



## Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

(Mise à jour le 31 mai 2021)

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](mailto:Verification@ontariohealth.ca).

### FAQ pour les fournisseurs

1. Comment puis-je me procurer un dossier de présentation?

R. Pour amorcer le processus, faites parvenir un courriel à l'adresse suivante : [verification@ontariohealth.ca](mailto:verification@ontariohealth.ca) ou remplissez le formulaire Communiquez avec nous sur la page [otn.ca/fr/healthcare-solutionprovider-page/verification](https://otn.ca/fr/healthcare-solutionprovider-page/verification) et indiquez dans votre message votre intérêt à participer au processus de vérification. En réponse à votre message, Santé Ontario vous fournira des directives et des documents pertinents.

2. Que doivent préparer les fournisseurs avant de soumettre pour vérification??

R. Pour pouvoir être vérifiés, les fournisseurs doivent attester que leur solution répond à toutes les exigences obligatoires spécifiées. Les fournisseurs sont encouragés à se familiariser avec les exigences. Dans le cadre de ce processus, les fournisseurs devront soumettre des résumés à jour de leur évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) et de leur évaluation des risques liés aux menaces (EMR), qui ont été réalisés au cours des deux années précédentes, dans le cadre de la première étape de la vérification. Les résumés doivent inclure un tableau du contenu de l'ÉFVP et de l'EMR.

3. 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.



## Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

*(Mise à jour le 31 mai 2021)*

### 4. 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.
- 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.





## Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

*(Mise à jour le 31 mai 2021)*

- 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.

5. Comment les fournisseurs font-ils une demande de vérification?

R. Les détails sont publiés à l'adresse [otn.ca/verification](https://otn.ca/verification). Les fournisseurs sont invités à consulter le site pour se tenir au courant de l'information la plus récente, en plus de <https://otn.ca/newsroom/> où les bulletins d'information relatifs aux soins virtuels du ministère de la Santé sont republiés.

6. Y a-t-il des frais associés à la présentation d'une demande au processus de vérification?

R. Non, il n'y a pas de frais associés à la demande de présentation. Cela dit, les fournisseurs sont responsables en tout temps de tous les coûts associés à l'assurance que leur solution et leurs services répondent aux exigences obligatoires en matière de solutions vérifiées.

7. Existe-t-il une fenêtre dans laquelle les fournisseurs doivent terminer leur présentation pour pouvoir entrer dans ce processus?

R. Non. Les fournisseurs pourront présenter une demande de vérification en permanence. La soumission peut être remplie dans n'importe quel délai et soumise à Santé Ontario à l'adresse : [Verification@ontariohealth.ca](mailto:Verification@ontariohealth.ca). Bien qu'il n'y ait pas de délai prescrit pour les dispositions d'une présentation, Santé Ontario peut, à tout moment, sans préavis ni responsabilité, et pour quelque raison que ce soit, mettre fin à tout aspect du processus, le modifier, le suspendre ou l'interrompre.

8. Que signifie la vérification des solutions?

R. Tous les fournisseurs doivent attester qu'ils répondent à un ensemble de conditions obligatoires de la solution de visite virtuelle sous forme d'attestation. Les solutions feront ensuite l'objet d'essais (tel que déterminé par Santé Ontario) afin de valider qu'elles répondent à certaines exigences obligatoires en vertu de la norme provinciale. Des solutions uniques seront vérifiées – certains fournisseurs offriront plus d'une solution (produit) et devront donc vérifier chacune de ces solutions par le biais de ce processus. Les solutions peuvent être intégrées dans différentes plates-formes de





## Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

*(Mise à jour le 31 mai 2021)*

DME ou de SSE ou être utilisées par les fournisseurs de services de santé de façon autonome (non intégrée).

9. Une instance unique d'une solution constitue-t-elle une solution ou un produit uniques pour lequel les fournisseurs doivent obtenir le statut de vérification?

R. Cela dépend. Santé Ontario recherche des solutions disponibles sur le marché, des publications de versions majeures et des commentaires sur la façon dont les solutions sont déployées. Si la solution est personnalisée de manière différenciée pour un client donné, elle serait alors un produit distinct. Les fournisseurs doivent communiquer avec Santé Ontario avant de se soumettre au processus afin de s'assurer que les parties sont alignées sur la façon dont un produit est classé.

10. Que se passe-t-il lorsqu'un fournisseur est approuvé?

R. Santé Ontario émettra un avis d'approbation au fournisseur pour les solutions qui répondent à toutes les exigences obligatoires. Le nom de la solution sera publié sur la page des [Solutions de visites virtuelles vérifiées pour les fournisseurs](#) pour faciliter la consultation par des fournisseurs de soins de santé et des organismes qui explorent leurs solutions de soins virtuels. La liste des solutions vérifiées sera mise à jour en continu, au fur et à mesure que les soumissions seront reçues et examinées.

11. Les modalités de messagerie vidéo et de messagerie sécurisée sont-elles approuvées pour être utilisées par les fournisseurs de soins de santé dans le cadre des programmes provinciaux de soins virtuels?

R. Ce processus vérifiera les solutions pour la vidéo et la messagerie sécurisée et publiera des solutions vérifiées sur le site [otn.ca](#). À l'heure actuelle, seule la vidéo est une solution approuvée de visites virtuelles dans le cadre du Programme de soins virtuels de l'Ontario.

12. Si une solution a été vérifiée avec succès, peut-elle être achetée par n'importe quel acheteur dans la province?

R. Bien que toute solution vérifiée puisse être achetée, la vérification ne remplace pas l'acquisition. Par souci de clarté, les fournisseurs de soins de santé (acheteurs) doivent se procurer des solutions en fonction des exigences gouvernementales en matière d'acquisition applicables au fournisseur de soins de santé.





## Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

(Mise à jour le 31 mai 2021)

13. Que se passe-t-il si un fournisseur n'est pas approuvé?

R. Les fournisseurs qui ne satisfont pas à toutes les exigences obligatoires ou qui ne remplissent pas entièrement le dossier d'enregistrement seront avisés et invités à le soumettre de nouveau lorsqu'ils seront prêts.

14. Que se passe-t-il si Santé Ontario détermine qu'une solution qui a déjà été vérifiée auprès de Santé Ontario n'est pas conforme?

R. Une équipe interfonctionnelle sera chargée d'examiner et de recevoir en permanence les avis de modification, les plaintes et les attestations annuelles de la capacité d'un fournisseur à satisfaire aux exigences obligatoires.

Santé Ontario communiquera avec le fournisseur et un échéancier sera établi et convenu afin de s'assurer que les fournisseurs disposent d'un délai raisonnable pour combler un écart donné.

Lorsqu'un fournisseur ne parvient pas à remédier à la situation, l'admissibilité en tant que solution vérifiée peut être annulée et la solution du fournisseur peut perdre sa mention « vérifiée », et est retirée de la liste, ou son statut est mis à jour.

15. Les fournisseurs doivent-ils aviser Santé Ontario si des modifications sont apportées à leur logiciel ou à leur plate-forme? Quel genre de modifications justifierait une telle notification?

R. Il est de la responsabilité d'un fournisseur de soumettre un avis de modification pour tout changement de système susceptible d'affecter sa capacité à satisfaire aux exigences obligatoires spécifiées dans les [exigences de la solution de visites virtuelles](#). Les fournisseurs ne sont pas tenus d'aviser Santé Ontario des changements mineurs qui n'ont pas d'incidence sur leur capacité de satisfaire aux exigences obligatoires. Un formulaire d'avis de modification sera inclus dans le dossier de présentation. Pour plus de clarté, un avis de modification devrait être présenté pour tout changement organisationnel ou systémique qui pourrait avoir une incidence sur la façon dont les renseignements personnels sur la santé (RPS) sont traités ou protégés. L'avis de modification peut exiger du fournisseur qu'il effectue une ÉFVP et une EMR renouvelées et qu'il présente un résumé révisé de l'ÉFVP et de l'EMR à Santé Ontario.

16. Je suis un fournisseur de DME certifié par OntarioMD. Dois-je être vérifié par Santé Ontario pour que ma solution de visite virtuelle soit reconnue comme vérifiée?





## Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

*(Mise à jour le 31 mai 2021)*

R. Le Programme de vérification des visites virtuelles de Santé Ontario met l'accent sur l'ensemble des exigences relatives aux solutions de visites virtuelles dans la norme provinciale qui sont agnostiques du type de solution (c.-à-d. non spécifiques aux DME, aux SIS, etc.). Le produit d'un fournisseur devra satisfaire à l'ensemble des exigences obligatoires énoncées dans la norme ou la spécification. Pour le moment, il n'y a pas de réciprocité entre la certification de fournisseur de DME d'OntarioMD et le Programme de vérification de Santé Ontario.

17. Comment les fournisseurs peuvent-ils poser des questions?

R. Les fournisseurs sont invités à envoyer un courriel à [Verification@ontariohealth.ca](mailto:Verification@ontariohealth.ca) pour leur poser des questions. Santé Ontario répondra à toutes les questions des fournisseurs en mettant à jour les FAQ et les publiera périodiquement sur [otn.ca/verification](http://otn.ca/verification).

18. Ce processus de vérification est-il obligatoire pour les solutions de visite virtuelle?

R. Le processus de vérification est volontaire. Toutefois, les fournisseurs devraient savoir, et tenir compte que 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. 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.

19. Les cliniciens et les organismes de soins de santé seront-ils tenus de n'utiliser que des solutions vérifiées?

R. L'Ontario s'oriente vers une approche fondée sur des normes pour évaluer les solutions de visites virtuelles afin que les fournisseurs et les patients puissent être sûrs que les solutions de visites virtuelles qu'ils utilisent répondent aux exigences obligatoires pour les visites virtuelles établies par Santé Ontario. 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. Cette FAQ sera mise à jour lorsque d'autres renseignements seront publiés par le ministère.

20. Les exigences changeront-elles?

R. Oui. Santé Ontario s'attend à ce que la norme provinciale évolue avec le temps à mesure que les





## Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

*(Mise à jour le 31 mai 2021)*

solutions de visites virtuelles évolueront. Les fournisseurs seront informés des mises à jour futures. Santé Ontario publiera des versions mises à jour des exigences de la solution sur [otn.ca/verification](https://otn.ca/verification). Les fournisseurs vérifiés seront informés des modifications apportées aux exigences auxquelles ils ont déjà attesté de se conformer. Lorsqu'une exigence a changé et qu'un fournisseur de solution n'est plus en mesure d'attester qu'il répond à cette exigence, un processus de correction sera lancé pour s'assurer que le fournisseur dispose d'un préavis suffisant et d'un délai suffisant pour répondre à la version mise à jour des exigences.

21. Qu'est-ce que cela implique pour les fournisseurs durant la phase de validation?

R. Après avoir réussi avec succès la phase d'attestation, le fournisseur et sa solution reçoivent la mention Vérifié sur le site des Solutions. À ce moment, nous communiquerons avec les fournisseurs pour fixer une date pour les essais de validation, qui seront effectués par Ontario<sup>MD</sup> au nom de Santé Ontario.

22. Quand devrai-je me soumettre à la validation?

R. Les fournisseurs sont tenus, dans les 12 mois suivant la date de présentation d'une demande de vérification, de participer à l'étape de validation. Santé Ontario encourage les fournisseurs à valider la conformité de leur solution dès que ce sera possible en respectant cet échéancier.

23. Est-ce que j'aurai à signer une entente distincte avec OntarioMD?

R. Non, il ne sera pas nécessaire de signer une entente distincte. Dans la lettre d'attestation fournie avec votre présentation, vous acceptez d'être lié par les modalités du processus de vérification des visites virtuelles du fournisseur qui comprend le recours à des tierces parties, comme OntarioMD, pour assurer l'exécution de certains services et de certaines activités au nom de Santé Ontario dans le cadre de la vérification des visites virtuelles. Pour les fins de clarté, OntarioMD est un fournisseur de services pour Santé Ontario, votre intermédiaire pour le processus de vérification des visites virtuelles est Santé Ontario.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter notre site Web à l'adresse suivante :

<https://otn.ca/fr/non-responsabilite-processus-verification-visite-virtuelle/>.





**Ontario Health**  
OTN

## Vérification des visites virtuelles : Foire aux questions

*(Mise à jour le 31 mai 2021)*

