

Ministry of Health

Ministère de la Santé

Office of the Deputy Minister

Bureau du sous-ministre

777 Bay Street, 5th Floor
Toronto ON M7A 1N3
Tel.: 416 327-4300
Fax: 416 326-1570

777, rue Bay, 5^e étage
Toronto ON M7A 1N3
Tél. : 416 327-4300
Télééc. : 416 326-1570



DATE : 18 mars 2020

DESTINATAIRES : Directeurs régionaux, Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)

Chefs de la direction, organismes agréés pour la prestation de services professionnels de soins à domicile

OBJET : Favoriser l'expansion de la prestation de soins à domicile virtuels

Alors que l'épidémie de la COVID-19 continue d'évoluer à l'échelle locale et mondiale, l'Ontario prend des mesures supplémentaires pour s'assurer que le système de santé de la province est prêt à continuer à protéger la santé et le bien-être des Ontariens. Dans le cadre de ce plan, le ministère de la Santé adopte des mesures visant à accroître rapidement la prestation de soins à domicile virtuels.

Sur les conseils du médecin hygiéniste en chef, le ministère de la Santé, en partenariat avec Santé Ontario, apporte des modifications aux tarifs et aux codes de facturation provinciaux afin de limiter les contacts personnels dans le cadre des soins à domicile, le cas échéant. Ces changements s'appliqueront à tous les services professionnels, y compris les soins infirmiers, la physiothérapie, l'ergothérapie, la diététique et le travail social. Le ministère a récemment modifié le Règlement de l'Ontario 386/99, pris en application de la *Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires*, afin de préciser que les visites peuvent être effectuées virtuellement.

Ces changements se concentrent d'abord sur les services professionnels de soins à domicile, en raison de la possibilité de fournir des évaluations et des conseils cliniques de manière virtuelle. Le ministère pourrait envisager d'autres services de soins à domicile dans les semaines à venir.

Les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et les organismes agréés sont encouragés à travailler avec les fournisseurs de services communautaires en vue de l'expansion de la prestation de soins virtuels.

Mise en œuvre dans les soins à domicile

Santé Ontario met en œuvre des changements dans le système d'information sur la santé des clients afin de faciliter la facturation et la déclaration des services professionnels virtuels de soins à domicile. Les codes de facturation sont basés sur deux taux : 15 \$ pour un bilan de

santé ou de bien-être et 30 \$ pour une visite d'évaluation ou de contrôle. Ces codes peuvent être utilisés immédiatement et peuvent être datés du 16 mars 2020.

Au fil du temps, les contrats conclus par les RLISS et les organismes agréés en vertu de la *Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires* (hôpitaux de soins groupés, par exemple) avec les fournisseurs de services de soins à domicile pour la prestation de services professionnels seront mis à jour pour tenir compte de ces nouveaux tarifs, le cas échéant. Cette note de service précise que, malgré toute disposition contraire, la facturation de services virtuels est autorisée.

Les soins virtuels comprennent, sans s'y limiter, les soins dispensés par téléphone ou par vidéoconférence. Des conseils sur l'utilisation appropriée des soins virtuels figurent dans le guide ci-joint. Ces orientations soutiennent à la fois les efforts d'évaluation et de traitement de la COVID-19 ainsi que d'autres besoins en matière de soins, y compris le remplacement des visites régulières à domicile et des soins communautaires, le cas échéant.

Ce document d'orientation, les tarifs et les codes seront revus afin de soutenir la prestation continue de soins virtuels dans le cadre des soins à domicile et des soins communautaires. Le ministère continuera à travailler en collaboration avec Santé Ontario, les RLISS, les organismes agréés et les fournisseurs de services de soins à domicile et en milieu communautaire, et communiquera tout changement de politique.

Comme nous devons rapidement accroître notre capacité virtuelle, je vous encourage à travailler en étroite collaboration avec les fournisseurs de services pour mettre en place des plans de mise en œuvre. Veuillez également informer votre personnel de ces changements.

Nous espérons que ces mesures vous aideront à continuer à fournir des soins de haute qualité aux Ontariens tout en assurant la sécurité des patients, des fournisseurs de première ligne et de vos communautés.

Nous vous remercions de votre dévouement, de votre courage et de votre leadership en cette période difficile. Les Ontariens bénéficient chaque jour de la contribution des RLISS, des organismes agréés, des fournisseurs de services et des travailleurs de première ligne.

Cordialement,

Catherine Brown

Directrice générale
Services communs
Santé Ontario

Phil Graham

Directeur général
Équipes Santé Ontario
Ministère de la Santé

c.c. : Matthew Anderson, président-directeur général, Santé Ontario
Amy Olmstead, directrice, Soins à domicile et en milieu communautaire, ministère de la Santé

Prestation virtuelle de soins à domicile
Document d'orientation provisoire à l'intention des Réseaux locaux d'intégration des services de santé et des organismes agréés offrant des soins à domicile en vertu de la Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires
Le 18 mars 2020

Contexte

Alors que l'écllosion de la COVID-19 continue d'évoluer à l'échelle locale et à l'échelle mondiale, l'Ontario prend des mesures supplémentaires pour veiller à ce que le système de soins de santé de la province soit prêt à continuer de protéger la santé et le bien-être des Ontariens.

En se fondant sur les conseils du médecin hygiéniste en chef, le Ministère, en partenariat avec Santé Ontario, introduit des modifications aux contrats et aux codes de facturation afin de limiter les contacts personnels dans les soins de santé à domicile lorsque cela est approprié.

Le présent document d'orientation vise à réexaminer les tarifs et les codes afin de soutenir la prestation continue de soins virtuels dans le cadre des soins à domicile et des soins communautaires.

But et portée

Le Ministère conseille aux Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et aux organismes agréés de travailler avec Santé Ontario et les prestataires sous contrat afin de prendre immédiatement des mesures pour étendre rapidement la prestation virtuelle des services professionnels de soins à domicile prévus par la *Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires* (LSSDSC).

On s'attend à ce que la prestation virtuelle accrue des soins à domicile :

- soutienne les efforts d'auto-isolement et de distanciation social de la santé publique provinciale d'une manière à atténuer la perturbation des soins aux patients.
- soutienne l'admission, l'évaluation, le suivi et le traitement des patients qui sont des cas présumés ou confirmés de COVID-19.
- soutienne la prestation des services de soins à domicile et de soins communautaires.

L'accent est d'abord mis sur les services professionnels en raison de la capacité à fournir des évaluations cliniques et des conseils de manière virtuelle. Le Ministère pourrait envisager d'ajouter d'autres services de soins à domicile au cours des prochaines semaines.

Les orientations du Ministère évolueront en fonction de l'expérience acquise lors de la mise en œuvre. Le Ministère continuera de travailler avec Santé Ontario, les RLISS, les organismes agréés ainsi que les prestataires de soins à domicile et de soins communautaires, et communiquera tout changement d'orientation.

Prestation virtuelle de soins

La prestation virtuelle de soins comprend la communication significative de l'état de santé d'un patient ou le traitement/l'intervention nécessaire pour soutenir ses besoins en matière de soins.

Les soins virtuels se font par les moyens suivants :

- appels téléphoniques
- vidéoconférence
- messagerie sécurisée
- suivi à distance

Les RLISS, les organismes agréés et les prestataires doivent étendre les modèles de soins virtuels existants et éprouvés lorsqu'ils existent, et envisager d'autres modèles, le cas échéant.

Tarifs des services professionnels

Les tarifs provinciaux standard suivants pour les visites virtuelles sont mis en place :

1. Bilan de santé et de bien-être : 15 \$
Destiné pour les brèves visites médicales où les interactions dureraient de 5 à 15 minutes environ.
2. Visite d'évaluation et de suivi des soins : 30 \$
Destinée aux interactions plus longues, y compris l'évaluation et la réévaluation, permettant aux fournisseurs de soins de mettre en œuvre des éléments du plan de soins, ou d'autres tâches particulières, le cas échéant. Les visites d'évaluation ou de suivi des soins dureraient au moins 15 minutes et devraient durer entre 15 et 30 minutes.

Santé Ontario met en œuvre des changements dans le Système de renseignements concernant les dossiers médicaux et la santé du client (CHRIS) pour soutenir la facturation. Au fil du temps, les contrats détenus par les RLISS et les organismes agréés avec les fournisseurs de services de soins à domicile seront mis à jour pour refléter ces nouveaux tarifs, le cas échéant. Le présent document d'orientation clarifie que malgré toute disposition contraire, la facturation des services virtuels est autorisée.

Des codes de facturation pour les services professionnels de soins à domicile ont été établis. Ces codes peuvent être utilisés immédiatement et peuvent être datés rétroactivement jusqu'au 16 mars 2020.

Services

Dans un premier temps, les services professionnels définis en vertu de la LSSDSC, tels que les soins infirmiers, la thérapie et le travail social, sont admissibles au déploiement immédiat de soins virtuels.

La prestation virtuelle admissible comprend :

- les bilans de santé et de bien-être, notamment le suivi des conditions/symptômes
- la consultation clinique à distance ou l'intervention liée aux objectifs du plan des soins du client
- le soutien à l'évaluation et à la réévaluation du plan de traitement
- la vidéoconférence pour les évaluations visuelles

- l'éducation ou la formation des fournisseurs de soins pour soutenir les soins aux patients ou les efforts d'auto-isolement
- l'éducation ou la formation des patients en matière de soins
- compléter les soins pratiques essentiels
- remplacer les soins en personne lorsqu'une visite physique n'est pas possible ou nécessaire
- tout autre service conforme au présent document d'orientation et approuvé par le RLISS ou l'organisme agréé

La prestation virtuelle n'inclut pas les pratiques qui sont normalement menées dans le cadre des soins à domicile réguliers, comme la planification et la gestion des cas ou les appels de gestion des problèmes avec les patients et les fournisseurs de soins.

Mise en œuvre

- **Planification des soins** : Les RLISS et les organismes agréés sont chargés de déterminer comment les soins virtuels pourraient être utilisés par les fournisseurs de services pour soutenir le déploiement rapide des visites virtuelles. Il peut s'agir de l'orientation vers les soins virtuels, de l'inclusion des soins virtuels dans les plans de soins ou de la possibilité pour les fournisseurs de services d'utiliser les soins virtuels dans le cadre de paramètres particuliers.
- **Rendement et responsabilisation** : Les RLISS et les organismes agréés s'appuieront sur les mesures de rendement existantes des fournisseurs, lorsqu'elles sont disponibles, pour soutenir les rapports provisoires des fournisseurs sur les visites virtuelles de soins à domicile et de soins communautaires. Santé Ontario apporte des améliorations au système CHRIS pour soutenir les fonctions de rapport.
- **Technologie** : Les RLISS, les organismes agréés et les prestataires peuvent tirer parti des technologies de soins virtuels existantes, notamment les outils de vidéoconférence sécurisés fournis par le Réseau Télémédecine Ontario (RTO) pour soutenir les soins dispensés virtuellement. Les patients et les fournisseurs de soins travailleront avec leurs prestataires de soins pour déterminer s'ils peuvent utiliser les appareils appartenant aux patients pour soutenir les soins virtuels. Les RLISS, les organismes agréés et les partenaires fournisseurs peuvent consulter le Manuel d'instructions concernant les solutions numériques pour la santé afin d'obtenir des conseils sur l'utilisation de technologies pour soutenir les soins virtuels. D'autres conseils sur les normes technologiques pour les solutions de visite virtuelle seront disponibles sur le site Web du RTO.
- **Vie privée et consentement** : Comme tous les services de soins à domicile et de soins communautaires, la prestation virtuelle doit continuer à respecter les exigences en matière de consentement et de respect de la vie privée prévues par la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) et la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*. Dans les situations où les prestataires travaillent à domicile ou d'autres endroits non habituels, ils doivent

veiller à ce que la communication virtuelle se fasse dans un cadre privé (sauf en d'urgence).