



Communiqué

Pour diffusion immédiate

le 7 décembre 2020

La vérificatrice générale affirme que l'expansion des soins virtuels est trop lente

(TORONTO) Avant la pandémie de COVID-19, les progrès enregistrés par l'Ontario au titre de l'expansion des soins virtuels étaient lents, malgré l'existence des plateformes technologiques nécessaires et du Réseau de télémédecine depuis près de 15 ans, a affirmé la vérificatrice générale, Bonnie Lysyk, dans son *Rapport annuel 2020*, publié aujourd'hui.

La vérificatrice a constaté que le ministère de la Santé (le Ministère) ne dispose pas d'objectifs et de cibles à long terme en matière de soins virtuels et elle a ajouté que les progrès en vue d'intégrer les soins virtuels au système de soins de santé de l'Ontario demeurent lents. L'audit a révélé que les règles du Ministère pour la facturation des soins virtuels ont été assouplies cette année en raison de la COVID-19 et du besoin croissant de soins à distance. Toutefois, après la COVID-19, il faudra planifier l'intégration complète des services de soins virtuels au système des soins de santé de l'Ontario.

« Notre audit a permis de conclure que le Réseau de télémédecine de l'Ontario et le ministère de la Santé n'ont pas mis en place des systèmes et des procédures efficaces pour offrir des services de soins virtuels de manière rentable afin de répondre aux besoins des Ontariens », a déclaré M^{me} Lysyk.

L'audit a également révélé de nombreux cas où les factures des soins virtuels soumises par les médecins étaient sensiblement élevées. « Dans un cas, un médecin a facturé pour 1,7 million de dollars en 2019-2020 en soins virtuels et il a déclaré qu'il avait vu virtuellement jusqu'à 321 patients en une seule journée. Cela venait s'ajouter à la facturation 1,9 million de dollars du même médecin pour des services en personne », a ajouté M^{me} Lysyk.

Par ailleurs, le rapport conclut que le Réseau de télémédecine et Télésanté Ontario, une ligne téléphonique gratuite 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 qui permet aux gens d'obtenir des conseils sur la santé, doivent trouver des possibilités de coordination et d'intégration de leurs services, tout en évaluant l'incidence des soins virtuels sur les résultats pour les patients.

-30-

Renseignements :
Bonnie Lysyk
Vérificatrice générale
(647) 267-9263

Pour lire le rapport, visitez www.auditor.on.ca

 @OntarioAuditor

Contexte et autres constatations

- Au cours des cinq dernières années, le nombre de consultations virtuelles entre les médecins et les patients financées par le secteur public, par l'entremise du Réseau Télémédecine Ontario, a augmenté de plus de 150 %, passant d'environ 320 000 en 2014-2015 à plus de 800 000 en 2019-2020. Récemment, la demande de soins virtuels s'est fortement accrue en raison de la pandémie de COVID-19.
- Les soins virtuels privés ont proliféré pour réduire les écarts, mais ont aussi créé des iniquités pour les Ontariens. Bien que ces entreprises privées offrent un accès plus rapide et pratique aux soins virtuels aux patients qui sont disposés et aptes à payer, leur existence a créé un risque d'accès inégal aux soins de santé, ainsi qu'un risque du point de vue de la surveillance étant donné qu'elles ne relèvent pas du Ministère.
- En raison de la pandémie de COVID-19, le Ministère a mis en oeuvre des codes de facturation temporaires pour permettre aux médecins de facturer les services de santé virtuels par vidéoconsultations, en plus des consultations virtuelles par le biais de la plateforme du Réseau de télémédecine. Bien que cette étape fût importante pour la prestation de soins virtuels pendant la pandémie, elle a également augmenté les préoccupations liées à la sécurité des données et à la protection de la vie privée, préoccupations que le Ministère et le Réseau avaient invoquées avant la pandémie pour justifier leur décision de ne pas autoriser l'utilisation de plateformes autres que celle du Réseau.
- Télésanté Ontario a connu de longs temps d'attente et des problèmes techniques malgré une augmentation de la capacité et des ressources. En mars 2020, le premier mois de la pandémie, Télésanté Ontario a reçu environ 46 000 appels (dont près de la moitié liés à la COVID-19), soit une hausse de 24 % par rapport à février 2020. En janvier et février 2020, le temps d'attente moyen se situait entre 30 minutes et une heure. En mars, le temps d'attente moyen, y compris le délai avant le rappel de Télésanté Ontario, a augmenté considérablement, se situant à 28 heures pour un appel lié à la COVID-19 et à 33 heures pour un autre type d'appel.