

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 10 novembre 2020

Études de marché BC (IC)
Bureau de la concurrence Canada
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9

Madame,
Monsieur,

En référence à votre demande, transmise le 15 septembre dernier, visant à obtenir le point de vue du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec sur le soutien à l'innovation dans le secteur des soins de santé au Canada, voici le point de vue du MSSS aux quatre questions posées :

Question 1 – De quelles façons les politiques peuvent-elles mieux soutenir l'innovation, le choix et l'accès en matière de solutions numériques de soins de santé? Par exemple, est-ce que certains règlements ont une incidence indue sur la capacité d'offrir des produits et des services virtuels aux Canadiens? Veuillez expliquer.

Réponse : Il est nécessaire de prendre des orientations afin d'assurer le financement des ressources informationnelles dans le secteur de la santé, notamment en termes de ressources humaines en technologies de l'information (TI). La mise en place de solutions numériques de soins de santé disponibles aux citoyens passe notamment par l'informatisation des processus dans les établissements de santé, ainsi qu'au rattrapage en raison de la désuétude technologique. Notamment, les réseaux de télécommunications en place n'ont pas été conçus pour supporter un volume aussi important de trafic numérique et les réseaux sans fils nécessitent des déploiements massifs pour permettre un accès mobile aux professionnels de la santé et aux citoyens dans les établissements de santé. De plus, pour permettre l'expérimentation avec le secteur privé de solutions numériques, un pourcentage du budget TI devrait être réservé à l'innovation et à l'expérimentation (projets pilotes, etc.).

... 2

Il serait aussi intéressant de convenir de règles claires sur la nécessité ou non d'homologuer certaines innovations qui incorporent des fonctionnalités cliniques permettant de faciliter le diagnostic ou d'établir des paramètres physiologiques. La frontière entre les instruments purement technologiques et ceux permettant l'évaluation clinique sont de plus en plus difficiles à cerner et il serait apprécié d'avoir des règles d'encadrement claires afin de supporter des innovations fiables et sécuritaires.

Une révision des lois et règlements est requise pour favoriser le partage d'information entre l'ensemble des partenaires autorisés. Ce partage favoriserait un meilleur continuum de soins et services, notamment avec les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux.

Question 2 – Quels autres obstacles empêchent les Canadiens d'avoir accès à des services de santé virtuels et limitent l'innovation et le choix dans le secteur des soins de santé? Ces obstacles peuvent-ils être réduits? Si tel est le cas, comment faciliter l'émergence et l'accroissement des solutions numériques?

Réponse : Les citoyens demeurant dans des régions éloignées n'ont pas toujours accès à des services Internet performants ce qui peut empêcher l'utilisation de ces services virtuels. Il est essentiel de rendre disponible un accès Internet performant à l'ensemble de la population. Les services des professionnels de la santé doivent être considérés comme des services assurés dans le cadre des téléconsultations, notamment en permettant la rémunération de ceux-ci.

La multitude des outils disponibles sur le marché fait aussi en sorte qu'il est plus difficile d'accompagner adéquatement les citoyens dans leur utilisation et de leur procurer du matériel de formation adapté. La méconnaissance de la technologie, la peur de la fuite des données personnelles sont d'autres obstacles identifiés par les citoyens : de l'éducation générale à ce niveau serait nécessaire.

Afin d'accroître l'utilisation des solutions numériques, il est aussi important de les intégrer aux continuums de soins et de services et non pas de les concevoir comme des trajectoires distinctes des structures déjà présentes dans les juridictions.

Question 3 – Quelles mesures les autres gouvernements ont-ils prises pour améliorer l'accès aux services de santé virtuels? Comment les obstacles à l'innovation et au choix ont-ils pu être éliminés, tout en équilibrant les exigences juridiques et réglementaires en matière d'offre de solutions numériques de soins de santé? Est-ce que des mesures similaires pourraient être adoptées au Canada? Pourquoi ou pourquoi pas?

Réponse : Le décret 177-2020 du gouvernement du Québec, pris le 13 mars 2020 et émis en vertu de la Loi sur la santé publique, a permis la rémunération des professionnels de la santé qui effectuent des téléconsultations.

Le Québec devra aussi revoir les modalités d'accès aux services à l'instar des autres juridictions pour s'adapter aux nouvelles possibilités qu'offrent les innovations en santé numérique, notamment au niveau de la documentation clinique, du partage d'information, de l'évaluation de la qualité de l'acte professionnel ainsi qu'aux responsabilités et aux devoirs des professionnels.

La gouvernance actuelle permet une harmonisation des travaux en télésanté, et la réunion des expertises du ministère de la Santé et des Services sociaux, des Centres de coordination de la télésanté et de quatre chargés de projet. Cette gouvernance favorise l'avancement des travaux préalables à la mise en place des services provinciaux prioritaires en télésanté, notamment des consultations virtuelles en première ligne, dans plusieurs spécialités médicales (ex. : dermatologie, psychiatrie), incluant l'ophtalmologie virtuelle et la télépathologie/pathologie numérique incluant le recours aux dispositifs d'intelligence artificielle.

D'autres projets et services sont également en cours : téléconsultations en cancérologie, en néphrologie ainsi que télécomparution en collaboration avec le ministère de la Justice. L'optique adoptée dans les projets de télésanté étant que cette modalité de service propose une couverture complémentaire à l'offre traditionnelle, afin que l'ensemble des Québécois puisse recevoir des soins et des services de qualité, quel que soit leur lieu de résidence lorsque cela est cliniquement possible.

Dans les derniers mois, des outils de téléconsultations, tels que REACTS, TEAMS et ZOOM ont été mis à la disposition des professionnels ainsi qu'un service de télécopie infonuagique permettant de boucler le circuit des ordonnances de manière sécuritaire en attendant l'implantation de technologies plus performantes.

De plus, les dirigeants des établissements ont réagi rapidement afin de bonifier les équipes composées des pilotes technologiques et cliniques.

Finalement, des approches de collaboration sont en cours pour un programme conjoint MSSS-MEES visant les jeunes en difficultés et les patients malentendants ou sourds. Des travaux sont effectués pour accroître l'accessibilité à des services d'interprétariat pour les citoyens allophones de Québec.

Question 4 – Quelle a été l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur l'innovation et le choix dans le secteur des soins de santé au Canada, et sur la capacité des Canadiens à accéder virtuellement à des soins de santé? Est-ce que des obstacles ont empêché l'adoption de solutions numériques dans le contexte de la pandémie de COVID-19? Veuillez expliquer.

Réponse : La pandémie a permis d'accélérer le déploiement de solutions numériques par l'urgence qu'elle a engendrée. Certains obstacles tels que la réglementation gouvernementale en place et certaines règles des ordres professionnels peuvent empêcher l'adoption de solutions numériques, notamment les dispositions tarifaires selon l'entente du 1^{er} septembre 1976. La pandémie a favorisé le déploiement de tablettes pour les communications entre les patients et leur famille. Cependant, certains problèmes ont été vécus quant à la performance et à l'accessibilité aux réseaux informatiques. Des problèmes d'accessibilité auprès des clientèles vulnérables ont aussi été détectés et devront faire l'objet de mesures correctives tel que la mise en service de point d'accès aux services numériques et de prêt de matériel informatique pour faciliter l'utilisation des services. Des programmes d'information devront aussi être mis en place afin de soutenir l'adoption de ces nouveaux services et d'en maximiser les bénéfices.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La sous-ministre,



pour

Dominique Savoie

N/Réf. : 20-MS-08723