

Fiche acte / accompagnement — Téléconsultation médicale

FAM “Les Jardins de la Clairière”

Référence : ACT-CLIN-012 — Version : 1.0 — Date : 12/01/2026

Public : Personne accompagnée / Proches / Équipe

1. Objet

La **téléconsultation médicale** est une consultation réalisée **à distance**, avec un médecin, à l'aide d'un outil sécurisé.

Elle se déroule **en présence d'un professionnel de l'établissement**, afin d'accompagner la personne en situation de handicap, de faciliter la communication et de garantir le bon déroulement de l'échange.

La téléconsultation peut être proposée lorsqu'elle est **pertinente** (suivi médical, renouvellement de traitement, avis ponctuel), selon l'organisation et les besoins de la personne.

2. Déroulé (*organisation*)

- **Prise de rendez-vous**
assurée par le secrétariat, le cadre ou l'IDEC selon la situation.
- **Préparation**
recueil du motif, des éléments récents, et des documents utiles (observations, résultats, transmissions).
- **Installation**
en chambre ou en salle dédiée, dans un **cadre calme**, garantissant la **confidentialité**.
- **Présence**
d'un(e) infirmier(ère) ou, selon les cas, d'un cadre / IDEC.
La présence d'un proche ou de la personne de confiance peut être proposée si souhaitée et adaptée.
- **Compte rendu / prescriptions**
transmis selon le circuit habituel et intégrés au dossier.

3. Bénéfices attendus

- Accès plus rapide à un **avis médical** dans certaines situations.
- Limitation de déplacements parfois **fatigants ou stressants**.
- Maintien du lien avec le médecin traitant ou spécialiste, selon disponibilité.

4. Contraintes / limites

- Nécessite un **dispositif technique fonctionnel** (écran, caméra, son).
- Ne remplace pas un **examen médical en présentiel** lorsqu'il est nécessaire.
- Peut générer du **stress ou de l'incompréhension** chez certaines personnes accompagnées.

5. Information et consentement (*exigences*)

Avant toute téléconsultation, le professionnel explique, avec des **mots simples et adaptés** :

- qu'il s'agit d'une **consultation à distance**,
- qui sera présent :
 - le médecin à distance,
 - le professionnel sur place,
 - éventuellement un proche si la personne le souhaite,
- que la personne accompagnée peut **refuser**, demander à **reporter**, ou solliciter une **consultation en présentiel** si possible,
- que l'échange se déroule dans un cadre **confidentiel et sécurisé**, selon les règles de l'établissement.

Recueil du consentement

- Un **consentement oral** est recherché et **tracé dans le dossier** :
« *information délivrée, compréhension vérifiée, accord oral obtenu* ».
 - En cas de **refus**, celui-ci est tracé.
 - Si le refus persiste et qu'un enjeu médical existe, l'IDEC ou le cadre est informé.
-

6. Points de vigilance

- Vérifier que la personne accompagnée a compris la **différence entre téléconsultation et consultation en présentiel**.
 - S'assurer que la personne ne dit pas "oui" **par automatisme ou pour faire plaisir**.
 - Prévoir un **temps calme**, sans interruption.
 - Adapter la communication si besoin :
 - reformulation,
 - phrases courtes,
 - supports visuels ou écrits simples,
 - ajustement du son ou de l'image en cas de trouble auditif ou visuel.
-

7. Traçabilité (dossier)

Tracer systématiquement :

- le **motif** de la téléconsultation,
- la **date**,
- les **participants**,
- l'**information délivrée** et le **consentement** (accord ou refus),
- les incidents éventuels,