

1

Vos engagements

- **Contactez d'abord votre médecin traitant** avant d'utiliser la cabine.
- **Respectez les indications de la téléconsultation** : elle complète, mais ne remplace pas, le suivi médical habituel.
- **Préparez votre consultation** : carte Vitale, ordonnances, antécédents médicaux, traitements en cours.
- **Transmettez le compte rendu** de votre téléconsultation à votre médecin traitant.

2

Partagez toutes les informations utiles

Pour une prise en charge sûre et efficace, **pensez à communiquer l'ensemble de vos informations médicales pertinentes** :

- Vos traitements actuels,
- Vos allergies,
- Vos antécédents médicaux,
- Vos derniers résultats d'examen,
- Vos ordonnances en cours.

Ces informations permettent au médecin téléconsultant d'assurer une consultation adaptée et sécurisée.

3

Votre avis compte !

Votre retour d'expérience est précieux.

Vous pouvez nous faire part de vos remarques, idées ou suggestions à l'adresse suivante :

| contact@cptsduvoironnais.com

Ou donnez-nous votre avis en flashant ce QR Code :



4

Dans quel cadre avoir recours à la téléconsultation ?

Le recours à la téléconsultation ne doit être effectué qu'en **absence ou indisponibilité de médecin traitant**. N'hésitez pas à demander conseil à un professionnel de santé présent.

Si vous n'avez pas de médecin traitant, merci de remplir ce formulaire pour vous inscrire dans le dispositif de recherche de la CPTS :



La téléconsultation n'est pas indiquée dans les cas suivants :

Ordonnance sécurisée

Ⓢ **Strictement interdit.**

Ex : Substances à base de Zolpidem, Prégabaline, Tramadol, Codéine ou substituts aux opiacés.

Accident du travail

Ⓢ **Strictement interdit.**

Orientation vers consultation en présentiel.

Certificat

Ⓢ **Strictement interdit.**

Exceptions : garde enfant malade et absence scolaire.

Orientation vers consultation en présentiel.

Enfant de moins de 3 ans

Ⓢ **Déconseillée voire impossible suivant le service de téléconsultation**

Orientation vers consultation en présentiel.

Arrêt de travail

Ⓢ **Pas d'arrêt de travail de plus de 3 jours, limité à 3 sur 3 mois.**
Interdiction de prolonger ou d'antidater.

Enfant de moins de 18 ans non accompagné

Ⓢ **Strictement interdit.**

Sauf si dans l'intérêt du mineur, le représentant légal peut être contacté pour donner son consentement à la consultation médicale.

5

Rappel

Le patient reste libre et maître de qui et comment il consulte. **La téléconsultation est un outil complémentaire au service de votre santé.**



CHARTRE DE BONNES PRATIQUES DES CABINES DE TÉLÉCONSULTATION

OBJECTIFS DE LA CHARTE

Cette charte a pour but de définir un cadre clair et partagé pour l'utilisation des cabines de téléconsultation.

Elle vise à :

- Faciliter l'accès aux soins pour les usagers du territoire de la CPTS du Voironnais,
- Garantir la qualité et la sécurité des téléconsultations,
- Rappeler les bonnes pratiques aux professionnels de santé et aux usagers,
- Préciser les limites de l'outil, afin de préserver la pertinence médicale et la continuité du suivi.

Cette charte rappelle également **que chaque patient demeure libre dans le choix de son médecin et du mode de consultation**, qu'il soit en présentiel ou à distance.

CADRE D'UTILISATION

La téléconsultation peut être envisagée dans les situations suivantes :

- Lorsque le patient est **sans médecin traitant**, ou que son médecin traitant n'est pas disponible dans un délai souhaité,
- En dehors des situations ressenties comme **urgentes** (les urgences médicales doivent faire l'objet d'une prise en charge spécifique),
- Pour certains **renouvellements d'ordonnance**, limités à trois fois un mois consécutifs,
- Dans le cadre de pathologies courantes, comme les **affections hivernales** ou **certains troubles digestifs**,
- Pour la prescription d'un **arrêt de travail**, dans la limite de trois jours maximum, sans possibilité de renouvellement.

LIMITES DE LA TÉLÉCONSULTATION

La téléconsultation doit être considérée comme une solution de **dépannage** et ne remplace pas une prise en charge médicale optimale ou un suivi régulier.

- Le médecin téléconsultant ne disposant pas du suivi complet du patient, certaines situations nécessiteront une **nouvelle consultation** (en présentiel).
- Elle est **déconseillée chez les enfants de moins de 3 ans**, voire impossible suivant le service de téléconsultation.
- Elle n'est pas indiquée pour certaines pathologies, notamment en **traumatologie**.
- Elle peut poser des difficultés pour les personnes peu à l'aise avec les outils numériques, en situation de **handicap sensoriel** (sourds, malentendants) ou ne maîtrisant pas la langue française.

RÔLES & ENGAGEMENTS

— Pharmacies et laboratoires

Les pharmacies et laboratoires qui mettent à disposition une cabine de téléconsultation s'engagent à :

- Assurer un **temps d'accueil et d'orientation de l'utilisateur**
- Déconseiller l'utilisation de la cabine si nécessaire.
- Vérifier si le patient a tenté de consulter son médecin traitant en première intention.
- Réorienter si besoin vers le dispositif « Recherche de médecin traitant » de la CPTS.

— Usagers du territoire

Les usagers s'engagent à :

- Contacter en priorité **leur médecin traitant** avant de recourir à une cabine de téléconsultation.
- Accepter de **ne pas choisir le médecin** qui réalisera la téléconsultation,
- Fournir au médecin téléconsultant les informations nécessaires à la consultation : ordonnances, antécédents, traitements en cours, historique médical.

- Transmettre le **compte rendu** de la téléconsultation à leur médecin traitant afin d'assurer la continuité des soins.
- Se référer aux **limites de la téléconsultation** si vous n'avez pas accès à un professionnel de santé avant votre téléconsultation.

LIEN & ÉCHANGES AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Un échange clair et préalable entre l'utilisateur et le professionnel de santé accompagnant (pharmacien, biologiste) est essentiel.

- Les professionnels de santé accueillants ne sont pas responsables du contenu ou de l'issue de la téléconsultation.
- L'utilisateur doit partager l'ensemble de ses informations médicales pertinentes. Par exemple, si une ordonnance faite en téléconsultation comprend un médicament que le pharmacien sait contre-indiqué, ce dernier peut être amené à **ne pas exécuter immédiatement la prescription** car il devra contacter le service de téléconsultation pour sécuriser la prise en charge.

RESPECT & CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité des données transmises lors de la téléconsultation est garantie.

- Les usagers doivent être informés que leurs données de santé sont protégées et uniquement utilisées dans le cadre de leur prise en charge médicale.
- Le patient reste libre et maître de ses choix : il peut décider à tout moment de consulter son médecin habituel ou un autre professionnel de santé.
- Un dispositif de **recueil de retours d'expérience** peut être proposé aux usagers qui souhaitent faire part de leur avis, celui-ci sera traité au sein de la CPTS.