

Conditions générales d'utilisation des services de téléconsultation du GCS Sara

Préambule : description des activités de téléconsultation La téléconsultation est un acte médical qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient, ce dernier pouvant être assisté ou non par un autre professionnel de santé (ex : médecin, infirmier, pharmacien...).

Il est prévu à l'article R 6316-6 du code de la santé publique.

Tout patient peut bénéficier d'une téléconsultation, quel que soit son lieu de résidence, dès lors que le professionnel de santé lui propose et que le patient y consent.

Dans le cadre de l'avenant 6 à la convention nationale organisant les rapports entre les médecins et l'assurance maladie, approuvé par arrêté du 1^{er} août 2018, il est possible à tout médecin libéral conventionné, salarié d'établissement de santé ou salarié de centre de santé, de pratiquer un acte de téléconsultation et de facturer cet acte en respectant un certain nombre de conditions préalables (voir avenant 6). Ce médecin est dit « téléconsultant ».

En effet, l'article 54 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2018 a modifié les conditions de prise en charge des actes de Téléconsultation qui entrent désormais dans le droit commun en ville comme à l'hôpital.

La Téléconsultation est facturée par le médecin téléconsultant au même tarif qu'une consultation en présentiel et les majorations peuvent s'y ajouter dans les mêmes conditions.

La téléconsultation s'inscrit dans le respect du parcours de soins ; elle est réalisée en alternance avec des consultations en présentiel en fonction des besoins du patient et de l'appréciation du professionnel de santé. Toute téléconsultation doit être précédée d'une consultation en présentiel dans les 12 mois.

1. Définitions et objet des conditions générales d'utilisation des services de téléconsultation du GCS SARA

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités de préparation et de réalisation d'un acte de téléconsultation entre un professionnel de santé et un patient utilisant l'outil régional de téléconsultation mis à leur disposition par le GCS SARA, et de définir les droits et responsabilités des différentes parties prenantes : professionnels de santé, patient et GCS SARA. Les termes et expressions identifiés par une majuscule, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification indiquée soit lors de leur première utilisation, soit dans la définition ci-après.

CGU : désigne les présentes conditions générales d'utilisation applicables aux Services.

Compte personnel : désigne le compte personnel propre à chaque Utilisateur et recensant l'ensemble des Données personnelles relatives à celui-ci.

Données personnelles : désigne, toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « Personne concernée »); est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou

indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Données de santé : les données à caractère personnel relatives à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne.

Identifiant : désigne l'identifiant national du professionnel de santé utilisateur.

Patients : désigne les patients des Professionnels de santé, Utilisateurs des services.

Professionnel de santé : désigne toute personne ayant souscrit une inscription aux Services proposés par le GCS Sara et relevant de la liste des professionnels de santé telle qu'établie par la quatrième partie du code de la santé publique relative aux « Professions de santé ».

Règlementation applicable à la protection des données personnelles : désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD »), la loi Informatique et Libertés modifiée, et toute autre réglementation applicable à la protection des données personnelles.

Services : désignent les services de téléconsultation développés par le GCS Sara et mis à disposition des Professionnels de santé et des Patients.

Téléconsultation : désigne, conformément à l'article R. 6316-6 du code de la santé publique, les actes médicaux réalisés à distance, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication, qui ont pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient.

Site : désigne le site sur lequel sont proposés les Services et accessible à l'adresse suivante : <https://www.sante-ra.fr/services/teleconsultation/>

Utilisateur : désigne toute personne physique qui utilise les Services par le biais du Site qu'il s'agisse des Professionnels de santé ou des Patients.

2. Description des Services et outils mis à disposition

Le GCS SARA, dans le cadre du pilotage stratégique de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, met en œuvre un outil de Téléconsultation mis à la disposition des professionnels de santé afin de faciliter le suivi de leurs patients. Il permet la réalisation de consultations médicales à distance conformément à l'article R 6316-6 du code de la santé publique. La téléconsultation doit obligatoirement être mise en œuvre par vidéotransmission conformément à l'article L. 162-14-1 du code de la sécurité sociale.

Le recours à la téléconsultation relève d'une décision partagée du patient et du professionnel de santé qui va réaliser l'acte de téléconsultation. Ce dernier doit juger de la pertinence d'une prise en charge médicale à distance plutôt qu'en présentiel, au regard des critères d'éligibilité du patient qui reposent à la fois sur :

- l'état clinique et les objectifs cliniques ;

- les capacités du patient à bénéficier d'une téléconsultation ;
- en cas de besoin, la présence d'une personne de l'entourage du patient selon les capacités de ce dernier, ou d'un interprète le cas échéant ;
- en cas de besoin, la présence d'un professionnel de santé accompagnant qui pourra être présent pendant la téléconsultation et assister le médecin dans la réalisation de certains éléments de l'examen clinique et/ou la réalisation de gestes techniques dans la limite de ses compétences ;
- la disponibilité des données médicales du patient nécessaires à la réalisation de l'acte.

Comme pour tout acte médical, l'acte de Téléconsultation réalisé dans le cadre des Services mis à disposition par le GCS SARA doit respecter les réglementations applicables aux conditions d'exercice du professionnel de santé et les règles déontologiques et standards de pratique clinique.

L'acte de Téléconsultation s'inscrit dans le cadre du parcours de soins du patient. Le patient doit être connu du Professionnel de santé réalisant l'acte de Téléconsultation et avoir bénéficié d'une consultation physique au cours des 12 mois précédant la Téléconsultation à moins que le patient ne dispose pas de médecin traitant désigné ou si son médecin traitant n'est pas disponible dans le délai compatible avec son état de santé.

Ce Service, simple, sécurisé et conforme aux exigences réglementaires en matière de gestion des données de santé, en particulier les référentiels d'interopérabilité et de sécurité mentionnés à l'article [L. 1110-4-1](#) du code de la santé publique, est accessible par les professionnels adhérant aux services SARA et qui disposent d'un Compte personnel de l'Utilisateur garantissant une identité certifiée du professionnel.

3. Inscription aux services

L'Utilisateur, qu'il s'agisse du Professionnel de santé ou du Patient est informé que l'accès aux Services est conditionné à la création d'un Compte personnel.

3.1. Inscription du Professionnel de santé et création du Compte personnel

Pour bénéficier des Services, le Professionnel de santé doit notamment disposer d'un compte sur la plateforme SARA.

Le Compte personnel ainsi créé permet l'accès par le Professionnel de santé aux Services et est accessible après une authentification forte du professionnel.

En cas de non respect des présentes CGU par le Professionnel de santé, le GCS SARA pourra, à sa seule discrétion, supprimer le Compte personnel du Professionnel.

Les modalités applicables à la création du compte, et à l'authentification forte du professionnel (authentification par carte CPS ou par une modalité d'un niveau équivalent au sens de la PGSSIS de l'ASIP santé) sont régies par les conditions générales d'utilisation des services du GCS SARA.

3.2. Inscription du Patient et création du Compte personnel

Le patient qui participe à une téléconsultation est invité par le professionnel de santé. Outre ses traits d'identité, le professionnel recueille pour cela le mail et/ou le téléphone portable du patient.

Le patient peut également bénéficier (sans obligation et sous réserve qu'il y consente) de la création d'un espace sécurisé qui lui permettra notamment de recevoir à l'issue de la téléconsultation des

documents de santé dans un cadre sécurisé (authentification à double facteur du patient et hébergement des données sur une plateforme certifiée pour l'hébergement des données de santé avec accès direct par le patient).

3.3.Sécurité du Compte personnel

L'Utilisateur, qu'il s'agisse du Patient ou du Professionnel de santé, est seul responsable de la conservation et de l'utilisation qui est faite des Identifiants liés à son Compte personnel.

L'Utilisateur s'engage à respecter les consignes de sécurité suivantes :

- il respecte les règles relatives à la définition et au changement de ses éléments d'authentification ;
- il s'engage à ne pas utiliser les éléments d'authentification propre à un autre Utilisateur sauf à engager sa responsabilité ;
- il garde strictement confidentiels ses éléments d'authentification et s'engage à ne pas les dévoiler à un tiers ;
- il avertit le GCS SARA de tout dysfonctionnement qu'il pourrait constater.

4. Moyens d'accès aux services : pré-requis techniques du Professionnel de santé et du Patient téléconsultant

Matériel, connexion Internet et Débit

Afin d'utiliser le Service de Téléconsultation et de bénéficier d'une Téléconsultation de qualité, chaque Utilisateur doit disposer a minima d'un terminal (ordinateur, tablette, smartphone) disposant d'une caméra comportant une résolution suffisante, ainsi que d'une connexion internet (connexion via réseau ETHERNET, WIFI ou 4G) avec un débit suffisant. Pour profiter du service de visioconférence, il est nécessaire de disposer d'une caméra et d'un micro correctement configurés et apparaissant parmi les périphériques système. Il n'y a pas de résolution minimale requise. A titre indicatif, les smartphones récents disposent généralement d'une résolution de 1280 x 720 pixels, ce qui est suffisant pour une image nette.

Les Services sont fournis à titre gratuit, toutefois les équipements minimum décrits sont à la charge exclusive de l'Utilisateur ainsi que les frais de connexion et de communications électroniques (coûts d'accès à internet et coûts téléphoniques notamment).

Systemes d'exploitation supportés

Le service Téléconsultation est utilisable sur les environnements suivants :

- Ordinateurs sous **Windows 7** ou version ultérieure
- Ordinateurs sous **MacOS 10.9** ou version ultérieure
- Smartphones et tablettes sous **Android 5.0** ou version ultérieure

A ce jour, iOS n'est pas encore pris en charge par ce service. Une application dédiée à cet environnement est en cours de développement.

Navigateurs supportés

Le service Téléconsultation nécessite l'utilisation d'un navigateur Internet moderne prenant en charge le protocole WebRTC. Son fonctionnement est assuré sur les navigateurs suivants :

- Firefox 60+
- Chrome 71+

Le service peut potentiellement fonctionner sur des versions plus anciennes de ces navigateurs, ainsi que sur d'autres navigateurs tels que Edge, Opera ou Safari, généralement via l'utilisation de plug-ins complémentaires - le GCS Sara ne peut cependant apporter de garanties de fonctionnement avec ces navigateurs.

Le GCS SARA s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour assurer en continu un service de qualité. Le GCS SARA s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer une disponibilité des services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sauf cas de force majeure et sous réserve des périodes de maintenance, pannes éventuelles, ou actes de malveillance.

Toutefois, nous ne pouvons en aucun cas nous engager à une obligation de résultat, en particulier dans la mesure où le service de téléconsultation est fortement dépendant des environnements matériels du professionnel de santé et du patient, et de la qualité de la connexion Internet des différents utilisateurs.

Le Professionnel de santé déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites inhérentes à l'utilisation d'Internet et des réseaux de téléphonie.

Par conséquent, le GCS SARA ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de l'arrêt ou de l'annulation d'une téléconsultation.

Il est en outre précisé que ce service de téléconsultation ne constitue en aucun cas un service médical d'urgence. En cas d'urgence, les utilisateurs doivent s'orienter vers un service d'urgences ou appeler le centre 15. Il appartient à tout professionnel de prendre les mesures appropriées permettant d'assurer la sécurité des Données personnelles et des logiciels stockés sur son équipement informatique.

Le Professionnel de Santé pourra mettre un terme à la Téléconsultation s'il juge que les conditions ne sont pas requises pour qu'une consultation puisse se dérouler dans des conditions satisfaisantes.

5. Réalisation de l'acte de télémédecine

5.1. Décision de recours à la télémédecine et recueil du consentement du patient

La décision de recourir à une téléconsultation émane d'une proposition du professionnel de santé qui suit le patient dans le cadre de son parcours de soins.

Conformément aux exigences générales du code de la santé publique et aux prescriptions spécifiques à la téléconsultation visées dans les présentes conditions générales d'utilisation, le professionnel proposant la téléconsultation est réputé disposer de l'information relative au procédé de téléconsultation. Le patient doit recevoir une information sur les risques spécifiques à ce type d'acte, la différence avec une prise en charge classique et les garanties en matière de secret des informations médicales. Le professionnel proposant la téléconsultation doit recueillir le consentement libre et éclairé du patient sur l'usage même du procédé de télémédecine.

5.2. Prise de rendez-vous

Le professionnel, à l'occasion d'une consultation avec son patient, propose à ce dernier de réaliser une ou plusieurs consultations en téléconsultation.

Il requiert l'accord formel du patient préalablement à la suite du processus.

Pour donner suite à cela, un rendez-vous est programmé dans l'outil de téléconsultation. La programmation du rendez-vous nécessite de recueillir le mail ou le téléphone portable du patient. Cette information est nécessaire pour pouvoir envoyer à ce dernier le lien vers une salle de téléconsultation sécurisée. Ce lien est également conservé par le professionnel de santé.

Le GCS SARA ne saurait être tenu responsable d'une erreur commise par le Professionnel dans la saisie des Données personnelles du patient.

En préparation à la téléconsultation, il est recommandé à chacun, professionnel de santé et patient, de tester la compatibilité de son matériel ainsi que la qualité de sa connexion au regard des besoins de la téléconsultation mise à disposition par le GCS SARA. Pour le professionnel de santé, ce test est en particulier requis avant la réalisation de la première téléconsultation. Pour le patient, ce test est recommandé avant toute téléconsultation.

Il appartient au patient et au professionnel de santé de réunir en amont à la téléconsultation les pièces médicales (comptes rendus, résultats d'examens,...) nécessaires au bon déroulement de la téléconsultation.

Le Patient et le Professionnel de santé s'engagent également, autant que possible, à être présents le jour de la téléconsultation et à prévenir l'autre partie en cas d'indisponibilité.

5.3. Réalisation de l'acte de téléconsultation

Le jour de la téléconsultation, les participants se connectent à la salle de téléconsultation en cliquant sur le lien vers la salle virtuelle sécurisée. La Téléconsultation doit obligatoirement être mise en œuvre par vidéo transmission. Cette salle de consultation n'est accessible qu'aux personnes invitées ; aucun enregistrement vidéo n'est réalisé.

Si le patient se présente avant le professionnel, il est invité à patienter dans une salle d'attente virtuelle.

Lorsque le professionnel organisant la téléconsultation se connecte, la téléconsultation démarre.

A l'issue de la téléconsultation, le professionnel de santé peut produire un compte rendu et / ou une ordonnance et les envoyer de manière sécurisée dans le portail du patient (<https://myhop.sante-ra.fr>).

En cas de problème constaté durant la préparation, ou à l'issue de la téléconsultation, une assistance utilisateur peut être sollicitée : assistance@sante-ra.fr. Le contact à l'assistance permet de programmer un RDV afin d'identifier et traiter la cause du problème (attention, l'assistance ne permet pas de résoudre en direct un problème au décours de la téléconsultation).

5.4. Après la téléconsultation

Il appartient au professionnel de santé de transmettre les pièces produites dans le DMP du patient via leur outil métier.

Le compte rendu est transmis au patient de manière sécurisée.

6. Protection des Données personnelles

L'utilisation des Services est réalisée en conformité avec la Réglementation applicable à la protection des Données personnelles.

Le GCS SARA traite les Données personnelles des Utilisateurs aux fins de mise en œuvre des Services de téléconsultation proposés en conformité avec la Réglementation applicable à la protection des données personnelles.

Le GCS SARA accède uniquement aux Données personnelles nécessaires à la création et gestion du Compte personnel et à la prise de rendez-vous. Seuls les Professionnels de santé accèdent aux Données de santé des Patients. Pour plus d'informations à ce sujet, voir : [les conditions générales d'utilisation des services du GCS SARA](#)

Les Données personnelles collectées ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union européenne.

Les Données personnelles sont conservées pendant une durée de 1 an à l'issue de la téléconsultation. Aux fins de traçabilité de l'activité de téléconsultation et notamment pour garder des éléments accessibles en cas de contrôle des Pratiques par l'Assurance Maladie, les informations relatives à l'identité du patient ayant bénéficié d'un acte restent accessibles au professionnel de santé l'ayant réalisé pendant une durée de 5 ans.

Conformément à la Réglementation applicable à la protection des Données personnelles, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, d'effacement de ses Données personnelles ou une limitation du traitement aux données personnelles le concernant en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : dpd@sante-ara.fr ou par courrier postal à : GCS SARA, DPO, 24 allé Evariste Galois 63170 Aubière

L'Utilisateur dispose également, s'il l'estime nécessaire, d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés (CNIL).

7. Propriété intellectuelle

Les Services et tous les éléments qui les composent sont la propriété exclusive du GCS SARA. L'utilisation des Services de téléconsultation du GCS SARA, exclusivement destinés à l'usage personnel de l'Utilisateur, qui ne lui confère aucun droit de propriété.

Par conséquent, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle et de toute autre réglementation applicable à la propriété intellectuelle, toute reproduction, diffusion ou représentation, intégrale ou partielle, des Services du GCS SARA est interdite.

8. Coûts de la consultation

Les services de téléconsultation régionaux sont mis à disposition gratuitement pour les professionnels de santé utilisateurs des services régionaux de santé.

Dans une logique de service public et d'intérêt du patient, tout professionnel de santé de la région Auvergne-Rhône-Alpes qui souhaite recourir au service de téléconsultation sans facturer d'acte au patient peut utiliser librement le service régional, sans être adhérent du GCS SARA.

Pour toute téléconsultation rentrant dans le cadre de la convention nationale organisant les rapports entre les médecins et l'assurance maladie, approuvé par arrêté du 1^{er} août 2018 cité en préambule, et faisant l'objet d'une facturation :

- Pour les professionnels exerçant en établissement ou structures de santé : les établissements ou structures concernés devront être préalablement adhérents du GCS SARA ;
- Les professionnels de santé libéraux devront être à jour de leur cotisation auprès de l'URPS médecins Auvergne-Rhône-Alpes, en tant que membre fondateur du GCS SARA.

Par ailleurs, les structures de santé utilisatrices et professionnels de santé utilisateurs supportent seuls les coûts induits par l'organisation de la téléconsultation, dont notamment : l'organisation d'une assistance dédiée à leur patient, le paiement des coûts induits par l'utilisation d'un service de paiement en ligne sécurisé pour les patients, le recours à une assurance ou à une extension d'assurance dédiée aux activités de télémédecine, l'achat de matériel dédié, le recours à une connexion internet appropriée...

Les professionnels de santé utilisateurs sont seuls responsables de la facturation de leurs actes auprès de leurs patients. Il leur appartient de gérer tout contentieux éventuel avec le patient en cas de contestation de ce dernier quant au montant facturé.

9. Limite de responsabilité

La pratique d'actes médicaux par télémédecine n'appelant pas l'application d'un régime spécifique, la responsabilité des professionnels de santé obéit dans ce domaine au droit commun de la responsabilité civile professionnelle.

Eu égard à la spécificité de la télémédecine, il est toutefois rappelé que :

- il appartient au professionnel de santé de tenir compte des limites inhérentes à la pratique de la télémédecine telles que la sélection ou l'altération de l'information transmise et, en cas de doute, de solliciter une consultation présenteielle du patient ;
- le professionnel consultant est responsable du diagnostic qu'il pose au regard des informations fournies par le patient en amont et durant la téléconsultation.

10. Modification des CGU

Le GCS SARA se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Chaque nouvelle version sera mise en ligne. L'Utilisateur est tenu de consulter régulièrement ces CGU.

Toute modification substantielle serait soumise à nouvelle acceptation de l'Utilisateur.

11. Litige

En cas de difficulté quant à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. En cas de désaccord persistant, les parties saisiront les juridictions compétentes.