



Transcription de la vidéo

Audit de l'optimisation des ressources : Soins virtuels : utilisation des technologies de communication pour les soins aux patients (2020)

Dans le cadre de notre Rapport annuel 2020, nous avons effectué un audit de l'optimisation des ressources portant sur les soins virtuels en Ontario.

Les soins virtuels, souvent appelés télémédecine, représentent une façon non traditionnelle de fournir des soins de santé à distance par téléphone ou par vidéo. L'intérêt pour les stratégies de santé numérique a récemment explosé partout au Canada, surtout en raison de la pandémie de COVID-19. Les soins virtuels permettent aux patients d'avoir accès à des soins sans quitter leur domicile, réduisant ainsi le risque de transmission de la maladie.

Le Réseau Télémédecine Ontario (le Réseau), qui fait partie de Santé Ontario, est chargé du programme de soins virtuels de la province. Le ministère de la Santé (le Ministère) assure une surveillance du Réseau. Les dépenses du Ministère au titre de la facturation des médecins pour les soins virtuels ont augmenté de près de 400 % entre 2014-2015 et 2019-2020, passant de 18 millions de dollars à 90 millions. Cela n'inclut pas la facturation des soins virtuels en vertu d'ententes temporaires instaurées à la mi-mars 2020, pendant la pandémie de COVID-19.

Nous avons examiné le Ministère et le Réseau pour nous assurer que les services rattachés aux soins virtuels étaient gérés de manière efficace et efficiente et répondaient aux besoins des Ontariens.

Nous avons constaté que des objectifs et des cibles à long terme pour les soins virtuels n'avaient pas été établis et que les progrès réalisés pour intégrer les services à l'ensemble des services liés aux soins de santé en Ontario étaient lents. Le Réseau existe depuis près de 15 ans, mais le Ministère n'a pas encore établi de cadre pour déterminer une vision en matière de soins virtuels en Ontario. Ce n'est qu'en réponse à la pandémie de COVID-19 que le Ministère a commencé à permettre aux médecins de facturer des visites vidéo et téléphoniques à l'extérieur du Réseau.

Certaines entreprises privées ont commencé à offrir des services de soins virtuels aux patients moyennant des frais. Cela a engendré des inégalités au chapitre des soins de santé entre ceux qui peuvent se les permettre et ceux qui n'en ont pas les moyens. Ces entreprises fonctionnent aussi sans la supervision du Ministère.

De plus, la supervision de la facturation des médecins pourrait être améliorée. Par exemple, en 2019-2020, un médecin a facturé pour 1,7 million de dollars de soins virtuels et dit avoir rencontré virtuellement jusqu'à 321 patients en une seule journée. Un autre médecin a facturé près de 113 000 \$ au Ministère pour plus de 2 200 visites de soins virtuels, mais aucune visite correspondante n'a été enregistrée par le Réseau.



Ce rapport contient 13 recommandations, qui comprennent 28 mesures, dont :

- Analyser les modèles de prestation de soins virtuels dans d'autres administrations pour déterminer s'il y a lieu de modifier le rôle du Réseau compte tenu de l'évolution des soins virtuels.
- Élaborer un cadre de surveillance des données sur les visites et la facturation des soins virtuels et effectuer des examens lorsque des tendances déraisonnables ou inhabituelles sont relevées.
- Examiner la prestation et la facturation des soins virtuels par les médecins afin d'élargir l'accès à des options de soins virtuels.
- Revoir la stratégie de soins virtuels à la lumière de la COVID-19 et déterminer des cibles à long terme.
- Effectuer une analyse exhaustive de l'utilisation et des coûts des soins virtuels pendant la pandémie, et décider si les changements temporaires doivent être rendus permanents.