

# ACPM.

Pour l'avancement  
des soins de santé

## SOINS VIRTUELS AU CANADA : LEÇONS TIRÉES DE LA PANDÉMIE DE COVID-19



24 AOÛT | ÉVÉNEMENT VIRTUEL



@ACPMmembres  
#ACPM\_AASE20

## SOINS VIRTUELS AU CANADA : LEÇONS TIRÉES DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

D<sup>re</sup> Guylaine Lefebvre  
*MD, FRCSC, FACOG*  
*Directrice administrative,*  
*Soins médicaux sécuritaires, ACPM*



## CONFÉRENCIER PRINCIPAL



**M. Seamus Blackmore**

*Expert-conseil en chef dans le  
domaine de la santé  
pour la région de l'Atlantique  
(Canada)  
chez Deloitte*

## CONFÉRENCIERS



**Dr<sup>e</sup> Heidi Oetter**

*Registraire et directrice  
générale, Collège des  
médecins et chirurgiens  
de la Colombie-  
Britannique*



**Dr Darren Larsen**

*Chef de la direction  
médicale, OntarioMD*



**M<sup>e</sup> Daniel Boivin**

*Service du contentieux  
de l'ACPM, associé,  
Gowling WLG*

# Déclaration de l'enseignant/du présentateur

## PRÉSENTATEURS :

D<sup>re</sup> Guylaine Lefebvre<sup>1</sup>, M. Seamus Blackmore<sup>2</sup>, D<sup>re</sup> Heidi Oetter<sup>3</sup>,  
D<sup>r</sup> Darren Larsen<sup>4</sup>, M<sup>e</sup> Daniel Boivin<sup>5</sup>

## RELATIONS AVEC DES INTÉRÊTS COMMERCIAUX :

- Subventions/soutien à la recherche : Aucune
- Bureau des conférenciers/honoraires : Aucune
- Frais de consultation : Aucune
- Brevets : Aucune
- Autres : M. Blackmore vend activement ses services dans le marché de la santé virtuelle/numérique

## CONFLITS D'INTÉRÊTS :

Employés rémunérés de : L'ACPM (1), Deloitte Canada (2), le CPSBC (3), Ontario MD (4), Partenaire chez Gowling WLG et chef du contentieux de l'ACPM (5)

**Tous droits réservés** – Cette présentation ne peut être distribuée sans la permission écrite de l'ACPM. Aucun enregistrement audio, vidéo ni aucune photographie ne sont autorisés sans la permission de l'ACPM.

*Le contenu est présenté dans un but éducatif seulement et ne représente aucunement des conseils d'ordre médical ou légal.  
Le contenu ne constitue pas une norme de pratique.*

**Contenus multimédias**© **Tous droits réservés** – Tous les fichiers audiovisuels n'appartenant pas à l'ACPM sont utilisés sous autorisation et à des fins éducatives seulement. Tous les droits appartiennent au propriétaire original selon les conditions des contrats de licence – GettyImages, YouTube et autres, au besoin.

# Déclaration de l'enseignant/ du présentateur (suite)

## ATTÉNUATION DES BIAIS POTENTIELS :

- Le comité de planification scientifique (CPS) est composé de médecins-conseils à l'emploi de l'ACPM; sa composition est la même pour tous les ateliers et cours d'amélioration de la pratique de l'ACPM.
- Le CPS dispose d'un processus pour la gestion des conflits d'intérêts mis au jour :
  - Tous les membres du CPS ont rempli et signé un formulaire de divulgation des conflits d'intérêts.
  - Le CPS a participé à la planification et à l'élaboration du contenu de ce programme pour s'assurer que l'activité éducative est fondée sur des données probantes et qu'elle est valide, intègre et objective sur le plan scientifique.
- L'ACPM est une organisation sans but lucratif et cette activité de DPC a été élaborée sans soutien externe.

Veillez ouvrir votre fenêtre de vote :

- Cliquez sur le bouton ACCUEIL de la fenêtre de vote pour visualiser le bulletin de vote.
- Cliquez sur Votez maintenant et suivez les étapes pour soumettre votre vote jusqu'à ce que le message succès en vert apparaisse.
- Veillez voter maintenant.
- Fermez la fenêtre de vote.

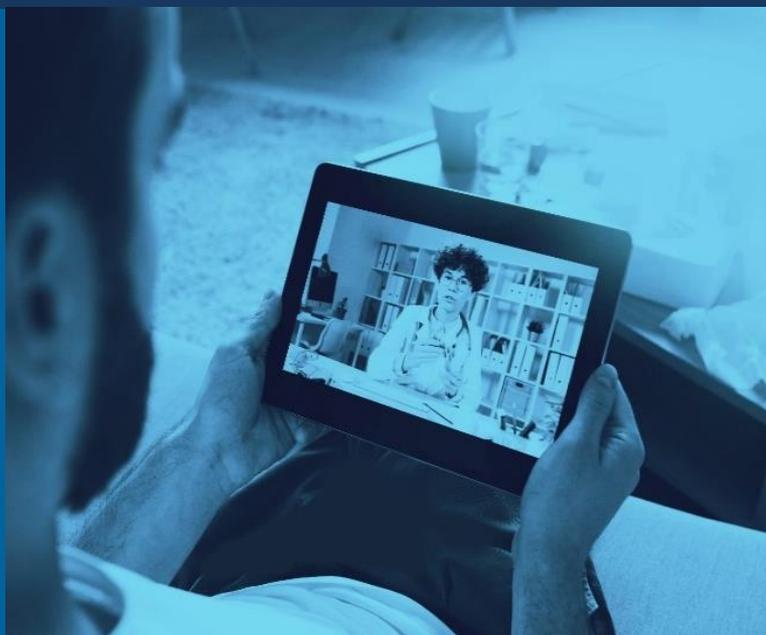
# Objectifs de la séance

- Discuter des effets de la COVID-19 sur le déploiement des soins virtuels
- Expliquer les principes qui guident le choix d'une plateforme de soins virtuels
- Évaluer la façon dont les percées dans le domaine de la télésanté pourraient influencer l'exercice de la médecine

# ACPM.

Pour l'avancement  
des soins de santé

## L'EXPÉRIENCE DE L'ACPM



24 AOÛT | ÉVÉNEMENT VIRTUEL

# Préoccupations des membres de l'ACPM

## – Soins virtuels

970 appels 2019 - mai 2020

- Limites de la télémédecine
- Soins interprovinciaux et transfrontaliers
- Consentement, confidentialité, tenue des dossiers
- Santé mentale
- Évaluer les patients sans les voir en personne

# Dossiers médico-légaux et soins virtuels (45 dossiers 2015-2019)

## Qui?

- Toutes les spécialités
- Téléphone, courriel, plateformes en ligne et médias sociaux

## Quoi?

- Plaintes déposées au Collège : 91 %
- Dans 74 % des dossiers, les experts ont critiqué les soins prodigués
  - Problèmes de diagnostic
  - Communication
  - Tenue des dossiers



## CONFÉRENCIER PRINCIPAL

**Seamus Blackmore**

*BEng*

*Expert-conseil en chef dans  
le domaine de la santé pour la région de  
l'Atlantique (Canada) chez Deloitte*



# Seamus Blackmore

Expert-conseil en chef dans le domaine de la santé pour la région de l'Atlantique (Canada)  
Architecte en chef – équipe Produits et solutions

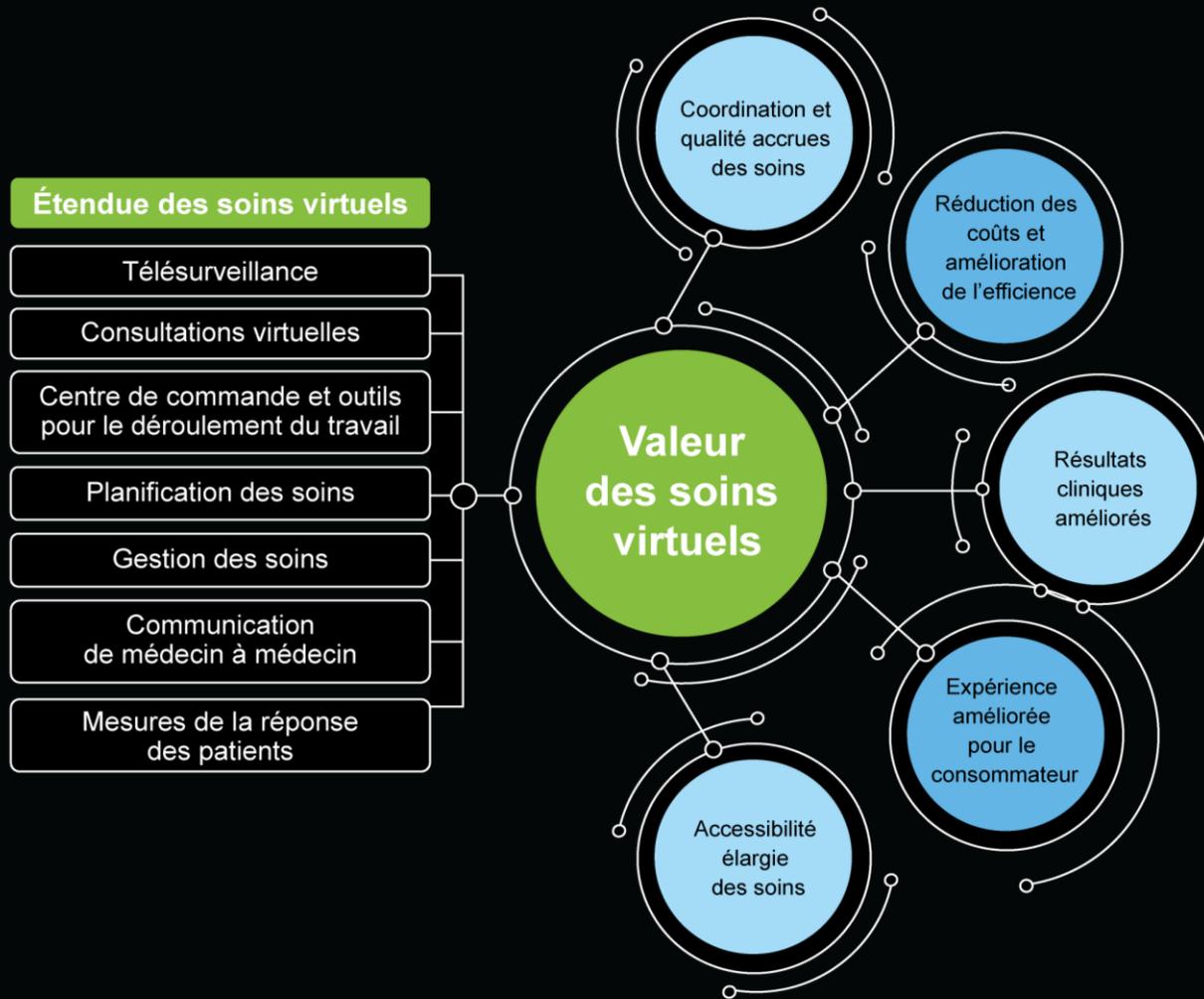
Ingénieur informaticien  
Entrepreneur  
Technophile  
Expert-conseil en chef dans le domaine de la santé chez Deloitte  
Inspiration pour la famille Weasley





**Santé virtuelle**  
une définition floue

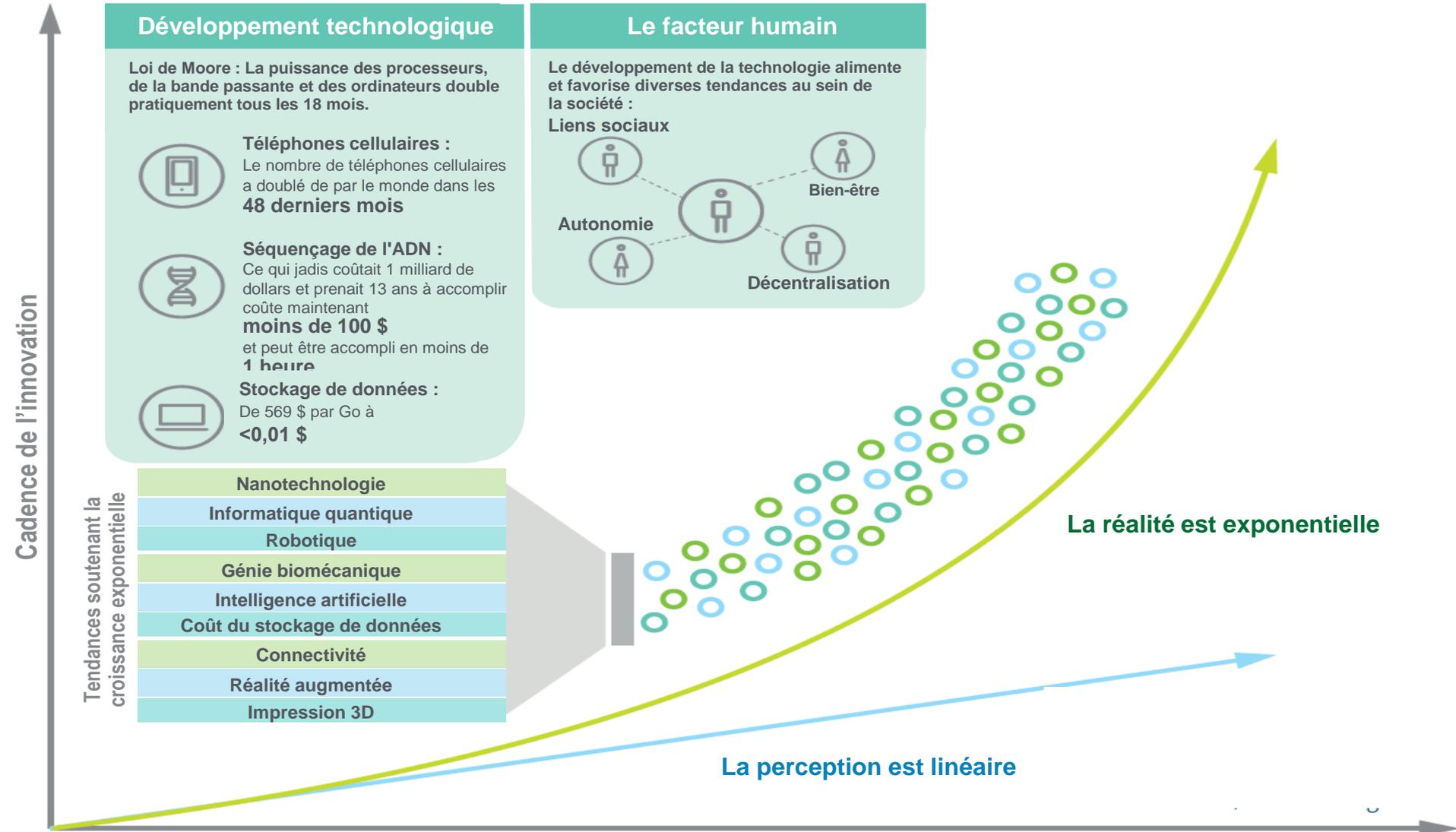
# Plus qu'une simple tendance : la valeur des soins virtuels :





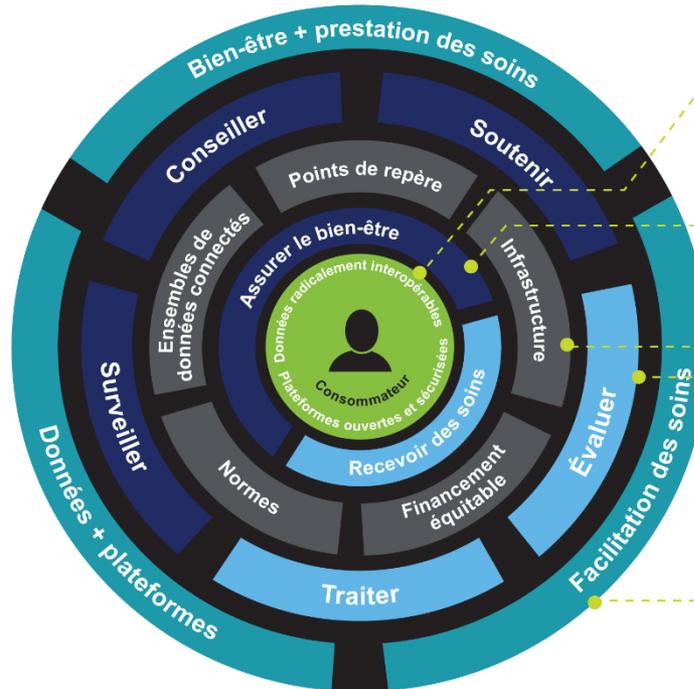
**Prédiction des  
perturbations  
avant la  
COVID-19**

# Le changement exponentiel accélérera la cadence des perturbations



# L'avenir de la santé sera guidé par la transformation numérique que permettront les données radicalement interopérables et les plateformes ouvertes et sécurisées

Des capteurs toujours en fonction qui enregistrent des données, et des plateformes qui rassemblent et stockent des données personnelles, institutionnelles, populationnelles et environnementales pour en tirer des points de repère qui catalyseront la transformation.



**Le catalyseur du changement** : Les données radicalement interopérables habilitent des consommateurs hyper-engagés à assurer leur bien-être et à ne solliciter des soins que lorsque leur bien-être périclité.

Deux **tâches que les consommateurs doivent accomplir** pour assurer leur santé de façon holistique (état global du bien-être qui comprend les aspects mentaux, sociaux, émotionnels, physiques et spirituels de la santé).

Cinq **facilitateurs** pour que les consommateurs puissent accomplir les tâches qui doivent être faites.

Cinq **tâches** que les acteurs de l'écosystème effectueront pour les consommateurs.

Trois catégories d'**archétypes d'affaires** dans l'avenir de l'environnement de santé.



**Situation  
au Canada  
un point tournant**



***Investissement continu***

***L'industrie de la santé est à la croisée des chemins.***

***60 pour cent des rendez-vous sont maintenant menés de façon virtuelle***

# La façon dont les gens accèdent au système de santé = l'un des changements attribuables à la pandémie de COVID-19 les plus manifestes

CANADA

## Le premier ministre annonce des investissements de 240 millions de dollars dans les services de santé en ligne pendant la pandémie



By [Emerald Bensadoun](#) · Global News

Posted May 3, 2020 12:09 pm · Updated May 3, 2020 1:45 pm



# Élimination des obstacles

Politique publique

Risque

Protection des  
renseignements personnels

Statu quo

Infrastructure

Technologie



# Conclusion

**Merci.**

**Seamus Blackmore**

Contact : [sblackmore@deloitte.ca](mailto:sblackmore@deloitte.ca)



## RÉSULTATS DU SONDAGE :

1. Vous prodiguez des soins virtuels?
2. Que souhaitez-vous tirer de la séance d'aujourd'hui?

# ACPM.

Pour l'avancement  
des soins de santé

## CONFÉRENCIÈRE

**Heidi Oetter**  
MD

*Registraire et directrice générale,  
Collège des médecins et chirurgiens de la  
Colombie-Britannique*



# Soins virtuels et réglementation de la médecine

---

*Association canadienne  
de protection médicale  
2020*

*Dr<sup>e</sup> Heidi Oetter  
Registraire, CMCCB  
et  
présidente, Groupe de travail FOMC  
sur l'inscription simplifiée*



Federation of  
Medical Regulatory  
Authorities of Canada

Fédération des  
ordres des médecins  
du Canada



# FOMC

## Mission

*Faire progresser la réglementation de la médecine au nom du public par la collaboration, l'adoption de normes communes et la promotion de pratiques exemplaires.*

- La FOMC n'est pas un organisme de réglementation
- La FOMC n'exerce aucune autorité sur ses membres

## Membres

*13 organismes de réglementation de la médecine provinciaux et territoriaux*

- Disposant d'une autorité réglementaire leur ayant été déléguée
- Devant exercer leurs tâches dans l'intérêt du public

## Soins virtuels

- La COVID-19 a accéléré les choses au-delà de toute attente
- Les soins virtuels sont là pour rester
- Jusqu'à ce que nous ayons un vaccin, la prestation de soins primaires en mode virtuel peut nous permettre de procéder efficacement au triage des patients et d'accorder la priorité à ceux qui nécessitent une évaluation en personne

## Attentes des organismes de réglementation de la médecine

- 1) Respect des exigences relatives aux permis d'exercice
- 2) Respect des normes et des lignes directrices quant aux soins virtuels
- 3) Qualité des soins = qualité des soins

## Inquiétudes

- 1) Dans la plupart des cas, les soins virtuels devraient être liés (ou s'inscrire en complément) à un milieu où les patients peuvent être évalués en personne.
- 2) Comment enseigne-t-on les compétences en soins virtuels aux médecins?
  - Premier cycle / postdoctoral / DPC

## Enjeux quant aux permis d'exercice

- 1) Il est probable que la plupart des soins virtuels sont prodigués dans la province ou le territoire du médecin.
- 2) La capacité de prodiguer des services de télémédecine dans une autre province ou un autre territoire est à l'étude.
  - N.B. : cela n'aborde pas la question de la rémunération...



## FOMC 2019 Cadre de la télémédecine

Le Conseil de la FOMC a accéléré l'étude de cette récente politique, à la lumière des derniers développements :

<https://fmrac.ca/fmrac-framework-on-telemedicine/>

***Merci***

---



Federation of  
Medical Regulatory  
Authorities of Canada

Fédération des  
ordres des médecins  
du Canada

# ACPM.

Pour l'avancement  
des soins de santé

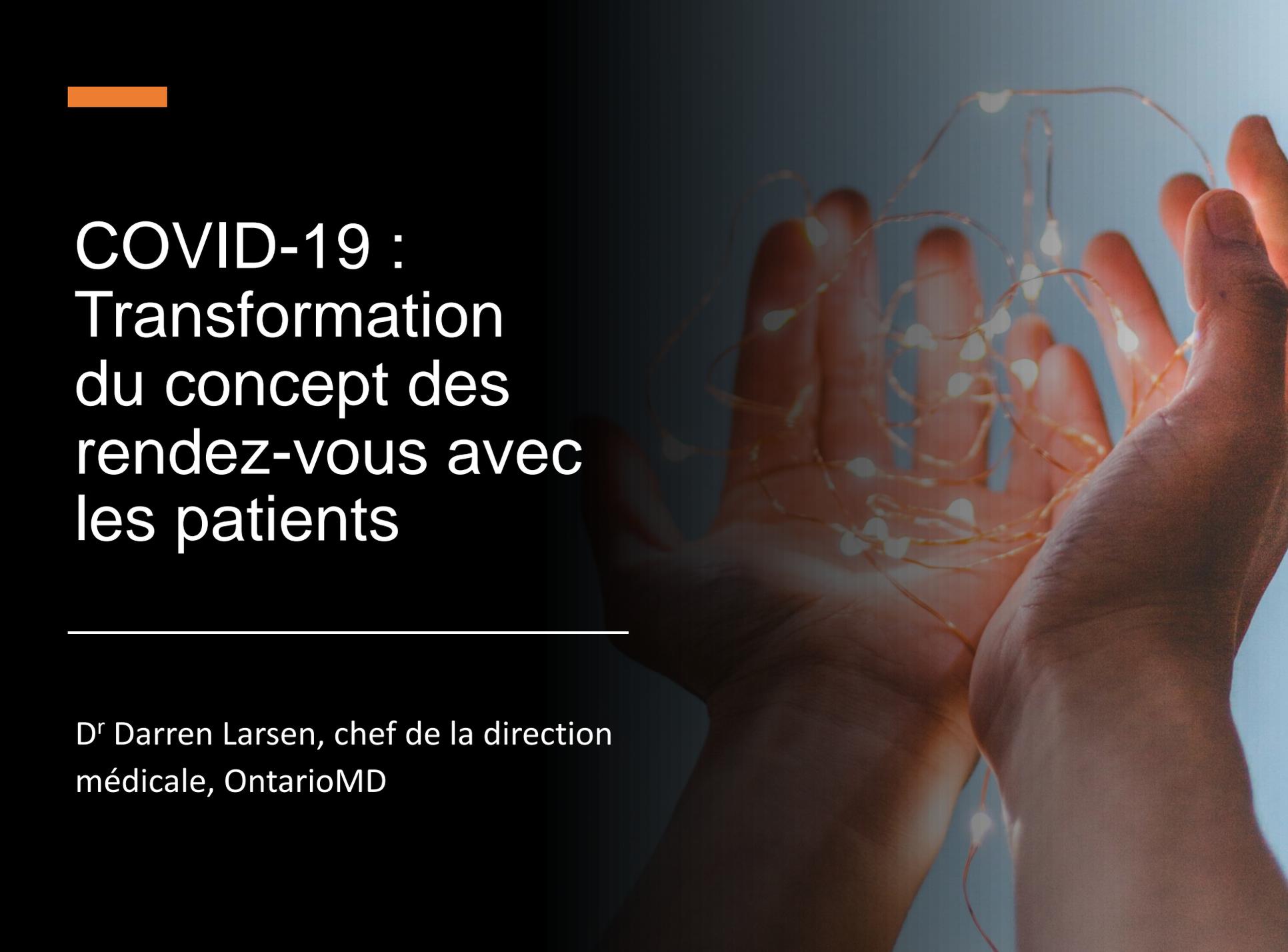
## CONFÉRENCIER

**Darren Larsen**

*BSc, MD, CCFP, MPLc*

*Chef de la direction médicale,  
OntarioMD*





# COVID-19 : Transformation du concept des rendez-vous avec les patients

---

D<sup>r</sup> Darren Larsen, chef de la direction  
médicale, OntarioMD

# Tout ça, et la COVID en plus!



La médecine et son administration se numérisent



Le système de santé se transforme



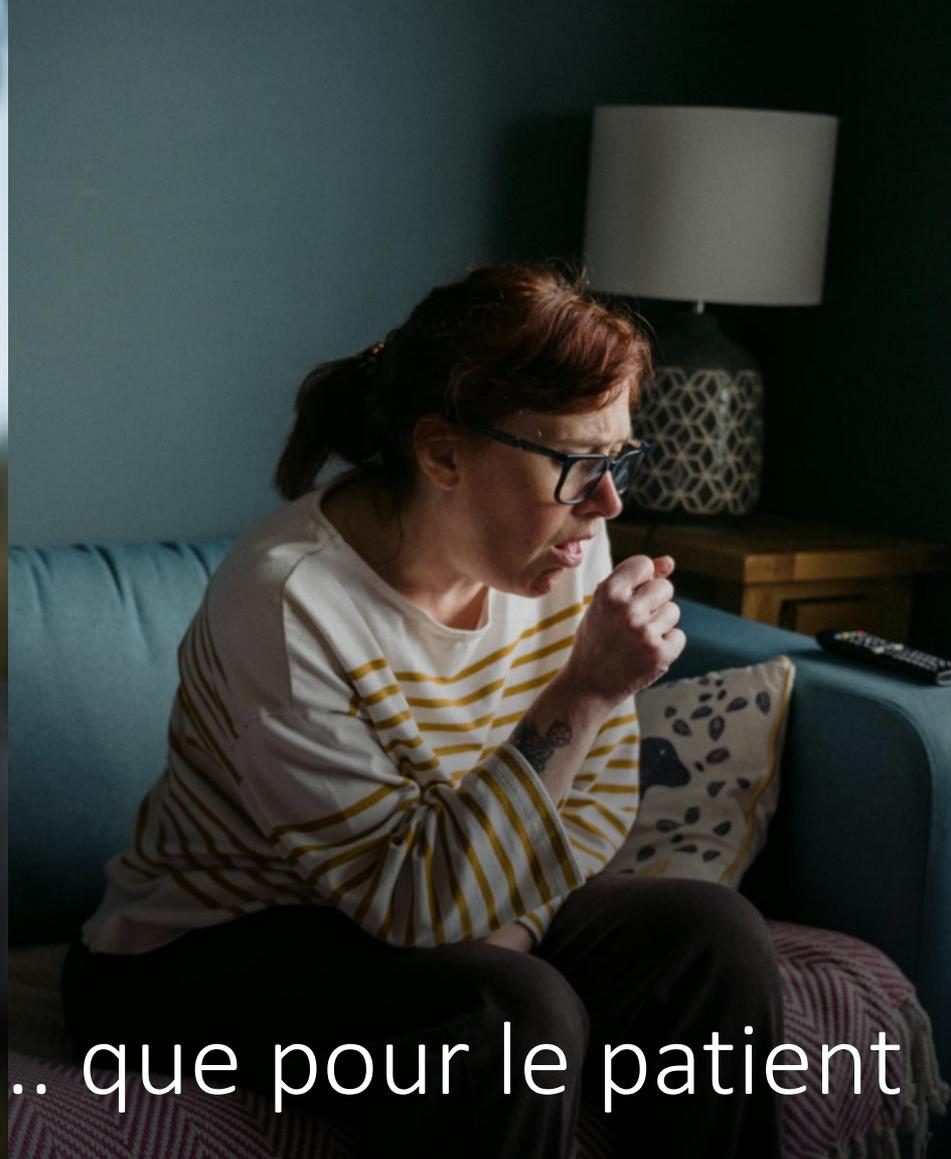
Les données doivent être intégrées et diffusées



Les patients se prennent en charge



Plus rien n'est pareil.



Tant pour le médecin... que pour le patient

# La COVID-19 a aidé OntarioMD à faire adopter des outils virtuels aux cliniciens **RAPIDEMENT**

- Listes à consultation rapide et outils virtuels accessibles (OntarioMD.news)
- Webinaires aidant les cliniciens à composer avec le virtuel
- Clinique de soins virtuels de l'Ontario
- Résultats aux tests de la COVID-19 par l'intermédiaire de OLIS/HRM
- Hausse de l'adoption de tous les outils de santé numérique
- Amélioration du soutien aux cliniciens en matière de gestion du changement
- Certification des soins virtuels
- Élaboration de normes nationales, et plus encore

# Le rendez-vous virtuel

Portail-patient de courriel sécurisé

Téléphone

Plateforme de consultation vidéo

- Sécurisée
- Privée
- Consentie
- Conviviale pour le patient
- Conviviale pour le clinicien

## Quoi d'autre à l'horizon?

Dossiers concertés

Applis de recherche des contacts

Agent conversationnel fondé sur l'IA

Triage automatisé

Prise de rendez-vous en ligne

Télésurveillance

Transmission des données suivant le patient

La « nouvelle  
normalité »  
des rendez-vous  
en personne

ÉPI

Limite de temps

Distanciation physique et temporelle

Anamnèse à partir du stationnement

Saisie de données par le patient

Données générées par le patient

## CONFÉRENCIER

**Daniel Boivin**  
*LL.B*

*Service du contentieux de l'ACPM,  
associé, Gowling WLG*



# Enjeux médico-légaux

- Protection des renseignements personnels et information
  - Confidentialité des rendez-vous avec les patients
  - Enjeux en matière de protection des renseignements personnels dans les dossiers médicaux
  
- Réglementation
  - Enjeux liés à la province ou au territoire
  - Cadre de réglementation applicable

## ■ Enjeux médico-légaux (*suite*)

- Norme de pratique
  - Consentement
  - Établir une relation médecin-patient acceptable
  - Qualité de l'information à la disposition du médecin
  - Suivi adéquat
  
- Enjeux de facturation

## CONFÉRENCIER PRINCIPAL



**M. Seamus Blackmore,**

*expert-conseil en chef dans  
le domaine de la santé pour  
la région de l'Atlantique (Canada)  
chez Deloitte*

## CONFÉRENCIERS



**M<sup>e</sup> Daniel Boivin,**

*service du contentieux de  
l'ACPM, associé, Gowling  
WLG*



**D<sup>r</sup> Darren Larsen,**

*chef de la direction  
médicale, OntarioMD*



**D<sup>re</sup> Heidi Oetter,**

*registraire et directrice  
générale, Collège des  
médecins et chirurgiens de  
la Colombie-Britannique*

QUESTIONS?



# ACPM.

Pour l'avancement  
des soins de santé

## SOINS VIRTUELS AU CANADA : LEÇONS TIRÉES DE LA PANDÉMIE DE COVID-19



24 AOÛT | ÉVÉNEMENT VIRTUEL

Carrefour sur  
la COVID-19 de l'ACPM :

[www.cmpa-acpm.ca](http://www.cmpa-acpm.ca)



@ACPMmembres #ACPM\_AASE20