

Examen externe du Programme des services de santé hors pays couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario

<i>Recommandation</i>	<i>Réponse du ministère</i>	<i>État de la mise en oeuvre</i>
Accroître la connaissance du programme et l'accès à l'information par le public et les fournisseurs de soins		
<p>1. Créer une icône pour le Programme des services de santé hors pays sur le site Web du ministère pour offrir un lien direct vers le programme afin de rendre l'information plus accessible aux patients et aux fournisseurs de soins. Les renseignements offerts sur le site Web devraient comprendre une feuille de renseignements, des formulaires de demande et des directives précises sur la façon de les remplir, ainsi que des lignes directrices concernant l'administration et le processus de prise de décisions du programme.</p>	<p>❖ Le ministère a créé un site Web exclusif sur le Programme des services de santé hors pays comprenant une description du processus d'approbation préalable, des feuilles de renseignements, des formulaires de demande et des lignes directrices concernant l'administration.</p>	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE TERMINÉE</p> <p>❖ Un site Web a été créé afin de permettre au public et aux médecins de l'Ontario de consulter les documents et les formulaires concernant le Programme des services de santé hors pays : http://www.health.gov.on.ca/french/public/programf/ohipf/outcountry_servicesf.html</p> <p>❖ Une icône sur le site Web du ministère offre un lien direct vers le Programme des services de santé hors pays : http://www.health.gov.on.ca/indexf.html</p> <p>❖ Des liens ont été créés vers des programmes connexes du ministère et des organismes externes.</p>
<p>2. Améliorer la connaissance du Programme des services de santé hors pays grâce à des activités de sensibilisation et des envois postaux à l'intention des médecins afin d'appuyer leurs interactions avec les patients. Ces initiatives devraient utiliser et renforcer les mécanismes existants de diffusion et de sensibilisation, comme la communication avec l'Ontario Medical Association, Action Cancer Ontario, etc.</p>	<p>❖ Le ministère préparera un bulletin d'information sur le Programme des services de santé hors pays et le distribuera aux médecins, aux hôpitaux et aux associations en Ontario, en plus de le publier sur le site Web du Programme des services de santé hors pays.</p>	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE TERMINÉE</p> <p>❖ Un bulletin a été posté aux médecins, aux hôpitaux et aux associations en Ontario. Un bulletin subséquent donnant un aperçu du programme et les coordonnées des personnes-ressources du ministère a également été diffusé et publié sur le site Web du Programme des services de santé hors pays : http://www.health.gov.on.ca/french/public/programf/ohipf/outcountry_servicesf.html</p> <p>❖ Un troisième bulletin a été préparé et il devrait être distribué aux médecins ontariens en janvier 2009.</p> <p>❖ Une note de service interne a été distribuée au personnel du ministère afin de lui rappeler le</p>

Examen externe du Programme des services de santé hors pays couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario

<i>Recommandation</i>	<i>Réponse du ministère</i>	<i>État de la mise en oeuvre</i>
		<p>processus du Programme des services de santé hors pays et les coordonnées des personnes-ressources.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le ministère simplifie le processus de demande de tests diagnostiques dans le cadre du Programme des services de santé hors pays. Deux lettres ont été envoyées aux médecins afin de les inviter à indiquer précisément le test qu'ils demandent et à soumettre une copie du formulaire de demande. Cela permettra au personnel de traiter ces demandes d'une manière plus efficace. ❖ En juin 2008, le personnel du ministère a fait une présentation au sujet du processus d'approbation préalable du Programme des services de santé hors pays à l'intention des gens de la région de Windsor-Essex. Le personnel a expliqué en détail la marche à suivre pour remplir et soumettre une demande. Les gens ont été invités à communiquer avec le personnel du programme afin de soumettre toute question (l'adresse du site Web, le numéro de téléphone sans frais et les adresses de courrier électronique ont été fournis). ❖ Des présentations semblables ont été faites à Toronto et à Sault Ste. Marie. ❖ http://www.health.gov.on.ca/french/public/programf/ohipf/outcountry_servicesf.html ❖ 1 888 359-8807 ou courriel : OOCPriorApprovaInq.moh@ontario.

Examen externe du Programme des services de santé hors pays couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario

<i>Recommandation</i>	<i>Réponse du ministère</i>	<i>État de la mise en oeuvre</i>
Appuyer les demandes et les décisions		
3.	<p>Élaborer des directives cliniques, en collaboration avec des spécialistes de certaines maladies, afin d'appuyer le processus de prise de décisions du programme. Lorsque cela est possible, les directives devraient porter sur des maladies et des traitements particuliers et être publiées sur le site Web afin de pouvoir être consultées facilement par les médecins.</p>	<p>❖ Le ministère a actuellement un accord avec Action Cancer Ontario afin d'obtenir des conseils médicaux. Le ministère prendra des dispositions supplémentaires afin d'inclure d'autres spécialités médicales.</p>
4.	<p>Créer une liste de spécialistes de maladies particulières afin de fournir au programme des conseils et des recommandations concernant les demandes individuelles.</p>	<p>❖ Le ministère possède une liste de spécialistes ontariens qui fournissent des conseils au sujet des traitements spécialisés sollicités hors pays. Le ministère continuera d'élargir cette liste.</p>
5.	<p>Faire en sorte que les demandes qui ne satisfont pas aux directives soient examinées afin de déterminer si elles sont fondées sur des circonstances exceptionnelles ou particulières.</p>	<p>❖ Toutes les demandes sont examinées afin de déterminer leur bien-fondé. Le ministère établira un processus afin d'analyser les demandes d'aide financière « particulières » qui sont reçues par le programme.</p>
		<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE EN COURS</p> <p>❖ Le ministère a embauché un conseiller externe afin d'élaborer des directives cliniques concernant certains services médicaux.</p> <p>❖ Les directives cliniques qui se rapportent aux tomographies par émission de positrons (PET scan) ont été publiées sur le site Web du Programme des services de santé hors pays.</p> <p>❖ Les noms de certains établissements américains qui pratiquent le pontage gastrique ont aussi été publiés sur le site Web du programme.</p>
		<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE EN COURS</p> <p>❖ Des dispositions officielles ont été prises avec des spécialistes de la province afin d'obtenir des conseils éclairés au sujet des services proposés.</p> <p>❖ La liste des spécialistes de certaines interventions (p. ex., greffes, traitement du cancer) à l'intention du personnel du ministère est en voie d'être élargie.</p>
		<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE TERMINÉE</p> <p>❖ Les demandes sont examinées de façon continue afin de déterminer si elles sont fondées sur des circonstances exceptionnelles ou particulières. Des employés du ministère sont spécialement chargés d'examiner ces demandes. Dans ces cas, les conseillers médicaux du ministère font un suivi par téléphone auprès du médecin ontarien concerné ou ils</p>

Examen externe du Programme des services de santé hors pays couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario

<i>Recommandation</i>		<i>Réponse du ministère</i>	<i>État de la mise en oeuvre</i>
			<p>demandent par télécopieur des précisions ou des renseignements supplémentaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Lorsque la demande indique une date d'admission, on communique avec le médecin et le patient. Le personnel du ministère explique le processus de façon détaillée et examine la demande afin d'indiquer les éléments manquants dans la demande à l'appui de la demande d'aide financière au Programme des services de santé hors pays. Le patient et le médecin sont informés qu'aucune aide financière n'est accordée avant que la décision ne soit confirmée par une lettre du ministère.
Faciliter le processus pour les médecins et les patients			
6.	Rédiger une nouvelle lettre annonçant le refus de l'aide financière (« lettre de refus »). La lettre devrait être rédigée en langage clair et mettre l'accent sur l'aspect médical de la décision. Le patient devrait continuer de recevoir une copie de cette lettre.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Une nouvelle version de la lettre de refus a été rédigée afin de mettre l'accent sur l'aspect médical de la décision. 	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE TERMINÉE</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le ministère a apporté des améliorations aux « lettres de refus » qui sont envoyées aux médecins, aux patients et aux familles. Les lettres ont été révisées par un conseiller en langage clair. ❖ Le langage clair de la lettre de refus a été uniformisé avec les renseignements publiés sur le site Web. ❖ Le numéro sans frais (1 888 359-8807) est indiqué sur la lettre de refus envoyée au patient et au médecin afin de faciliter davantage l'accès direct au ministère. Toutes les personnes sont rappelées dans un délai de 24 heures (jours ouvrables).

Examen externe du Programme des services de santé hors pays couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario

<i>Recommandation</i>	<i>Réponse du ministère</i>	<i>État de la mise en oeuvre</i>
<p>7. Élaborer un processus qui permettrait aux conseillers du programme de collaborer avec les médecins afin d'assurer que les demandes sont précises et complètes, et de les aider, le cas échéant, à accéder aux services en Ontario ou au Canada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le ministère communique à l'heure actuelle par télécopieur et par téléphone avec les médecins lorsque des renseignements sont manquants afin de leur donner l'occasion de fournir les renseignements supplémentaires ou requis. 	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE EN COURS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le ministère continue d'améliorer ses communications avec les médecins de l'Ontario afin d'obtenir tous les renseignements requis et, au besoin, de fournir des renseignements sur l'endroit où les services sont disponibles en Ontario. ❖ Dans ces cas, les conseillers médicaux et principaux du ministère font un suivi auprès des médecins de l'Ontario afin de demander ou de fournir les précisions nécessaires. ❖ Un numéro sans frais (1 888 359-8807) a été établi en 2007 (toutes les personnes sont rappelées dans un délai de 24 heures - jours ouvrables). Une adresse de courrier électronique a été établie (OOCPriorApprovallnq.moh@ontario) afin de permettre aux patients et aux médecins de poser des questions. Les réponses sont envoyées dans un délai de trois à sept jours ouvrables. Un nouveau numéro de télécopieur sans frais (1 866 221-3536) a été établi en juin 2008 afin de recevoir les demandes d'approbation préalable et les documents médicaux à l'appui pour les services demandés dans le cadre du Programme des services de santé hors pays. ❖ Les conseillers médicaux du ministère communiquent régulièrement avec les médecins ontariens afin de les aider à trouver des médecins spécialistes en Ontario.

Examen externe du Programme des services de santé hors pays couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario

<i>Recommandation</i>	<i>Réponse du ministère</i>	<i>État de la mise en oeuvre</i>
Préciser les dispositions du Règlement de l'Ontario 552		
8. Élaborer des directives administratives afin de préciser certains termes et certaines expressions et favoriser une interprétation des règlements qui appuie le programme. Modifier les règlements, lorsque cela est approprié, afin d'assurer la prise de décisions équitables et cohérentes.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le ministère précisera le Règlement 552 afin de préciser le sens de certains termes et de certaines expressions, comme expérimental, généralement accepté et intervention identique ou équivalente, et il précisera les types d'hôpitaux et d'établissements sanitaires hors pays dont les diagnostics et les traitements sont couverts par le programme. ❖ Le ministère indiquera les critères sur lesquels les décisions sont fondées (et il veillera à ce que les médecins et les patients qui présentent une demande de services médicaux hors pays soient informés des critères). ❖ Le ministère élaborera, au besoin, des modifications aux règlements. 	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE EN COURS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le ministère a élaboré des directives administratives afin de préciser des termes et appuyer l'interprétation des règlements. ❖ Un examen du cadre réglementaire est en cours.
Assurer un accès équitable aux médicaments		
9. Confier au Secrétariat du régime de médicaments la responsabilité de la disponibilité et du paiement des thérapies médicamenteuses nécessaires dans le cadre de la mise en oeuvre d'un mécanisme rigoureux « d'accès exceptionnel » en vertu de la <i>Loi sur le régime de médicaments de l'Ontario</i> .	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La Direction des services aux professionnels entreprendra des discussions avec la Division des programmes publics de médicaments de l'Ontario. 	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE EN COURS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cet aspect est en train d'être analysé par l'examen du cadre réglementaire. ❖ Le Programme des services de santé hors pays a invité la Division des programmes publics de médicaments de l'Ontario à participer à l'examen des demandes d'aide financière présentées au programme. Plus récemment, cela incluait le nouveau médicament anticancéreux Vectibix, qui est

Examen externe du Programme des services de santé hors pays couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario

			utilisé pour le traitement du cancer colorectal métastatique.
Aider les gens à faire un excellent travail			
10.	Encourager et appuyer les initiatives du programme visant à améliorer les processus d'examen et de réexamen des demandes, et de gestion des appels devant la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS).	❖ Le ministère a rédigé des marches à suivre à l'intention du personnel.	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE EN COURS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Des marches à suivre auxquelles le personnel devra se conformer sont en voie d'élaboration afin de simplifier le traitement des demandes et la gestion des appels devant la CARSS. Un guide des procédures a aussi été préparé et remis à tous les membres du personnel du programme. ❖ Un « répertoire » des centres de traitement de la toxicomanie en Ontario et hors pays est en voie de préparation. Il s'agira d'un outil de référence pour le personnel du ministère. ❖ Le ministère a établi un processus d'examen interne afin d'assurer, avant l'audience, l'examen de tous les documents médicaux présentés à l'appui d'un appel. Si les documents permettent d'établir le bien-fondé d'une demande, le ministère pourra modifier la décision avant l'audience.
11.	Établir des liens avec d'autres secteurs du ministère et avec des organismes externes pertinents.	❖ Le personnel a établi des liens avec Action Cancer Ontario. Le programme doit établir d'autres liens avec des organismes externes pertinents.	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE SUIVIE</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le programme continu d'établir des liens avec d'autres secteurs du ministère et avec des organismes externes pertinents, dont la Direction de l'inscription et des demandes de règlement, le Programme de médicaments de l'Ontario, la Division des Programmes publics de médicaments de l'Ontario, Action Cancer Ontario, la Commission d'appel et de révision des services de santé, CritiCall Ontario et ConnexOntario. ❖ Le personnel veille à ce que les publications du ministère soient rédigées en langage clair

Examen externe du Programme des services de santé hors pays couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario

			et présentent des messages uniformes.
--	--	--	---------------------------------------

Investir dans la capacité provinciale			
12.	Effectuer un examen annuel du programme afin de repérer des tendances et de favoriser la mise au point de traitements en Ontario pour certaines interventions ou certains services lorsque ceux-ci atteignent un seuil financier ou de volume donné.	❖ Le ministère fournira aux réseaux locaux d'intégration des services de santé et aux autres organismes du ministère des renseignements concernant les seuils des services et des interventions (à déterminer), afin de favoriser la mise au point de traitements en Ontario.	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE EN COURS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le ministère a préparé un rapport annuel afin de déterminer les tendances et de favoriser la mise au point de traitements en Ontario pour des interventions ou des services qui atteignent un seuil donné. ❖ Le Programme des services de santé hors pays collabore avec les autres directions du ministère afin d'appuyer l'accroissement de la capacité des établissements hospitaliers en matière de traitement des adolescents âgés de 13 à 19 ans qui ont besoin de soins psychiatriques, y compris le traitement d'une toxicomanie, et d'accroître la capacité pour le pontage gastrique en Ontario. Des ententes de fournisseurs de services à tarifs préférentiels seront établies pour certains services hors pays qui sont demandés. Les noms des fournisseurs de services à tarifs préférentiels seront affichés sur le site Web du programme afin que les médecins traitants de l'Ontario puissent s'y reporter facilement.

Examen externe du Programme des services de santé hors pays couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario

Examen de la réussite			
13.	Effectuer un examen du programme, à l'été 2008, afin d'évaluer l'efficacité des améliorations apportées au programme.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le personnel effectuera un examen du programme après six mois, afin d'évaluer l'efficacité des modifications apportées jusque-là. 	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE À DÉTERMINER</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les résultats de cet examen seront publiés bientôt.
14.	Effectuer une évaluation publique des améliorations apportées au programme jusqu'à présent.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Direction des communications prépare un sondage auprès d'un certain groupe de patients qui ont présenté une demande au programme depuis le 1^{er} novembre 2007 afin d'évaluer le degré de satisfaction des clients. Ce sondage comprendra des personnes dont la demande a été approuvée ou refusée. 	<p>ÉTAT : MISE EN OEUVRE EN COURS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les critères sont en voie d'élaboration (c.-à-d., temps requis, nombre de services et type de services) afin de faciliter cette initiative.