	03/04/2020	Page 5 sur 14

Le référent communique la liste des patients éligibles à la téléconsultation au médecin et à l'adresse à la secrétaire de télémédecine en précisant les données suivantes :

- Nom complet du patient (IPP si connu)
- Date de naissance
- Adresse
- Téléphones : fixe et portable
- Mail
- Spécialité de la TLC
- Date et heure de la TLC
- Nom (ou numéro) de la salle de TLC retenue

5. Programmation des Téléconsultations

Les prises de rendez-vous seront effectuées à l'avance par la secrétaire de Télémédecine qui inscrira le nom du patient sur le planning « télémédecine » de la spécialité.

Le lien Lifesize du rendez-vous sera adressé au patient sur sa boîte mail et / ou sur son mobile par sms.

Le dossier spécifique de renseignement TLC disponible sur crossway sera également rempli au préalable par la secrétaire de Télémédecine. Les dossiers remplis, les pièces médicales et les résultats des examens biologiques et radiologiques seront disponibles dans la synthèse du DPI Crossway.


A l'issue de la téléconsultation, un compte-rendu doit être établi (dicté ou rédigé) par le médecin afin que cet acte puisse être facturé.

6. Programmation des Téléconsultation

Pour une première téléconsultation avec un patient, il est important de prévoir un temps de mise en place technique de 5 à 10 minutes afin de valider que l'échange aura lieu dans les meilleures conditions (bien le prévoir au moment de la programmation).

a. En salle de visioconférence (Exemple : Salle EOLE)

Dès son arrivée en salle de vidéoconférence, le médecin allumera le matériel de visioconférence, ce qui le mettra en attente et prêt à être connecté (voir Annexe 2« Démarrer l'équipement de visioconférence »).

	Direction du Pilotage Opérationnel : SSIH	PROC TELEM 001	
	<p align="center">Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE</p> <p>THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT</p>	03/04/2020	Page 6 sur 14

Le patient réalisera l'appel de vidéoconférence vers la salle indiquée dans le lien qu'il a reçu. En fonction de l'équipement utilisé par le patient, la connexion peut être réalisée automatiquement ou pas. Le médecin aura juste à accepter l'appel entrant.

La salle de vidéoconférence du CH de Béziers devra être équipée d'un ordinateur avec accès à Crossway pour que le médecin ait accès au dossier médical.

Seul le médecin du Centre Hospitalier de Béziers et le patient partageront l'entretien. Aucun enregistrement de la visioconférence ne sera effectué lors de la consultation. Les salles de visioconférence sont équipées et permettent la confidentialité de la consultation.

b. Depuis le bureau (Exemple : ordinateur équipé ou mobile)

Le médecin ouvrira sa session Lifesize et entrera dans la salle visioconférence retenue pour la téléconsultation (*voir Annexe 3 « Entrer dans une réunion Lifesize »*).

Remarque : Les comptes Lifesize personnels ne doivent être utilisés qu'entre médecins ou professionnels de santé pour éviter des déplacements ou des réunions. Ces comptes ne doivent pas être communiqués aux patients ou utilisés pour des téléconsultations avec les patients au risque d'être appelé ensuite à tout moment par ces derniers.

Le patient réalisera l'appel de vidéoconférence vers la salle indiquée dans le lien qu'il a reçu. En fonction de l'équipement utilisé par le patient, la connexion peut être réalisée automatiquement ou pas.

Le médecin devra utiliser son propre ordinateur pour les accès au dossier médical et aux logiciels interfacés.

Seul le médecin du Centre Hospitalier de Béziers et le patient partageront l'entretien. Aucun enregistrement de la visioconférence ne sera effectué lors de la consultation. Les salles virtuelles de visioconférence sont équipées et permettent la confidentialité de la consultation.

Cotation des actes médicaux

La consultation de télémédecine sera cotée par la secrétaire de télémédecine comme une consultation de spécialiste hospitalier sur Crossway selon les lettres clés en lien avec le logiciel de facturation.

Matériel et maintenance

Les salles de visioconférence du Centre Hospitalier de Béziers sont équipées avec du matériel de type LIFESIZE ICON 600 ou LIFESIZE ICON 450.

**Procédure de TÉLÉCONSULTATION
par visioconférence avec les
PATIENTS À LEUR DOMICILE**

03/04/2020

Page
7 sur 14

THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT


Des manuels d'utilisation du matériel sont présents dans chaque salle équipée d'un appareil de visioconférence.

Le service chargé de la maintenance du matériel au sein du CH de Béziers, est le service informatique.

3 numéros dédiés au dépannage d'urgence des équipements de télémédecine ont été mis en place : le 04 34 85 80 55, le 04 67 35 71 02 et le 04 67 35 78 87

Version	Date d'application	ETAPE DU DOCUMENT (création – modification)
01	01/04/2020	Création
02		

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Souhail ZOGHLAMI, Responsable du Système d'Information	Dr Frédérique TOBIANA, Responsable de l'activité de Télémédecine Christophe ROUCAIROL, Responsable des applications du SIH Nathalie ALIBERT, Coordinatrice des Assistants Médico- Administratives	Carole GLEYZES, Directrice du Pilotage Opérationnel Dr Claire GATECEL, Présidente de la CME Dr Eric OZIOL, Vice-Président de la CME
Signatures et dates des signatures		
02/04/2020	02/04/2020	03/04/2020

	Direction du Pilotage Opérationnel : SSIH	PROC TELEM 001	
	Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT	03/04/2020	Page 8 sur 14

ANNEXE 1 « PRÉREQUIS TECHNIQUES LIFESIZE »

Se connecter depuis un ORDINATEUR

- Disposer d'une webcam, d'un micro et de haut-parleurs
- Disposer d'une connexion réseau filaire, wifi ou 4G (minimum 2 Mb/s)
- Disposer d'un navigateur à jour (fonctionne correctement avec chrome)


Le tableau ci-dessous décrit chaque opération réalisée par le navigateur lorsqu'on rejoint une réunion Lifesize via l'URL suivante : <https://call.lifesizecloud.com/extension>

Navigateur	Opération du navigateur	Navigateur à privilégier
Google Chrome	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'application de bureau est installée, ouvre l'application de bureau • Si l'application de bureau n'est pas installée, ouvre l'application Web 	Oui
Microsoft Edge	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'application de bureau est installée, ouvre l'application de bureau • Si l'application de bureau n'est pas installée, ouvre l'application Web 	Oui
Internet Explorer 11	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'application de bureau est installée, ouvre l'application de bureau • Si l'application de bureau n'est pas installée, vous serez invité à la télécharger et l'installer 	Non
Safari	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'application de bureau est installée, ouvre l'application de bureau • Si l'application de bureau n'est pas installée, vous serez invité à la télécharger et l'installer 	Non
Firefox	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'application de bureau est installée, ouvre l'application de bureau • Si l'application de bureau n'est pas installée, vous serez invité à la télécharger et l'installer. 	Non

Se connecter depuis un MOBILE

- Disposer d'un smartphone sous IOS (IPHONE) ou ANDROID
- Disposer d'une connexion réseau wifi ou 4G (minimum 2 Mb/s)
- Disposer d'un navigateur à jour (fonctionne correctement avec chrome)

L'application mobile Lifesize est compatible avec iOS (10.0 ou versions ultérieures) et Android (7.0 ou versions ultérieures).


	Direction du Pilotage Opérationnel : SSIH	PROC TELEM 001	
	<p align="center">Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE</p> <p>THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT</p>	03/04/2020	Page 10 sur 14

ANNEXE 2 « DÉMARRER L'ÉQUIPEMENT DE VISIOCONFÉRENCE »

1. Ouvrir le meuble de visioconférence et mettre l'ensemble des équipements sous tension (interrupteur multiprise électrique) si ce n'est pas déjà fait.
2. Sortir le terminal d'audioconférence du meuble et le mettre sur la table.



3. Si le système vidéo LifeSize était simplement en veille l'écran du téléviseur est noir. Un appel entrant, montrant une présentation, ou le fait d'appuyer sur n'importe quel bouton sur le tableau du terminal active le système.
4. Lorsque le signal « appel entrant » apparaît sur l'écran du terminal (doublé d'un signal sonore), appuyer sur la touche « Répondre » pour autoriser la connexion.
5. La documentation des équipements de visioconférence (Document « Guide système video.doc ») est à disposition dans chaque salle équipée.

	Direction du Pilotage Opérationnel : SSIH	PROC TELEM 001	
	<p align="center">Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE</p> <p>THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT</p>	03/04/2020	Page 11 sur 14

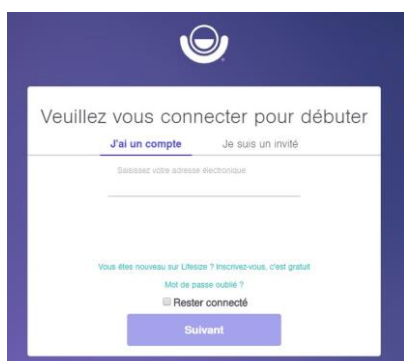
ANNEXE 3 « ENTRER DANS UNE RÉUNION LIFESIZE »

Entrer dans une réunion Lifesize DEPUIS UN ORDINATEUR

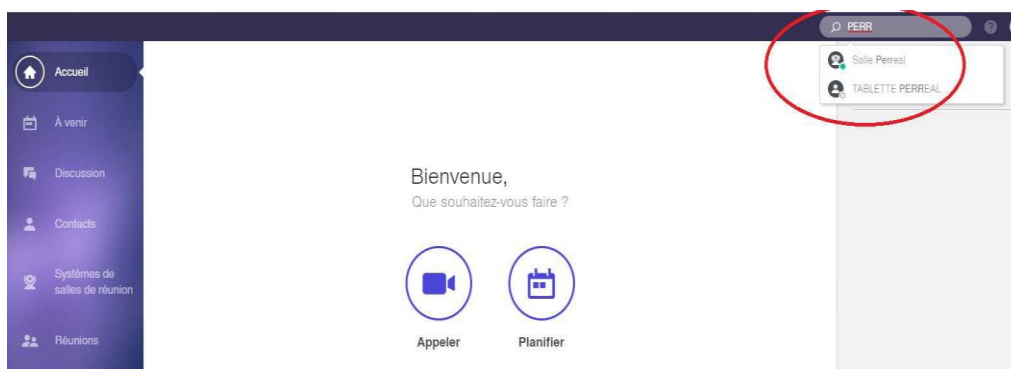
Entrer dans une réunion à partir de l'application Lifesize **POUR LE MÉDECIN**




1. Lancer l'application Lifesize
2. S'authentifier en entrant votre adresse mail et le mot de passe qui a été communiqué par le SSIH



3. Saisir le nom de la salle dans la zone de recherche en haut à gauche



	Direction du Pilotage Opérationnel : SSIH	PROC TELEM 001	
	<p style="text-align: center;">Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE</p> <p style="text-align: center;">THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT</p>	03/04/2020	Page 12 sur 14

- Positionner la souris sur la salle recherchée et cliquer sur l'icône de la caméra (« Appeler avec la caméra »)



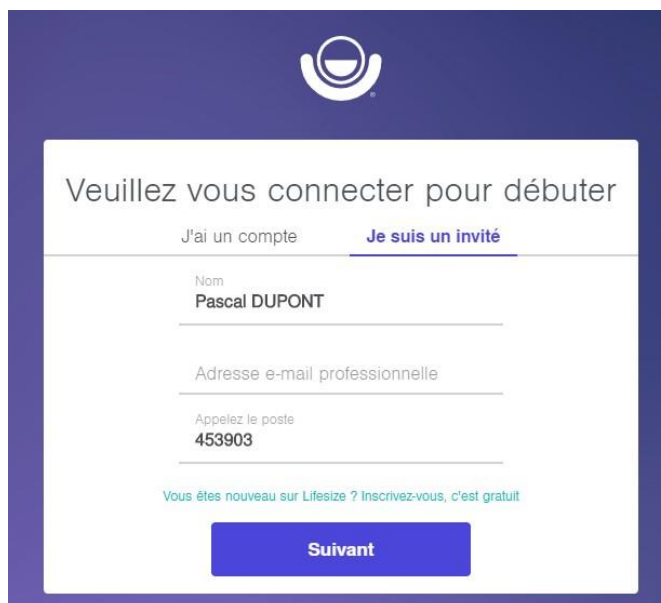
Entrer dans une réunion à partir du lien adressé par mail **POUR LE PATIENT**

- Cliquer sur le lien communiqué

Vous êtes invité à appeler Salle Eole sur Lifesize.

Rejoindre la réunion : <https://call.lifesizecloud.com/453903>

- Suivant le navigateur vous pouvez être amené à installer l'application Lifesize
- Cliquer sur « **Je suis un invité** » et renseigner les informations (seul le nom est obligatoire – le numéro de salle s'inscrit automatiquement)



Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE

03/04/2020

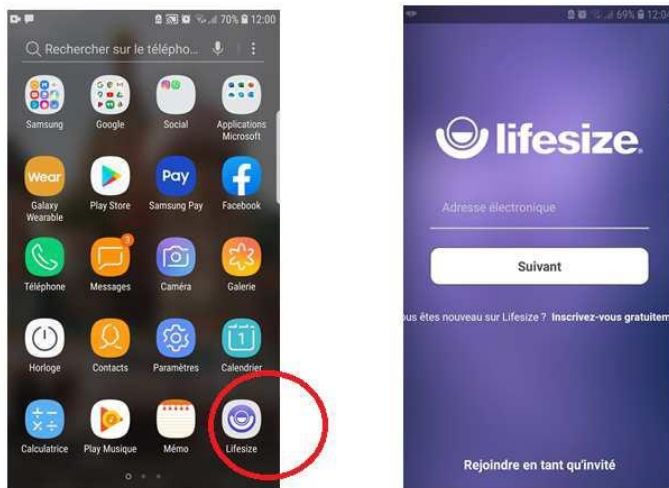
Page
13 sur 14

THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT

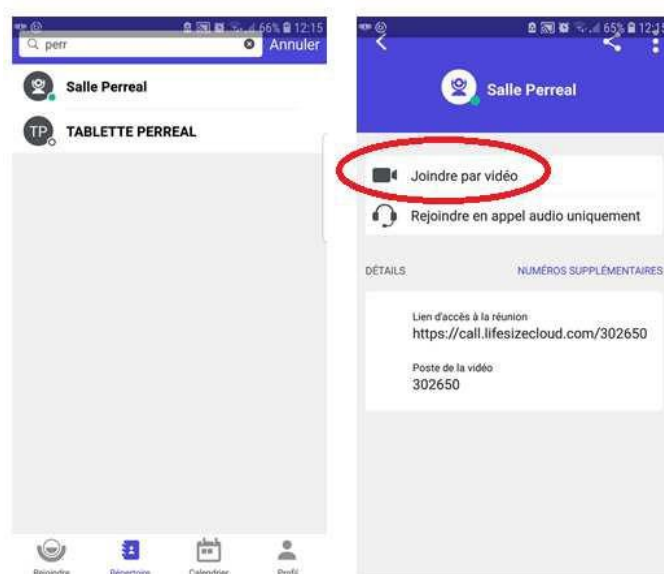
Entrer dans une réunion Lifesize DEPUIS UN MOBILE

Entrer dans une réunion à partir de l'application Lifesize mobile **POUR LE MÉDECIN**

1. **Lancer l'application Lifesize puis s'authentifier** en entrant votre adresse mail et le mot de passe qui a été communiqué par le SSIH



2. **Saisir le nom de la salle dans la zone de recherche en haut de l'écran.** Sélectionner la salle recherchée puis cliquer sur « Joindre par vidéo »



Procédure de TÉLÉCONSULTATION par visioconférence avec les PATIENTS À LEUR DOMICILE

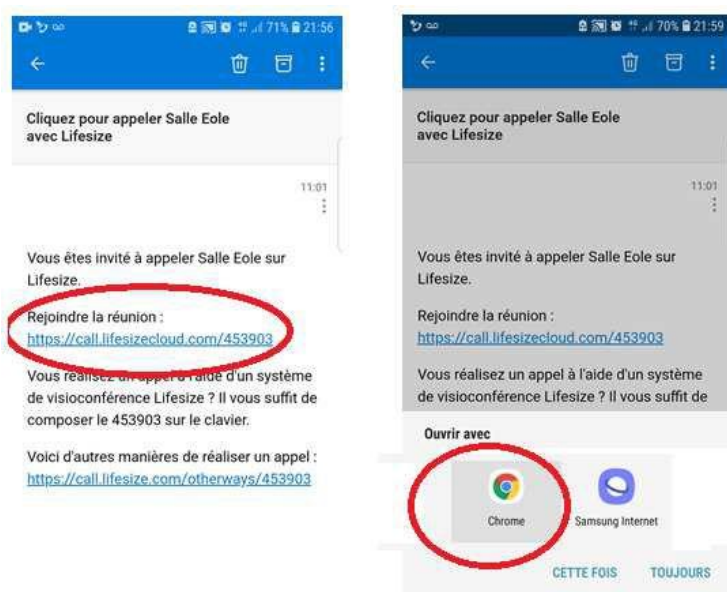
03/04/2020

Page
14 sur 14

THEMATIQUE : PARCOURS DU PATIENT

Entrer dans une réunion à partir du lien adressé par mail ou par sms **POUR LE PATIENT**

1. Cliquer sur le lien communiqué et choisir Chrome dans la liste des navigateurs proposés.



2. Suivant le navigateur vous pouvez être amené à installer l'application Lifesize mobile
3. Renseigner les informations (seul le nom est obligatoire) et Cliquer sur « **Rejoindre la réunion** »

