



Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

À l'appui de la stratégie *Priorité au numérique pour la santé de la province*, Santé Ontario établit une norme provinciale pour les solutions de soins virtuels et lance un processus de vérification pour évaluer l'harmonisation des solutions à ces normes.

En collaboration avec le ministère de la Santé de l'Ontario, OntarioMD, et d'autres intervenants du secteur des soins de santé, Santé Ontario a élaboré des exigences de visite virtuelle par vidéo et de messagerie sécurisée pour les solutions visant à appuyer les rencontres cliniques avec les patients et l'échange interopérable d'information sur la santé.

Pour plus de renseignements sur la vérification des visites virtuelles, veuillez communiquer avec Verification@ontariohealth.ca ou visitez le site Web des [solutions de visite virtuelle vérifiées pour les fournisseurs](#).

1. Qu'est-ce qu'une visite virtuelle?

R : Aux fins de la présente norme, une visite virtuelle est définie comme une interaction numérique dans laquelle un ou plusieurs cliniciens, y compris des médecins, des infirmières ou des membres d'un groupe apparenté, fournissent des services de santé à un patient ou à leur fournisseur de soins.

Voici un exemple de visite virtuelle : Un spécialiste effectue une évaluation de suivi après une chirurgie d'un patient lors d'une visite vidéo qui avait déjà été prévue par téléphone. Le spécialiste pose des questions au patient au sujet de leur rétablissement et inspecte visuellement le champ opératoire pour déceler les signes d'infection. Le spécialiste documente la visite dans un système d'information hospitalier (SIH).

2. Quelles sont les technologies utilisées pour effectuer des visites virtuelles?

R : Des visites virtuelles peuvent être livrées aux patients à l'aide de la vidéoconférence et de solutions de messagerie sécurisées. Une visite vidéo (vidéoconférence) comprend une rencontre en temps réel entre un ou plusieurs fournisseurs de soins de santé et un patient. La messagerie sécurisée est une rencontre clinique asynchrone et écrite, généralement sans aucune entrée visuelle (sauf pour les images en pièces jointes facultatives), accessible par les patients par un navigateur Web ou une application mobile.

3. L'utilisation d'une solution vérifiée ou non vérifiée a-t-elle un impact sur ma capacité à facturer des services de soins virtuels?

R : Actuellement, les seules solutions admissibles à la facturation dans le cadre du Programme de soins virtuels de l'Ontario du ministère de la Santé sont les visites vidéo directes (par le biais d'OTNinvite) et les visites vidéo hébergées (prises en charge par un site hôte du patient), offertes par le biais d'OTNhub.



Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

(Mise à jour le 31 mai 2021)

Dans le cadre de la réponse provinciale visant à soutenir la prestation de soins tout au long de la pandémie, les fournisseurs de soins de santé de l'Ontario ont également la possibilité d'utiliser la solution de visite virtuelle de leur choix et de soumettre des demandes en utilisant les codes d'honoraires temporaires pour les soins virtuels (« codes K »). Comme annoncé dans le [INFOBulletin 210304](#) du ministère de la Santé, ces codes d'honoraires temporaires pour les soins virtuels demeureront en vigueur jusqu'au **30 septembre 2022**. Les médecins sont encouragés à utiliser des solutions vérifiées lorsqu'ils effectuent des visites vidéo en utilisant les codes d'honoraires temporaires pour les soins virtuels (« codes K ») afin de protéger la sécurité et la confidentialité des fournisseurs et des patients.

4. À quoi sert le processus de vérification?

R : La norme et le processus de vérification de la solution de visites virtuelles visent à s'assurer que les solutions de visites virtuelles répondent aux normes provinciales et que les visites virtuelles entre les patients et les fournisseurs sont sûres et sécurisées, et que la vie privée des patients est protégée.

5. Quand la liste des solutions de visites virtuelles vérifiées sera-t-elle disponible auprès de Santé Ontario?

R : Santé Ontario a maintenant lancé le processus de vérification et accepte les dossiers de présentation des fournisseurs. Tout fournisseur de solutions de visite virtuelle peut soumettre un dossier de demande à vérifier, et toutes les demandes seront examinées selon le principe du premier arrivé, premier servi. La liste publiée est disponible sur la page des [Solutions de visites virtuelles vérifiées pour les fournisseurs](#) et sera mise à jour au fur et à mesure que les soumissions seront reçues et examinées. Consultez la liste pour connaître les solutions mises à jour qui ont été vérifiées et leur statut.

6. En quoi les normes de consultations virtuelles et le processus de vérification seront-ils avantageux pour moi?

R : La liste publiée est disponible sur la page des [Solutions de visites virtuelles vérifiées pour les fournisseurs](#) et sera mise à jour au fur et à mesure que les soumissions seront reçues et examinées. Consultez la liste pour connaître les solutions mises à jour qui ont été vérifiées et leur statut.

La liste des solutions vérifiées vous permettra d'établir si votre solution existante de consultations virtuelles répond aux normes provinciales. Ou encore, si vous désirez acquérir ou utiliser une solution de consultations virtuelles autre que les solutions vidéo de Santé Ontario au moyen de OTNhub, vous pouvez vous servir de la liste de solutions vérifiées pour vous guider. Le Ministère prévoit d'utiliser la liste vérifiée des solutions en appui à la prise de décisions quant aux investissements dans les nouvelles initiatives de soins virtuels.





Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

(Mise à jour le 31 mai 2021)

Les fournisseurs de services de santé qui utilisent une solution de consultations virtuelles vérifiées en tireront les avantages suivants :

- Confiance en des solutions de soins virtuels qui répondent aux exigences provinciales en matière de protection de la vie privée, de sécurité, d'interopérabilité ainsi qu'aux exigences techniques
- Protection des renseignements personnels sur la santé (RPS) des patients
- Les possibilités de financement au niveau provincial, comme le Secrétariat des soins virtuels de l'Ontario, où l'utilisation d'une solution vérifiée est une exigence pour les programmes utilisant les visites vidéo ou la messagerie sécurisée.
- Pour préserver la confiance quant à la sécurité des solutions de soins virtuels, les médecins sont encouragés à utiliser des solutions vérifiées lorsqu'ils effectuent des visites vidéo en utilisant les codes d'honoraires temporaires pour les soins virtuels (« codes K ») pour soumettre une demande afin de protéger la sécurité et la confidentialité des fournisseurs et des patients.

Le programme de vérification des visites virtuelles continuera de jouer un rôle important dans la protection de la vie privée et de la sécurité des patients et dans l'avenir des soins virtuels en Ontario.

7. Ma solution de visite virtuelle actuelle ne figure pas sur la liste vérifiée. Que dois-je faire?

R : Vous devriez encourager votre fournisseur à visiter otn.ca/verification pour en savoir plus sur le processus de vérification et soumettre sa solution à des fins de vérification. Les fournisseurs sont également invités à communiquer avec Santé Ontario à l'adresse Verification@ontariohealth.ca.

8. En quoi le processus de vérification a-t-il une incidence sur mon acquisition de solutions de consultations virtuelles ou l'avantage-t-il?

R : La liste des solutions vérifiées se veut un guide à l'intention des cliniciens et des organismes de soins de santé au moment de choisir et d'acquiescer des solutions de soins virtuels approuvées. Les cliniciens et les organismes de soins de santé doivent continuer à prendre leurs décisions autonomes à propos de tout fournisseur choisi pour offrir les solutions, y compris faire preuve de diligence concernant le respect par les fournisseurs et leurs solutions connexes de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (« LPRPS ») et d'autres lois applicables.

9. En tant que médecin ou fournisseurs de soins de santé, dois-je réaliser mes propres évaluations de la protection de la vie privée et de la sécurité des solutions de consultations virtuelles au moment de l'acquisition si cela fait déjà partie du processus de vérification?





Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

(Mise à jour le 31 mai 2021)

R : Oui. Au moyen du processus de vérification, les fournisseurs de soins de santé verront une liste de solutions vérifiées qui indiqueront l'état actuel de la solution d'un fournisseur, y compris ce qui suit : les fournisseurs qui ont déjà autoaffirmé leur respect des exigences obligatoires en matière de protection de la vie privée et de sécurité pour les consultations virtuelles qui sont essentielles pour offrir aux patients des consultations virtuelles sécuritaires et interopérables, ou qui ont été validés par Santé Ontario comme les respectant.

Santé Ontario ne réalise pas d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) ou d'évaluation de la menace et des risques (EMR) dans le cadre du processus de vérification. Toutefois, les fournisseurs sont tenus de transmettre un résumé et une table des matières de leurs EFVP et EMR réalisées au cours des deux années précédentes. Les fournisseurs de soins de santé doivent prendre une décision autonome à propos des risques concernant la protection de la vie privée et la sécurité en faisant preuve de diligence concernant le respect par les fournisseurs et leurs solutions connexes des politiques organisationnelles locales, des lois applicables et des mesures de protection des renseignements sur les patients.

La transmission d'un résumé des EFVP et EMR et la participation au processus de vérification de la solution ne signifient pas que la solution est conforme à la LPRPS ou que vous êtes conforme à la loi si vous vous servez de la solution.

10. En tant que fournisseur de soins de santé, que dois-je considérer d'autre pour effectuer des visites virtuelles auprès de mes patients?

R : Il est important que les fournisseurs de soins de santé comprennent et suivent les lignes directrices de leur ordre respectif dans la prestation de soins virtuels. Par exemple, l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario et l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario ont élaboré à l'intention de leurs membres des lignes directrices sur certains aspects des soins virtuels. D'autres organismes professionnels et ordres de réglementation, dont l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, l'Association de psychologie de l'Ontario et l'Alliance canadienne des organismes de réglementation de la physiothérapie, offrent des conseils semblables à ses membres. En outre, rien dans le processus n'est conçu comme des conseils juridiques; les fournisseurs de soins de santé devraient demander des conseils indépendants et des conseils juridiques au besoin.

11. Le processus de vérification est dirigé par Santé Ontario. Pourtant, les renseignements sur le processus se trouvent sur le site Web de OTN.

R : Même si OTN en tant qu'organisme a été transféré sous l'égide de Santé Ontario le 1^{er} avril 2020, certains de ses sites Web n'ont pas été modifiés.





Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

(Mise à jour le 31 mai 2021)

12. Est-ce que je dois communiquer avec Santé Ontario et mon fournisseur pour proposer que mon fournisseur fasse vérifier sa solution de visites virtuelles?

R : Non, les fournisseurs de soins de santé ne sont pas tenus de communiquer avec Santé Ontario. Si vous désirez informer un fournisseur relativement au processus de vérification, veuillez encourager le fournisseur à communiquer directement avec Santé Ontario. Tous les renseignements à cet égard sont publiés sur le site [OTN.ca/verification](https://www.ontario.ca/verification).

13. Qu'implique le processus de vérification?

R : Le processus de vérification comporte deux phases :

1. Attestation

- Selon le modèle fourni, les fournisseurs complèteront la présentation, y compris l'attestation (la « présentation ») et la soumettront à Santé Ontario.
- Santé Ontario prévoit ouvrir cette étape du processus de vérification à la fin de novembre 2020.
- La présentation sera remplie avec tous les renseignements obligatoires sur l'entreprise et la solution, au besoin, et signée par le PDG, ou par toute autre personne habilitée à engager l'organisation.
- L'achèvement et la fourniture de la présentation signifieront la reconnaissance et l'acceptation par le fournisseur des modalités, conditions, avis de non-responsabilité et exigences de solution du processus de vérification.
- Dans la présentation, les fournisseurs devraient s'attendre à démontrer les mesures de protection et les fonctionnalités en matière de protection de la vie privée et de sécurité de leur solution – la section 2.0 des exigences de la solution de visites virtuelles.
- Santé Ontario examinera la présentation et en assurera le suivi auprès du fournisseur, au besoin, pour en obtenir la clarté, les renseignements manquants ou coordonner la validation.
- Passer l'étape de l'attestation permet aux fournisseurs de passer à l'étape de validation; sinon, les lacunes de la présentation ou de la solution seront identifiées, ce qui permettra aux fournisseurs de corriger la présentation ou les solutions pour se conformer aux exigences et revenir au processus à un stade ultérieur. Une attestation sera requise chaque année et toute modification de la solution qui pourrait avoir une incidence sur la protection de la vie privée ou la sécurité peut nécessiter un renouvellement des résumés d'ÉFVP et d'EMR. Les ÉFVP et les EMR doivent également être mis à jour tous les trois ans.

2. Validation

- Une fois l'attestation terminée, les solutions seront soumises à des essais de validation par Santé Ontario.





Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

(Mise à jour le 31 mai 2021)

- Cette étape peut être entreprise immédiatement après l’attestation ou peut être programmée pour un point ultérieur, mais au plus tard un an après la présentation de l’attestation.
- Les fournisseurs devraient s’attendre à mettre à la disposition de Santé Ontario ses solutions (et son équipe) pour permettre la mise à l’essai.
- Le fournisseur devrait s’attendre à faire des démonstrations de la conformité de sa solution aux exigences obligatoires choisies au moyen de scénarios d’essai fournis par Santé Ontario.
- En réussissant l’étape de validation permettra à Santé Ontario de recommander l’état « vérifié » de la solution, qui sera publiée sur le site Web des solutions vérifiées de Santé Ontario, à l’intention des fournisseurs et des organismes de soins de santé.
- Dans le cas contraire, les fournisseurs seront avisés des lacunes à combler afin d’éclairer la correction de leurs solutions pour se conformer aux exigences et un retour au processus de vérification à un stade ultérieur.

14. Combien de temps durera le processus de vérification?

R : Les présentations seront traitées selon le principe du premier arrivé, premier servi. Les fournisseurs devraient prévoir recevoir un avis de vérification dans les semaines qui suivront leur présentation. Les délais de livraison dépendent du volume des demandes reçues.

15. Comment puis-je choisir une solution de visite virtuelle pour une clinique pratique?

R : Chaque fournisseur de soins de santé doit choisir un fournisseur au moyen de son propre processus d’approvisionnement, en assurant la conformité avec ses obligations légales et le respect de ses propres politiques et procédures internes. Pour aider à déterminer les fournisseurs répondant aux normes provinciales (soit par attestation ou validation), Santé Ontario publiera une liste de fournisseur de solutions de visites virtuelles sur otn.ca.

Pour appuyer encore davantage la mise en œuvre de solutions de soins virtuels, Santé Ontario a élaboré le document [Adopting and Integrating Virtual Visits into Care: Draft Clinical Guidance](#) (Adoption et intégration de visites virtuelles aux soins de santé : directives de cliniques pratiques) qui fournit des directives à l’intention des fournisseurs de soins de santé, y compris aux équipes de Santé Ontario, intéressés à intégrer les soins virtuels dans leurs pratiques. Ce document fournit un ensemble de considérations clés établies à partir des normes professionnelles et des meilleures pratiques.

16. En quoi consiste le programme de soins virtuels de l’Ontario (PSVO)?





Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

(Mise à jour le 31 mai 2021)

R : Le programme de soins virtuels de l'Ontario (désigné antérieurement sous le nom de programme de télémédecine) permet d'assurer la prestation de soins virtuels, y compris les soins directs aux patients et les visites virtuelles avec présence de médecins.

Le manuel d'information sur la facturation des soins virtuels ([Virtual Care Billing Information Manual](#)) (anglais seulement) décrit plus en détail les exigences d'admissibilité pour les médecins et les dentistes et la manière de s'inscrire pour profiter des privilèges de la facturation des soins virtuels. L'utilisation de solutions vérifiées ne permet pas actuellement aux médecins de facturer les codes B dans le cadre du Programme de soins virtuels de l'Ontario.

Pour toute question relative à la facturation, veuillez contacter le Centre de Contact de Support Service (SSCC) à SSContactCentre.MOH@ontario.ca ou au 1-800-262-6524.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter notre site Web à l'adresse suivante : <https://otn.ca/fr/non-responsabilite-processus-verification-visite-virtuelle/>.

