



## LIVRE BLANC

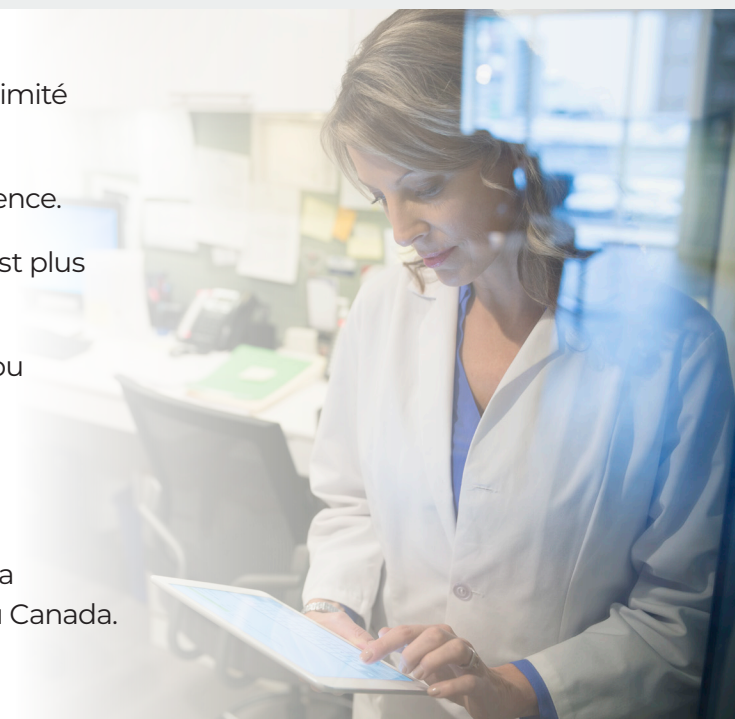
# Une solution virtuelle pour élargir l'accès à des soins de qualité partout au Canada

Une solution virtuelle pour remédier aux longues heures temps et à l'accès limité à des soins de santé au Canada.



**Les principes fondamentaux de la Loi canadienne sur la santé contribuent à rendre les soins de santé intégrés accessibles à l'échelle mondiale. Pourtant, en raison de la pression exercée sur le système de santé, les Canadiens éprouvent de grandes difficultés à recevoir des soins au moment opportun. La disponibilité limitée des médecins et les restrictions juridiques font en sorte que les Canadiens peinent à obtenir un rendez-vous avec leur médecin traitant dans un délai de 48 heures et n'y parviennent pratiquement pas les fins de semaine et les jours fériés<sup>1</sup>.**

- L'accès opportun à des soins de santé est extrêmement limité au Canada.
- Le temps d'attente est en hausse dans les services d'urgence.
- Le nombre de consultations dans un service d'urgence est plus élevé au Canada qu'ailleurs dans le monde.
- Plus de la moitié des Canadiens sont aux prises avec un ou plusieurs problèmes de santé chroniques.
- L'absentéisme a une incidence importante sur les employeurs canadiens.
- Les solutions virtuelles de soins de santé peuvent pallier la demande et servir de complément aux soins de santé au Canada.





## La demande de soins est supérieure à l'offre au Canada

Les soins de santé au Canada sont largement considérés comme étant parmi les meilleurs au monde. Pourtant, l'accès à des soins en temps opportun est un problème pour bien des Canadiens et leurs employeurs. Les systèmes de santé provinciaux et territoriaux qui sont financés par les fonds publics peuvent être contraignants quant à la disponibilité des médecins de famille et ceux de première ligne. Aux pressions exercées sur le système de santé, comme la limitation du nombre de patients par médecin associée à une pénurie de professionnels de la santé qui frappe tout le pays, s'ajoutent les demandes croissantes de la population canadienne. Les longs délais d'attente ont également une incidence défavorable sur les entreprises canadiennes. L'absentéisme entraîne une perte de productivité de l'ordre de 76,6 milliards de dollars chaque année<sup>2</sup>. Étant donné que plus de la moitié des adultes au Canada souffrent d'un problème de santé chronique, comme une maladie cardiaque ou le diabète, l'augmentation des demandes de soins primaires demeure une question préoccupante.

**53 %**

des Canadiens sont aux prises avec des problèmes de santé chroniques, comme une maladie cardiaque, l'arthrite ou le diabète<sup>3</sup>

**25 %**

des adultes au Canada sont obèses<sup>4</sup>

**4,5 millions**

de Canadiens affirment ne pas avoir de médecin traitant<sup>5</sup>



## Les problèmes inhérents au système de santé canadien

Dans le cadre d'une enquête réalisée par le Fonds du Commonwealth, une fondation privée établie à New York, on a demandé aux résidents de 11 pays d'évaluer leurs services de santé. Le Canada se classe parmi les premiers en ce qui concerne la qualité des soins, mais arrive dernier en ce qui a trait à la possibilité d'obtenir un rendez-vous avec un médecin le jour même ou le jour suivant. De fait, 57 % des Canadiens ont déclaré ne pas être en mesure d'obtenir un rendez-vous avec leur médecin dans un délai de 48 heures. L'enquête révèle également que 76 % des Canadiens éprouvent des difficultés à obtenir des soins médicaux les soirs, les fins de semaine et les jours fériés.

Faute d'avoir accès à un médecin de famille ou de première ligne, de nombreux Canadiens se tournent vers le service d'urgence, qu'ils nécessitent ou non des soins d'urgence. Selon cette même enquête, environ 41 % des adultes au Canada ont eu recours au service d'urgence dans les deux dernières années, ce qui correspond à plus de 51 % de la moyenne établie par le Fonds du Commonwealth.

Les Canadiens qui choisissent de se présenter à l'urgence sont alors confrontés à de longues heures d'attente. Les données provenant de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) montrent une hausse de 11 % du temps d'attente pour recevoir des soins au service d'urgence en 2016-2017 par rapport à l'année précédente<sup>6</sup>. Ce pourcentage augmente lorsqu'on tient compte des patients qui cherchent à recevoir des soins en dehors des heures de clinique. Chez les patients qui se sont inscrits entre 9 h et 10 h, la hausse du temps d'attente n'a été que de 4,3 % par rapport à l'année précédente. En revanche, la hausse du temps d'attente a été de 43 % chez les patients qui se sont inscrits entre 21 h et 22 h. Selon l'enquête, 29 % des Canadiens disent avoir attendu plus de quatre heures au service d'urgence, ce qui correspond à plus de 163 % de la moyenne établie par le Fonds du Commonwealth.

L'accès limité aux soins et les longues heures d'attente ont également une incidence sur les entreprises canadiennes. Selon le rapport du Conference Board du Canada paru en 2013, les travailleurs canadiens à temps plein ont pris en moyenne 9,3 journées de maladie en 2012. Cette baisse de la productivité coûterait plus de 16 milliards de dollars par année aux employeurs. Par ailleurs, même si le système de santé fait en sorte que tous les Canadiens ont accès aux services hospitaliers et médicaux nécessaires sans avoir à déboursier pour ces services, environ les deux tiers de la population souscrivent une police d'assurance supplémentaire ou adhèrent au régime offert par l'employeur. Selon l'Indice de mieux-être des Canadiens Sun Life 2016, 84 % des Canadiens estiment que les employeurs doivent assumer la responsabilité de la santé physique de leurs employés<sup>7</sup>.

**41 %**

des adultes au Canada ont eu recours au service d'urgence au cours des deux dernières années

**43 %**

est le taux correspondant à l'augmentation du temps d'attente au service d'urgence entre 21 h et 22 h

**57 %**

des Canadiens ne sont pas en mesure de prendre rendez-vous avec leur médecin traitant dans un délai de 48 heures

**84 %**

des Canadiens croient que leurs employeurs doivent favoriser la santé de leurs employés

## La situation actuelle

Parmi les Canadiens, **57 %** ne sont pas en mesure de prendre rendez-vous avec leur médecin traitant **dans un délai de 48 heures.**

La durée moyenne passée au service d'urgence pour les patients qui ne sont pas admis à l'hôpital est de **7,8 heures.**

par  
rapport à

## La situation future

### Réduction du temps d'attente et de la durée des consultations :

Teladoc Health offre une plage de rendez-vous d'**une heure** pour rencontrer un médecin. La durée moyenne d'une consultation est de 15 minutes.

**Diminution de la demande de soins primaires et d'urgence :** Teladoc Health règle **92 %** des dossiers à la première consultation.

## L'adoption d'une solution virtuelle de soins de santé en guise de complément aux soins de santé au Canada

Les employeurs qui adoptent des solutions virtuelles de soins de santé et les offrent à leurs employés en guise de complément au système de santé permettent de pallier les problèmes inhérents au système de santé canadien.

Une solution virtuelle de soins de santé intégrés offre un point d'accès supplémentaire aux soins de santé. Elle réduit le nombre de consultations dans les cliniques et les services d'urgence tout en permettant aux patients d'avoir accès en tout temps à des médecins, titulaires d'un permis d'exercice, dans leur région ou au cours d'un voyage ailleurs au Canada ou aux États-Unis.

La télésanté a été utilisée pour faciliter le triage des dossiers au Canada. Toutefois, de nombreuses solutions virtuelles de soins de santé présentent des lacunes lorsqu'il s'agit d'aider les patients à recevoir un traitement. Les employeurs doivent soupeser les besoins de leurs employés en fonction des possibilités offertes par la solution virtuelle. Au moment de chercher un fournisseur, les employeurs doivent considérer la qualité sur le plan clinique, le réseau de médecins ainsi que les titres de compétence des professionnels qui prodiguent les soins. Ils doivent également prêter attention à la portée de l'exploitation et aux moyens mis en place afin de promouvoir les bienfaits pour la santé à une population diversifiée.

Puisque les solutions virtuelles de soins de santé permettent de prodiguer facilement des soins de qualité, les employés n'ont pas à utiliser leur temps libre pour recevoir un traitement. Par ailleurs, la diminution du taux d'absentéisme, l'augmentation de la productivité et la satisfaction des employés profitent aux employeurs. En investissant dans une solution virtuelle de soins de santé, les employeurs compensent une partie des pertes annuelles, s'élevant à 2,7 milliards de dollars, subies en raison des problèmes de santé qui touchent la famille de leurs employés. Cet investissement peut également répondre aux attentes de 84 % des employés qui estiment que les employeurs doivent favoriser la santé de leur personnel.

## La recommandation d'un changement en plusieurs étapes

1

Les employeurs reconnaissent qu'un accès limité à des soins de qualité a une incidence sur leur main-d'œuvre et leur productivité. En investissant dans la santé de leurs employés, les employeurs peuvent réduire le taux d'absentéisme et les pertes financières subies en raison des problèmes de santé touchant la famille du personnel.

3

Un système intégré regroupe des fournisseurs de soins de santé en clinique et à distance pour offrir des soins pleinement intégrés aux patients dans le cadre d'un processus fluide qui s'articule autour de la qualité des soins et de la facilité d'accès.

5

Les employés ont accès en tout temps à des soins prodigués par des médecins, titulaires d'un permis d'exercice, partout au Canada et en voyage aux États-Unis. Depuis leur téléphone ou le Web, ils peuvent recevoir facilement un diagnostic, des recommandations de traitement et une prescription, au besoin.

2

Les employeurs contribuent activement à l'adoption d'une solution virtuelle de soins de santé intégrés en considérant les fournisseurs selon la prestation de soins de qualité sur le plan clinique, la portée de l'exploitation et les capacités en matière de promotion.

4

En collaborant avec leur fournisseur de solutions virtuelles de soins de santé, les employeurs réussissent à mieux faire connaître les services offerts. Ensemble, ils mettent en place des stratégies de promotion pour sensibiliser les employés au moyen de messages marquants qu'ils se rappelleront au moment opportun.

6

Un point d'accès supplémentaire pour recevoir des soins non urgents diminue la demande de soins primaires et d'urgence, réduit le temps d'attente et apporte un complément au système de santé existant, ce qui contribue à concrétiser la promesse de la Loi canadienne sur la santé.





« Nombreux sont les patients qui se présentent à nos bureaux pour des soins primaires et qui pourraient utiliser la télémédecine pour recevoir un billet médical, un renouvellement d'ordonnance, une évaluation pour des problèmes de santé bénins, comme une infection respiratoire, ou des conseils pour un problème médical antérieur. Le fait d'avoir accès à des consultations dans le cadre d'une solution virtuelle de soins de santé offerte par l'employeur serait avantageux pour tout le monde. Les employeurs compenseraient les pertes subies par les absences, et le système public réaliserait des économies en réduisant le nombre de consultations facturées aux régimes d'assurance provinciaux. »

**Dr Keith Thompson, CCFP, FCFP**

Professeur adjoint de clinique

École de médecine et de dentisterie Schulich, Département de médecine familiale

Université Western au Canada

---

« J'ai des patients qui vont faire cinq heures de route pour une consultation de cinq minutes. Cette situation montre très clairement la nécessité de pratiquer la médecine d'une autre manière. La télémédecine offre une solution de rechange pour prendre en charge les maladies aiguës et subaiguës. Les services d'urgence pourraient alors se concentrer sur les maladies plus graves. »

**Dr William Stanish, FRCS(C), FACS, FAOA**

Professeur émérite en chirurgie à l'Université Dalhousie

Fondateur et directeur de la clinique d'orthopédie et de médecine sportive en Nouvelle-Écosse

## Conclusion

La très forte pression exercée sur le système de santé canadien empêche les patients de recevoir des soins au moment opportun, ce qui va à l'encontre des principes de la Loi canadienne sur la santé. La pénurie de médecins entraîne des répercussions sur les collectivités rurales et urbaines. Les Canadiens sont confrontés à des temps d'attente et à des délais de plus en plus longs pour passer des examens nécessaires ou obtenir une consultation avec un spécialiste. Cette pression influe directement sur la productivité des employés et coûte aux employeurs des milliards de dollars en raison de l'absence du personnel pour des problèmes de santé familiaux.

En investissant dans les avantages sociaux des employés et en adoptant une solution virtuelle de soins de santé intégrés, les employeurs diminueront le taux d'absentéisme et augmenteront la productivité, tout en permettant aux employés d'avoir facilement accès à des soins de qualité.

## Contribution de Teladoc Health

Chef de file mondial de solutions virtuelles de soins de santé, Teladoc Health tire parti d'un réseau de médecins titulaires d'un permis d'exercice au Canada ainsi qu'aux États-Unis. Depuis leur téléphone ou le Web, les membres peuvent recevoir un diagnostic et des recommandations de traitement, notamment une prescription de médicaments, au besoin, pour un vaste éventail de problèmes de santé. Accessible partout et en tout temps, notre solution virtuelle de soins de santé intégrés offre un point d'accès supplémentaire au système de santé.

## Portée et efficacité

Grâce à la portée inégalée de Teladoc Health à l'échelle mondiale, des millions de personnes de plus de 130 pays reçoivent des soins dans plus de 30 langues, ce qui surpasse tout autre fournisseur de solutions virtuelles de soins de santé. En 2018, Teladoc Health a effectué plus de 2,6 millions de consultations en télémédecine, et plus de 9 000 consultations lors de sa journée la plus occupée. Teladoc Health aide les gens à recevoir des soins de haute qualité au moment où ils en ont le plus besoin. Plus de 90 % des dossiers sont résolus à la première consultation. Le taux de satisfaction des membres atteint 90 % pour l'ensemble des services. En offrant un accès virtuel à des médecins titulaires d'un permis d'exercice, Teladoc Health aide les patients à satisfaire leurs besoins en matière de soins de santé, ce qui leur évite des consultations inutiles dans les services d'urgence et de longues heures d'attente à la clinique.

En profitant du solide réseau de médecins de Teladoc Health sur une plateforme virtuelle et pratique, un plus grand nombre de patients peuvent consulter un médecin dans les moments critiques. Ces derniers sont jumelés à des médecins autorisés à exercer dans leur province. Nombreux sont les patients qui reçoivent un diagnostic et une prescription pour un traitement à leur première consultation. Les services de télésanté répondent à un besoin vital de soins sur demande et servent de complément aux systèmes de santé existants.

<sup>1</sup> Fonds du Commonwealth. (2016). International Health Care System Profiles. <https://international.commonwealthfund.org/data/2016/>.

<sup>2</sup> Le Conference Board du Canada. (2013). Les employés absents coûtent des milliards à l'économie canadienne. [https://www.conferenceboard.ca/press/newsrelease/13-09-23/Les\\_employes\\_absents\\_co%C3%BBtent\\_des\\_milliards\\_%C3%AO\\_L\\_%C3%AGconomie\\_canadienne.aspx](https://www.conferenceboard.ca/press/newsrelease/13-09-23/Les_employes_absents_co%C3%BBtent_des_milliards_%C3%AO_L_%C3%AGconomie_canadienne.aspx).

<sup>3</sup> Sondage sur les soins de santé au Canada – McGill. (2016). Chronic Disease—Burden Management. [https://www.mcgill.ca/hcic-sssc/files/hcic-sssc/hcic\\_2016\\_results\\_05-chronic\\_disease\\_-\\_burden\\_management.pdf](https://www.mcgill.ca/hcic-sssc/files/hcic-sssc/hcic_2016_results_05-chronic_disease_-_burden_management.pdf).

<sup>4</sup> Institut canadien d'information sur la santé. (2011). Obésité au Canada. [https://secure.cihi.ca/free\\_products/Obesity\\_in\\_canada\\_2011\\_fr.pdf](https://secure.cihi.ca/free_products/Obesity_in_canada_2011_fr.pdf).

<sup>5</sup> Statistique Canada. (2014). Accès à un médecin régulier. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/82-625-x/2015001/article/14177-fra.htm>.

<sup>6</sup> Institut canadien d'information sur la santé. (2017). Délais de référence pour le traitement et tendances relatives aux temps d'attente à travers le Canada. <http://tempsdattente.icis.ca>.

<sup>7</sup> Sun Life. (2016). Indice de mieux-être des Canadiens Sun Life. [https://cdn.sunlife.com/static/ca/Learn%20and%20Plan/Market%20insights/Canadian%20Health%20index/Canadian\\_Health\\_Index\\_2016\\_fr.pdf](https://cdn.sunlife.com/static/ca/Learn%20and%20Plan/Market%20insights/Canadian%20Health%20index/Canadian_Health_Index_2016_fr.pdf).

**Pour en savoir plus, contactez votre conseiller du Régime des chambres de commerce ou visitez [lecollectifdeschambres.ca](http://lecollectifdeschambres.ca).**



### À propos de Teladoc Health

Chef de file mondial de solutions virtuelles de soins de santé, Teladoc Health aide des millions de personnes à répondre à leurs besoins en matière de soins, et ce, en toute confiance. En collaboration avec ses clients et ses partenaires, Teladoc Health veille constamment à moderniser l'expérience vécue par la population dans le système de santé et à rendre accessibles des soins d'une qualité supérieure à un plus grand nombre de personnes et d'organismes partout dans le monde.

**Teladoc**  
HEALTH