

Téléconsultation et ordonnance numérique : ce qu'il faut savoir

La téléconsultation est entrée dans les habitudes et l'ordonnance numérique se déploie chez les médecins comme en pharmacie. Bien remboursée, la consultation à distance obéit à des règles précises : parcours de soins, durée des arrêts de travail, actes possibles ou non. Cette fiche fait le point au 25 septembre 2026 et rappelle comment repérer les arnaques.

À qui s'adresse cette fiche ?

Vous consultez à distance, vous retirez des médicaments en pharmacie ou vous accompagnez des personnes qui le font : particuliers, aidants, conseillers numériques, agents France services, secrétaires de mairie et petites entreprises.

Au sommaire

1. La téléconsultation en deux mots
2. Remboursement et parcours de soins
3. Où et comment téléconsulter
4. Les limites à connaître
5. L'ordonnance numérique en pharmacie
6. Arnaques et signalements

1. La téléconsultation en deux mots

- **Définition** : la téléconsultation est une consultation réalisée à distance par un médecin, le patient pouvant être seul ou assisté. Elle relève de la télémédecine, définie par l'article L6316-1 du code de la santé publique.
- **Professionnels** : tous les médecins peuvent téléconsulter, quelle que soit leur spécialité, leur secteur ou leur lieu d'exercice : cabinet, hôpital, centre de santé, Ehpad.
- **Vidéo** : la vidéotransmission est requise, sur une solution sécurisée. Un simple échange écrit ou un questionnaire rempli seul ne vaut pas consultation.
- **Volume** : un médecin ne peut pas consacrer plus de 20 % de son activité annuelle à la téléconsultation, seuil porté à 40 % pour les psychiatres. Aucun plafond annuel n'est fixé par patient.

Version du 25 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : Légifrance et service-public.gouv.fr font foi.

2. Remboursement et parcours de soins

- **Taux** : la téléconsultation est remboursée comme une consultation au cabinet, soit 70 % du tarif de base, et 100 % dans certaines situations comme une affection de longue durée ou la maternité.
- **Montant** : chez un généraliste de secteur 1, la base de remboursement est de 25 €. L'Assurance Maladie verse 15,50 €, après la participation forfaitaire de 2 €.
- **Parcours de soins** : passez par votre médecin traitant ou par un médecin vers lequel il vous a orienté. Hors parcours, le taux tombe à 30 %, soit 70 % moins une majoration de 10,60 €.
- **Exceptions** : aucune orientation préalable n'est exigée pour les moins de 16 ans, pour l'accès direct (gynécologie, ophtalmologie, psychiatrie, stomatologie), en cas d'urgence, ni sans médecin traitant.
- **ALD** : une affection de longue durée ouvre droit à 100 % mais ne dispense pas du parcours de soins. Les spécialistes consultés doivent figurer dans votre protocole de soins.

3. Où et comment téléconsulter

- **Sociétés agréées** : les actes des médecins salariés d'une société de téléconsultation ne sont pris en charge que si cette société détient l'agrément des ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale.
- **Ancrage territorial** : le médecin doit exercer à proximité de votre domicile, sauf dans les zones où l'offre de soins est insuffisante.
- **Alternance** : un suivi régulier doit alterner présentiel et téléconsultations. La consultation à distance complète le cabinet, elle ne le remplace pas.
- **Cabines et bornes** : installées en pharmacie ou en maison de santé, elles doivent assurer la confidentialité, l'accompagnement par un professionnel de santé et l'entretien du matériel connecté (recommandation de la Haute Autorité de santé, mars 2024).

4. Les limites à connaître

- **Arrêt de travail** : prescrit à distance, il ne peut pas dépasser trois jours ni porter au-delà de trois jours un arrêt en cours. La limite ne s'applique pas à votre médecin traitant ni à votre sage-femme référente.
- **Indemnités** : au-delà, les journées supplémentaires ne sont pas indemnisées. Un praticien exerçant à l'étranger ne peut prescrire aucun arrêt à distance.
- **Questionnaire** : un service en ligne ne peut pas avoir pour objet principal de délivrer ordonnances ou arrêts sans échange oral, vidéo ou téléphonique préalable avec le prescripteur.
- **Examen physique** : quand une auscultation ou une palpation s'impose, la téléconsultation n'est pas adaptée et le médecin doit vous orienter vers une consultation en présentiel.

5. L'ordonnance numérique en pharmacie

- **Principe** : l'ordonnance numérique dématérialise et sécurise le circuit de la prescription, dans une base gérée par l'Assurance Maladie, et alimente Mon espace santé.
- **QR code** : vous repartez avec une ordonnance papier portant un QR code, qui contient un numéro unique de prescription. Le pharmacien le scanne et y inscrit ce qui a été délivré.

- **Calendrier** : l'ordonnance n° 2020-1408 du 18 novembre 2020 prévoyait la généralisation au plus tard fin 2024, le décret n° 2023-1222 du 20 décembre 2023 en fixe les modalités. Le déploiement se poursuit en 2026.
- **Messagerie sécurisée** : le prescripteur peut adresser l'ordonnance directement à la pharmacie, ce qui évite qu'un même document serve dans plusieurs officines.
- **Refus** : devant une ordonnance invérifiable ou suspecte de falsification, le pharmacien peut refuser la délivrance, le mentionner et alerter la caisse d'assurance maladie.

6. Arnaques et signalements

- **Faux sites** : certaines plateformes facturent une téléconsultation sans qu'aucun médecin n'intervienne. Vérifiez l'agrément de la société et l'identité du praticien avant de payer.
- **Ordonnances de complaisance** : acheter en ligne un arrêt de travail ou une ordonnance est un faux, puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende (article 441-1 du code pénal).
- **Faux messages** : l'Assurance Maladie ne demande jamais par courriel ni par SMS votre mot de passe, vos coordonnées bancaires ou vos données médicales. Ses SMS viennent du 38663 et commencent par « ASSURANCE MALADIE ».
- **Vérifier un médecin** : le tableau en ligne de l'Ordre des médecins et l'annuaire santé de l'Assurance Maladie confirment qu'un praticien est inscrit et donnent son secteur d'exercice.
- **Signaler** : transférez les SMS suspects au 33700, signalez messages et sites frauduleux sur internet-signalement.gouv.fr, prévenez votre banque et déposez plainte si vous avez transmis des données.

Liste de contrôle

- ☐ Je vérifie que mon médecin traitant m'a orienté, ou que je relève d'une exception.
- ☐ Je m'assure que la téléconsultation se déroule en vidéo, sur une solution sécurisée.
- ☐ Je contrôle l'inscription du médecin au tableau de l'Ordre avant de payer.
- ☐ Je retiens qu'un arrêt de travail prescrit à distance est limité à trois jours.
- ☐ Je présente au pharmacien mon ordonnance papier avec son QR code.
- ☐ Je ne clique sur aucun lien de SMS annonçant un remboursement et je le transfère au 33700.

Sources et pour aller plus loin

- Ameli, la téléconsultation (assuré) : ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/consultations-telemedecine/telemedecine/teleconsultation
- Ameli, consultations en métropole : vos remboursements : ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/consultations-telemedecine/metropole
- Légifrance, article L6316-1 du code de la santé publique : legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000051284860
- Ameli, ordonnance numérique (pharmacien) : ameli.fr/pharmacien/exercice-professionnel/delivrance-produits-sante/regles-delivrance-prise-charge/ordonnance-numerique

- Agence du numérique en santé, ordonnance numérique : esante.gouv.fr/doctrine/ordonnance-numerique
- Ameli, se protéger des courriers, appels, e-mails et SMS frauduleux : ameli.fr/assure/droits-demarches/principes/attention-courrier-appels-courriels-sms-frauduleux
- Cybermalveillance.gouv.fr, hameçonnage aux couleurs d'Ameli / Carte Vitale : cybermalveillance.gouv.fr/tous-nos-contenus/actualites/hameconnage-assurance-maladie-ameli
- Autres fiches pratiques : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

Fiche pratique « Téléconsultation et ordonnance numérique : ce qu'il faut savoir » — version du 25/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.