FMT

# Téléconsultation : faites le bon choix

**Guide patient**

Le guide pratique pour consulter à distance en toute confiance.



**Comprendre** quand consulter à distance

**Comparer** les services

**Choisir** en connaissant vos droits

Un guide de la **Fédération des Médecins Téléconsultants** medecinsteleconsultants.fr

# Ce que la téléconsultation peut faire pour vous

La téléconsultation fait désormais partie du paysage des soins. Bien utilisée, elle rend de vrais services. Ce guide vous aide à l'utiliser au bon moment, auprès du bon service, en connaissant vos droits.

**Un avis rapide**
quand votre médecin habituel n'est pas disponible.

**Moins de déplacements**
en cas de fatigue, de distance ou de mobilité réduite.

**Partout en France**
là où trouver un médecin est devenu difficile.

**Un suivi facilité**
en alternance avec des consultations au cabinet.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

## Un acte médical à part entière

Le médecin qui vous reçoit en vidéo est tenu au même secret et aux mêmes règles déontologiques qu'au cabinet. Il peut aussi estimer que vous devez consulter en présentiel si votre situation médicale l'exige.

ATTENTION À…

## Toutes les offres ne se valent pas

Les offres en ligne sont très hétérogènes, souligne la DGCCRF. Seules les sociétés de téléconsultation agréées par le ministère de la Santé suivent un cadre commun et contrôlé (voir page 4).

L'ÉDITORIAL

*Derrière chaque écran, il y a un médecin, et en face, un patient qui a besoin d'être soigné en confiance. Bien encadrée, la téléconsultation tient cette promesse.*

**Dr Dominique Souvestre** · Président de la FMT

Source : DGCCRF, fiche « Téléconsultation », 7 avril 2026.

# La téléconsultation est-elle adaptée à ma situation ?

Posez-vous ces trois questions, dans l'ordre. Elles ne remplacent pas un avis médical : elles vous aident à choisir la bonne porte d'entrée.

**1 · Des signes d'urgence vitale ?**
Douleur dans la poitrine, grande difficulté à respirer, malaise, visage qui se déforme, bras ou jambe qui ne répond plus, trouble soudain de la parole...

**Oui → appelez 15 ou 112**
Sourd ou malentendant : 114

Non ↓

**2 · Faut-il vous examiner ou faire un geste ?**
Ausculter, palper, examiner de près, réaliser un soin ou un prélèvement...

**Oui → consultez en présentiel**
médecin traitant, cabinet, maison de santé

Non ↓

**3 · Peut-on évaluer la situation à l'écran ?**
En vous écoutant, en vous voyant, en regardant vos documents, et en prenant vos constantes (tension, température...) lors d'une téléconsultation assistée en pharmacie ou avec un infirmier.

**Oui → la téléconsultation peut convenir**

## ELLE PEUT ÊTRE UTILE POUR...

- un avis quand votre médecin traitant est absent ou éloigné, ou si vous n'en avez pas ;
- une urgence ressentie, mais non vitale ;
- discuter d'un résultat d'analyse ou d'examen ;
- une question sur un traitement en cours ;
- le suivi d'une situation connue, en alternance avec le cabinet.

### C'est le médecin qui décide

À tout moment, il peut estimer qu'un examen en personne est nécessaire et vous orienter vers un cabinet. Cela fait partie d'une prise en charge sérieuse.

**La téléconsultation est une possibilité de prise en charge, pas une réponse à toutes les situations médicales.**

Sources : ameli.fr (1er sept. 2026) ; Ordre des médecins (2026). Ce schéma ne remplace pas un avis médical.

# Comment choisir son service ?

NOTRE RECOMMANDATION

## Choisissez une société de téléconsultation agréée par le ministère de la Santé.

L'agrément est la condition pour que les consultations de ses médecins soient remboursables. Il impose surtout des exigences précises, contrôlées par l'État.

## Ce que l'agrément vous garantit

- **Un médecin identifié.** Son nom, sa spécialité et son numéro RPPS vous sont communiqués avant la consultation.
- **Le seul prix de la consultation.** Le tarif conventionnel, remboursable, sans frais de service ni option payante.
- **Un cadre de qualité contrôlé.** Un référentiel de la Haute Autorité de santé, vérifié à chaque renouvellement de l'agrément, et un comité médical interne.
- **Des données protégées.** Un hébergeur certifié pour les données de santé.
- **Une information honnête.** Le délai d'attente estimé, et les situations pour lesquelles le service n'est pas adapté.
- **Le lien avec votre médecin traitant.** Vous pouvez indiquer ses coordonnées pour qu'il soit informé.

### Comment vérifier ?

Les 7 sociétés agréées sont présentées pages 5 et 6. La liste officielle, mise à jour, est publiée par le ministère de la Santé sur sante.gouv.fr.

### Et les autres services ?

Si votre médecin traitant téléconsulte, c'est aussi un bon choix : il connaît votre dossier. Les plateformes de mise en relation ne suivent pas de référentiel commun.

Sources : LFSS 2023, art. 53 ; HAS, référentiel des sociétés de téléconsultation (2023) ; décret n° 2026-626 ; DGCCRF (avr. 2026).

# Les 7 sociétés agréées par le ministère de la Santé

Toutes doivent respecter le même cadre, mais leurs offres diffèrent. Les chiffres sont ceux que chaque société publie : ils ne permettent pas de les classer entre elles.

↓ **Classement par date d'agrément, de la plus ancienne (avril 2024) à la plus récente (mai 2025)**

| **Société** agréée depuis | **Spécialités** | **Téléconsultations** depuis la création | **Nombre de médecins** | **Frais en plus** si RDV non honoré |
|---|---|---|---|---|
| MEDADOM 🇫🇷 avril 2024 | Médecine générale, ophtalmologie, dermatologie | **11 millions** | **2000** salariés | Aucun |
| TESSAN 🇫🇷 avril 2024 | Médecine générale, dermatologie, pédiatrie, gériatrie, ophtalmologie | **2 millions** | **500** salariés | Aucun |
| Qare 🇬🇧 avril 2024 | Médecine générale, pédiatrie, psychiatrie, gynécologie* | **11 millions** | **2 500** médecins partenaires | 10 € |
| Medaviz 🇫🇷 sept. 2024 | Médecine générale et spécialités, selon le dispositif | Non communiqué | **14 000** praticiens équipés | Non précisé |
| médecin direct 🇺🇸 déc. 2024 | Médecine générale et plus de 25 spécialités | **1 million** | **200** salariés | Non précisé |
| kry 🇸🇪 févr. 2025 | Médecine générale, pédiatrie, gynécologie, psychiatrie, dermatologie | **14 millions** en Europe | **700** salariés en France | Jusqu'à 16 € |
| eos 🇫🇷 mai 2025 | Addictologie (alcool, tabac, autres addictions) | Non communiqué | Non communiqué | Non précisé |

* Qare propose aussi des consultations hors agrément (spécialistes de secteur 2, sages-femmes, chirurgiens-dentistes) : des dépassements d'honoraires sont alors possibles. Drapeau : pays du groupe auquel appartient la société ; Qare (groupe HealthHero) et Médecin Direct (groupe Teladoc Health) sont des sociétés françaises détenues par des groupes étrangers.

# Trois exemples, trois façons de téléconsulter*




eos

**Suivi spécialisé**

*« Je veux être aidé pour une addiction, sans me déplacer. »*

Un infirmier rappelle d'abord le patient. Ensuite, un médecin et un infirmier addictologues attitrés le suivent en vidéo, deux fois par semaine, avec une application entre les rendez-vous. Tiers payant pratiqué.




MEDADOM

**Sans rendez-vous**

*« J'ai besoin d'un médecin aujourd'hui, et le mien n'est pas disponible. »*

Consultation immédiate depuis l'application, le site ou une borne ou cabine installée en pharmacie. Délai annoncé : moins de 15 minutes en moyenne. De 6h à 23h, 7j/7.




Medaviz

**Sur invitation**

*« Ma mutuelle, mon établissement ou ma collectivité me propose un service. »*

Accès réservé aux patients invités par leur médecin, leur territoire ou leur mutuelle. Consultation en vidéo, avec une offre de téléconsultation assistée pour les établissements. Disponibilité annoncée : 24h/24, 7j/7.

## Quel modèle pour vous ?

Un besoin ponctuel appelle un service sans rendez-vous ; un suivi au long cours, un service qui vous attribue la même équipe. Dans tous les cas, vérifiez que la société est agréée.

* Présentation par ordre alphabétique. Captures et informations : sites medadom.com, medaviz.com et eos-care.com, consultés le 22 octobre 2026. Logos et visuels : propriété de leurs titulaires.

# Combien coûte une téléconsultation ?

**Exemple** · Téléconsultation avec un médecin généraliste, au tarif de l'Assurance Maladie.

COÛT TOTAL

**25 €**

tarif conventionnel

AVEC LE TIERS PAYANT

**7,50 €**

à votre charge, **remboursables** par votre complémentaire santé

## CE QU'IL FAUT SAVOIR

**Société agréée** : ses médecins appliquent le tarif fixé par l'Assurance Maladie (secteur 1). Les dépassements d'honoraires y sont interdits.

**Sans avance de frais** : en ALD (pour les soins liés à l'affection) et avec la Complémentaire santé solidaire (C2S), vous n'avancez rien, part mutuelle comprise.

## AVANT DE PAYER, VÉRIFIEZ…

**Seule la consultation doit vous être facturée.** Frais de service, option « prioritaire », abonnement : aucun de ces frais n'est remboursé, et une société agréée ne doit pas en appliquer.

On vous en propose ? Refusez et signalez-le (page 12). Hors société agréée, frais et dépassements d'honoraires peuvent s'ajouter.

**« Remboursable » ne veut pas dire « gratuit ».** La consultation est remboursable si elle remplit les conditions de l'Assurance Maladie. Un reste à charge peut subsister.

Sources : ameli.fr (oct. 2026) ; DGCCRF (avr. 2026) ; décret n° 2024-164. Métropole, hors prise en charge à 100 % (ALD, maternité…).

# 6 signaux qui doivent vous alerter

**01** Interdit

### Des frais en plus de la consultation

*Exemple : 14,90 € de « frais de service » apparaissent au moment de payer.*

Vous ne devez payer que la consultation. Ces frais ne sont jamais remboursés.

**02** Interdit

### Une option payante pour passer plus vite

*Exemple : « Accès prioritaire : 9,90 € », ou un abonnement mensuel.*

L'accès au médecin ne doit pas dépendre de votre capacité à payer un supplément.

**03** Vigilance

### Une ordonnance promise d'avance

*« Votre ordonnance garantie en 10 minutes. »*

Prescrire est une décision médicale. Une ordonnance issue d'un simple questionnaire n'est pas prise en charge.

**04** Interdit

### Un arrêt de travail sans consultation

*« Votre arrêt de travail en 2 clics. »*

Sites frauduleux selon la DGCCRF. À distance, un arrêt est en principe limité à 3 jours.

**05** Vigilance

### Un médecin impossible à identifier

*Exemple : après l'appel, impossible de savoir quel médecin vous a reçu.*

Vous devez savoir qui vous soigne. Les sociétés agréées communiquent le RPPS.

**06** Vigilance

### Un flou sur vos données

*Pas de politique de confidentialité, des publicités pendant l'attente.*

Vos données de santé doivent être confiées à un hébergeur certifié (p. 9).

Situations fictives. Sources : DGCCRF ; ameli.fr ; HAS ; Code de la consommation.

# Mes données de santé sont-elles protégées ?



Ce que vous dites à l'écran est aussi confidentiel qu'au cabinet. Voici ce que la loi garantit, et ce que vous pouvez vérifier.

### Le secret médical

Il s'applique pleinement. Seuls les professionnels qui vous soignent accèdent à vos informations, sauf exceptions prévues par la loi.

### Un hébergement certifié

Vos données de santé doivent être conservées chez un hébergeur certifié « HDS ». C'est une obligation légale.

### Votre compte rendu

Le médecin rédige un compte rendu de la consultation. Il peut être transmis à votre médecin traitant pour assurer la continuité de vos soins.

### Vos droits (RGPD)

Accéder à vos données, les faire corriger, savoir à quoi elles servent et qui les reçoit.

### Votre consentement

Il est demandé pour la consultation et le partage de vos données. Refuser un partage ne doit pas, en principe, vous priver de soins.

### Et l'intelligence artificielle ?

Si un dispositif médical d'IA est utilisé pour vos soins, vous devez en être informé. La décision reste celle du médecin.

## 4 questions simples à se poser

1. Qui héberge mes données, et est-il certifié HDS ?
2. Qui peut voir ou entendre ma consultation ?
3. Où vont mon compte rendu et mon ordonnance ?
4. Mes données servent-elles à autre chose que mes soins ?

**Un problème ?** Écrivez d'abord au délégué à la protection des données (DPO) du service. Sans réponse satisfaisante, vous pouvez saisir la CNIL (cnil.fr).

Sources : Code de la santé publique (L.1110-4, L.1111-8, L.4001-3) ; ameli.fr (sept. 2026) ; HAS (2023) ; CNIL.

# Où et comment téléconsulter ?

Deux façons de faire, aucune n'est « meilleure ». Tout dépend de votre situation, de votre équipement et de vos besoins.



## Depuis chez soi

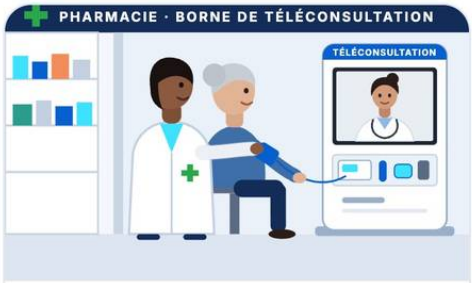
ordinateur, tablette ou smartphone

+ aucun déplacement, dans un cadre familier.

+ possible avec l'aide d'un proche.

– il faut une caméra, une bonne connexion et un endroit calme.

– pas d'appareil de mesure ni d'aide professionnelle sur place.




## Dans un lieu équipé

pharmacie, maison ou centre de santé...

+ un professionnel de santé, souvent le pharmacien, peut vous accompagner.

+ selon l'équipement, des appareils de mesure connectés (tension, température...).

– il faut se déplacer.

– l'espace doit être fermé pour que personne ne vous entende.

### Accessible à tous, y compris aux personnes à mobilité réduite

Vous pouvez être accompagné par un proche ou un professionnel. Un service sérieux adapte ses informations, indique les lieux accessibles et propose une solution si vous n'êtes pas équipé.

### Partout, la même confidentialité

Chez vous, isolez-vous. Dans un lieu public, personne ne doit vous entendre ni voir l'écran. Un accompagnant ne reste que si vous le souhaitez.

Sources : ameli.fr (sept. 2026) ; HAS (2023) ; France Assos Santé, enquête 2026.

# Avant, pendant, après : les bons réflexes

1 Avant — 2 Pendant — 3 Après

### JE PRÉPARE

- [ ] Mes symptômes : depuis quand, comment ils évoluent.
- [ ] Mes traitements et allergies.
- [ ] Mes documents : ordonnances, résultats, carte Vitale.
- [ ] Mes questions, notées à l'avance.
- [ ] Connexion, micro, caméra.
- [ ] Un endroit calme et isolé.

### J'ÉCHANGE

- [ ] Je vérifie le nom du médecin.
- [ ] J'explique ma situation, sans rien omettre.
- [ ] Je pose mes questions.
- [ ] Je dis quand je ne comprends pas.
- [ ] Je peux refuser un soin proposé : mon consentement est libre et éclairé.

### JE FAIS LE SUIVI

- [ ] Je récupère compte rendu et, s'il y en a une, ordonnance.
- [ ] Je sais quoi faire si ça ne va pas mieux.
- [ ] Si besoin, je demande que le compte rendu soit transmis à mon médecin traitant.
- [ ] Je conserve mon ordonnance et ma facture.

### La prescription n'est jamais automatique

Une bonne téléconsultation peut se conclure sans ordonnance, par un conseil ou une orientation. Un arrêt de travail à distance est en principe limité à 3 jours, sauf s'il vient de votre médecin traitant.

### Si ça ne va pas mieux, ou si ça s'aggrave

Recontactez un médecin ou consultez en présentiel. En cas de signe d'urgence vitale, appelez le **15** ou le **112**.

Sources : ameli.fr (sept. 2026) ; DGCCRF (avr. 2026) ; Code de la santé publique, art. L.1111-4.

# Mes droits, mes recours

- **Connaître le prix avant** : honoraires, base de remboursement, frais.
- **Être informé** sur votre santé et la suite de votre prise en charge.
- **Accéder à vos documents** : compte rendu, ordonnance, dossier.
- **Consentir librement** aux soins et au partage de vos données.
- **La confidentialité** : secret médical et protection des données.
- **Réclamer** : tout service doit pouvoir traiter une réclamation.

**Le bon réflexe :** commencez par une réclamation écrite au service concerné.

## Qui contacter selon mon problème ?

| MON PROBLÈME | QUI CONTACTER |
|---|---|
| **Des frais facturés en plus de la consultation** | Le service, par écrit, puis son médiateur de la consommation. Signalement : **SignalConso** (DGCCRF). |
| **Un remboursement de l'Assurance Maladie** | Votre caisse (compte ameli ou 36 46), puis son conciliateur ou le médiateur. |
| **La pratique d'un médecin** | La plateforme, et si besoin le conseil départemental de l'**Ordre des médecins**. |
| **L'utilisation de mes données** | Le délégué à la protection des données du service, puis la **CNIL**. |
| **Comprendre mes droits** | **Santé Info Droits** (France Assos Santé) : 01 53 62 40 30. |

Sources : Code de la santé publique (L.1111-2 à L.1111-7) ; DGCCRF ; CNIL ; ameli.fr ; France Assos Santé.

# Les mots du guide

**Agrément**
Autorisation délivrée par le ministère de la Santé à une société de téléconsultation. Elle conditionne le remboursement des consultations.

**Société de téléconsultation agréée**
Entreprise dont les médecins téléconsultent et qui a obtenu l'agrément. Les 7 sociétés agréées sont présentées pages 5 et 6.

**Téléconsultation assistée**
Consultation à distance pendant laquelle un professionnel (pharmacien, infirmier) est à vos côtés et peut prendre vos constantes.

**Constantes**
Mesures de base de votre état de santé : tension, température, fréquence cardiaque, oxygénation du sang.

**Médecin traitant**
Médecin que vous avez déclaré à l'Assurance Maladie pour coordonner votre suivi.

**Compte rendu**
Document qui résume la consultation. Il peut être transmis à votre médecin traitant.

**Tarif conventionnel**
Prix fixé par l'Assurance Maladie : 25 € pour une consultation de médecine générale.

**Secteur 1, secteur 2**
En secteur 1, le médecin applique le tarif conventionnel. En secteur 2, il peut pratiquer des dépassements d'honoraires.

**Tiers payant**
Vous n'avancez pas la part de l'Assurance Maladie : elle paie directement le médecin.

**Complémentaire santé**
Mutuelle ou assurance qui rembourse tout ou partie de ce que l'Assurance Maladie ne prend pas en charge.

**RPPS**
Numéro unique qui identifie chaque médecin (Répertoire partagé des professionnels de santé).

**HDS**
Hébergeur de données de santé : prestataire certifié pour conserver vos données médicales en sécurité.

**DGCCRF**
Administration qui protège les consommateurs. Elle reçoit les signalements sur SignalConso.

**Une bonne téléconsultation commence par une information claire.**

“

# Une téléconsultation de qualité est un acte médical accessible, transparent et respectueux des droits du patient.

FMT

## Fédération des Médecins Téléconsultants

Association loi 1901 créée en 2024, la FMT rassemble les médecins qui exercent la téléconsultation et porte leur voix auprès des pouvoirs publics. Indépendante des sociétés de téléconsultation, elle défend une téléconsultation encadrée, de qualité et ancrée dans les territoires.

**www.medecinsteleconsultants.fr**

Scannez pour visiter le site

ⓘ Ce guide a une vocation d'information générale. **Il ne remplace pas un avis médical individualisé.** En cas d'urgence vitale, appelez le 15 ou le 112.

© 2026 Fédération des Médecins Téléconsultants. Tous droits réservés. Reproduction interdite, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable de la FMT.