

Téléconsultation et ordonnance numérique : ce qui est remboursé, ce qui est sûr

Consulter un médecin en vidéo est devenu courant, mais tout n'est pas remboursé ni recommandé. L'ordonnance, elle, devient numérique avec un QR code. Voici les règles pour les patients et ceux qui les accompagnent, à jour de septembre 2026.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux patients, aux aidants, et aux professionnels qui accompagnent — pharmacies, France services, CCAS, maisons de santé, conseillers numériques, collectivités qui envisagent une cabine de téléconsultation.

Au sommaire

1. Les conditions de remboursement
2. Téléconsultation assistée et cabines
3. Plateformes et sécurité
4. L'ordonnance numérique
5. Téléexpertise et télésoin
6. Arnaques et accès pour tous

1. Les conditions de remboursement

- Une téléconsultation se fait **en vidéo**, avec votre **consentement**. Elle est remboursée à **70 %** comme une consultation au cabinet (100 % en affection de longue durée ou en maternité) : pour un généraliste de secteur 1, 25 €, dont 15,50 € remboursés après la participation forfaitaire de 2 €.
- Elle doit en principe passer par votre **médecin traitant** ou être orientée par lui.

Version du 19 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, ameli.fr, la HAS et service-public.fr font foi.

- **Exceptions au parcours** : spécialistes en accès direct, patients de moins de 16 ans, urgence, personnes sans médecin traitant ou dont le médecin traitant est indisponible, détenus, résidents d'établissements. L'affection de longue durée **n'est pas** une exception : elle change seulement le taux.
- Le médecin doit en principe exercer **près de votre domicile**, sauf dans les zones sous-dotées.
- Un médecin ne peut pas faire plus de **20 %** de son activité en téléconsultation (40 % pour les psychiatres), hors téléconsultations avec ses propres patients.
- **Arrêt de travail** prescrit en téléconsultation : 3 jours au maximum, sauf par le médecin traitant ou la sage-femme référente.

2. Téléconsultation assistée et cabines

- En **pharmacie**, un pharmacien peut assister la téléconsultation, dans un local fermé avec un équipement minimum (stéthoscope, otoscope et tensiomètre connectés, oxymètre).
- Un infirmier peut aussi assister le patient à domicile ou en établissement.
- **Cabines hors lieux de soins** (mairies, commerces) : la Haute Autorité de santé a publié le 29 février 2024 des recommandations sur leur implantation. Aucune autorisation préalable n'était exigée à cette date ; une déclaration préalable à l'agence régionale de santé est seulement **en projet**.

3. Plateformes et sécurité

- Une plateforme qui emploie des médecins salariés doit être **agrée** par le ministère pour que ses téléconsultations soient remboursées.
- Les données de santé doivent être hébergées par un hébergeur **certifié HDS**.
- Vérifiez avant de payer : prix affiché, remboursement possible ou non, identité du médecin.

4. L'ordonnance numérique

- Le médecin enregistre l'ordonnance dans une base de l'Assurance maladie. L'exemplaire remis au patient porte un **QR code** avec un **numéro unique** ; la pharmacie le scanne pour retrouver l'ordonnance.
- L'ordonnance est aussi versée automatiquement dans **Mon espace santé**.
- Sa généralisation était prévue au plus tard fin 2024 par les textes ; l'Assurance maladie la présente en août 2026 comme un objectif pour l'année. Le papier reste possible en cas de panne ou de patient impossible à identifier.
- Le prescripteur s'authentifie avec sa carte de professionnel de santé (CPS) ou sa version mobile (e-CPS).

Et une ordonnance reçue par courriel ? Aucune source officielle ne précise sa valeur. L'Assurance maladie indique que le patient présente encore l'exemplaire avec QR code au pharmacien. Préférez la messagerie de Mon espace santé ou l'exemplaire remis par le médecin.

5. Téléexpertise et télésoin

- **Téléexpertise** : un professionnel sollicite l'avis d'un autre à distance. Elle est remboursée à 100 %.
- **Télésoin** : un soin à distance par un auxiliaire médical ou un pharmacien (orthophonie, suivi infirmier...), remboursé comme le même soin en présentiel.

6. Arnaques et accès pour tous

- **Aucune prescription sur simple questionnaire en ligne** : un échange en direct avec le prescripteur est obligatoire. Un site qui vend une ordonnance ou un arrêt de travail sans consultation est illégal.
- Vous pouvez signaler un acte suspect ou non réalisé depuis votre compte ameli.
- **Sans équipement ou sans aisance numérique** : la téléconsultation assistée en pharmacie, les France services et la mission d'accompagnement santé de l'Assurance maladie peuvent aider.



Liste de contrôle

- ☐ La téléconsultation se fait avec mon médecin traitant, ou j'entre dans une exception.
- ☐ C'est bien une consultation en vidéo, pas un simple questionnaire.
- ☐ La plateforme affiche ses prix et indique si c'est remboursé.
- ☐ J'ai mon ordonnance avec QR code, ou elle est dans Mon espace santé.
- ☐ Je n'achète jamais d'ordonnance ni d'arrêt de travail en ligne.
- ☐ Si je suis mal à l'aise avec le numérique, je demande une téléconsultation assistée en pharmacie.

Sources et pour aller plus loin

- Ameli, téléconsultation : ameli.fr · téléexpertise : ameli.fr
- Ameli, ordonnance numérique (pharmaciens) : ameli.fr · assistance en officine : ameli.fr
- HAS, cabines de téléconsultation et de télésoin : has-sante.fr
- Agence du numérique en santé, hébergement HDS : esante.gouv.fr
- Autres fiches pratiques de la même collection : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

Fiche pratique « Téléconsultation et ordonnance numérique » — version du 19/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.