



Synthèse des résultats :
Consultation publique
sur le Programme de
déplacements pour
soins médicaux

Synthèse des résultats :

Consultation publique sur le Programme de déplacements pour soins médicaux

Introduction.....	1
Le processus de consultation.....	2
Ce qu'on nous a dit.....	4
Abordabilité.....	4
Soutien lors des déplacements.....	5
Services d'ambulance aérienne.....	7
Coordination et administration.....	7
Possibilités d'amélioration.....	10
Abordabilité.....	10
Soutien lors des déplacements.....	11
Services d'ambulance aérienne.....	12
Coordination et administration.....	12
Perspectives.....	14
Conclusion.....	16
Annexe A : Recommandations du rapport	
La population d'abord.....	17

* Le présent document a été rédigé sans distinction de genre.

Introduction

Le ministère de la Santé et des Affaires sociales a lancé sa consultation publique sur les déplacements pour soins médicaux à l'automne 2019. Cette consultation a été amorcée après qu'un examen interne du Programme de déplacements pour soins médicaux a révélé une lacune : avant de pouvoir améliorer le programme, il fallait déterminer s'il répondait aux besoins des clients.

L'objectif était de découvrir ce que les Yukonnais pensaient des services de déplacements pour soins médicaux. En comprenant ce qui fonctionnait bien et ce qui pouvait être amélioré, nous pourrions commencer à apporter les changements nécessaires.

Cette consultation s'est penchée sur les déplacements à l'intérieur et à l'extérieur du territoire, que ce soit en avion ou en voiture, en incluant les services d'ambulance aérienne du Yukon. Elle ne visait pas les autres programmes de déplacements pour soins médicaux proposés sur le territoire, comme les Services de santé non assurés ou le programme des employés du gouvernement fédéral.

En novembre 2019, nous avons envoyé un sondage à 3 691 Yukonnais qui s'étaient déplacés pour obtenir des soins médicaux entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019. Il pouvait s'agir de déplacements pour couvrir ses propres besoins médicaux, accompagner un enfant ou une personne à charge, ou encore jouer le rôle d'accompagnateur approuvé. Au total, 2 378 personnes ont répondu au sondage.

Nous avons également demandé aux répondants de nous indiquer s'ils accepteraient de participer à des groupes de discussion; plus de 800 d'entre eux ont répondu affirmativement à cette invitation. Nous avons organisé 19 groupes de discussion dans huit localités, avant que la pandémie de COVID-19 nous oblige à organiser les 16 derniers en ligne, au moyen de visioconférences. Deux de ces vidéoconférences étaient destinées aux francophones.

Les données recueillies dans le cadre du sondage et des groupes de discussion nous ont permis de faire le point sur ce qui fonctionne bien dans le Programme de déplacements pour soins médicaux et de dégager les éléments qui sont plus problématiques et qui doivent être améliorés.

Quatre thèmes principaux sont ressortis :

1. Abordabilité
2. Soutien lors des déplacements
3. Services d'ambulance aérienne
4. Coordination et administration

Le présent rapport contient : un résumé de notre processus de consultation; un examen de ce que les Yukonnais nous ont dit sur chacun des quatre thèmes susmentionnés; une analyse des améliorations possibles; un aperçu des prochaines étapes.

Le processus de consultation

En novembre 2019, nous avons pris contact avec les Yukonnais qui avaient utilisé le Programme de déplacements pour soins médicaux (pour eux-mêmes ou en tant qu'accompagnateurs) l'année précédente. Ainsi, 3 691 personnes ont reçu un courriel dans lequel se trouvait un lien leur permettant de participer à un sondage en ligne. Un suivi fait par le Bureau des statistiques du Yukon leur permettait de répondre à ce sondage par téléphone. Il n'était possible de répondre à ce sondage que si l'on y avait été invité : le grand public n'y avait pas accès.

Les répondants, provenant de toutes les collectivités du Yukon, se répartissaient comme suit : 57 % de femmes et 43 % d'hommes. Au cours des cinq dernières années, 15 % des répondants n'avaient fait appel au Programme de déplacements pour soins médicaux qu'une seule fois, 40 % y avaient fait appel de deux à quatre fois et 45 % y avaient fait appel cinq fois ou plus. Pour une majorité des répondants, ces déplacements concernaient leurs propres besoins médicaux, mais certains avaient accompagné un enfant ou une personne à charge, ou avaient joué le rôle d'accompagnateur (une même personne ayant pu voyager, à différentes occasions, pour elle-même et en tant qu'accompagnateur). Pour 63 % des répondants, leur dernier déplacement s'était déroulé à l'intérieur du territoire, tandis que pour 37 % d'entre eux, ce dernier déplacement s'était déroulé à l'extérieur du Yukon. Au total, 62 % des déplacements avaient eu lieu en avion, sur un vol régulier, 33 % avec un véhicule personnel, et 5 % en avion, dans le cadre d'une évacuation sanitaire.

Nous avons également demandé aux répondants de nous indiquer s'ils accepteraient de participer à un groupe de discussion; plus de 800 d'entre eux ont répondu affirmativement à cette invitation. Au total, 132 personnes ont pu assister à une première série de 18 groupes de discussion en personne organisés en novembre et en décembre 2019 :

- Carcross/Tagish (un groupe de discussion)
- Dawson (trois groupes de discussion)
- Faro (un groupe de discussion)
- Haines Junction (un groupe de discussion)
- Marsh Lake (un groupe de discussion)
- Watson Lake (un groupe de discussion)
- Whitehorse (dix groupes de discussion)

Au vu du nombre important de personnes souhaitant participer à ces groupes de discussion, nous avons décidé d'organiser une deuxième série au printemps 2020. Un seul groupe de discussion en personne a pu avoir lieu (à Teslin) avant que la pandémie de COVID-19 frappe le territoire. Les 16 autres groupes de discussion, dont deux en français, ont donc été organisés par vidéoconférence au mois de juin. Pas moins de 64 Yukonnais ont participé à cette deuxième série de groupes de discussion, pour un total de 196 participants.

Nous avons demandé aux participants de réfléchir à l'expérience qu'ils avaient vécue lors de leurs déplacements pour soins médicaux. Ils devaient envisager ces derniers comme s'ils se déroulaient en trois actes : la découverte, la planification et la réalisation du déplacement.

La phase de découverte correspond à la prise de décision, avec un professionnel de la santé, quant à la nécessité ou non d'un déplacement pour soins médicaux.



La phase de planification correspond à la prise d'arrangements et à la réservation du déplacement pour soins médicaux. Cette phase exige que les cabinets médicaux travaillent avec les Déplacements pour soins médicaux et que les personnes concernées prennent les dispositions nécessaires pour se préparer à s'éloigner de leur domicile.

Enfin, la phase de réalisation du voyage représente l'ensemble des activités accomplies entre le moment où une personne quitte son domicile et le moment où elle rentre chez elle. Cette phase comprend la demande et l'obtention des indemnités.

Même si nous sommes parvenus à communiquer avec de nombreuses personnes ayant fait appel au Programme de déplacements pour soins médicaux du Yukon, le sondage et les groupes de discussion ne tenaient pas compte des Yukonnais qui avaient été orientés vers ce programme, mais qui avaient décidé de ne pas l'utiliser.

Nous n'avons pas demandé aux fournisseurs de soins de santé ni au personnel du Ministère de participer à cette consultation dans le cadre de leur travail. Cependant, un certain nombre d'entre eux ont participé à des groupes de discussion en tant qu'utilisateurs du Programme et ont également parlé de l'expérience vécue par certains de leurs patients l'ayant utilisé.

Ce qu'on nous a dit

Pour commencer, on nous a dit que le Programme de déplacements pour soins médicaux était bien à de nombreux égards. Dans l'ensemble, 73 % des répondants au sondage ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits de l'expérience vécue lors du déplacement. Seuls 14 % étaient insatisfaits ou très insatisfaits, et les 13 % restants étaient neutres.

Les gens sont heureux d'avoir accès à des services médicaux ô combien nécessaires, souvent susceptibles de prolonger leur espérance de vie et uniquement accessibles dans les grandes villes. Ils apprécient également les efforts déployés et la souplesse affichée par le personnel du Programme.

Même si le nombre de personnes insatisfaites était assez faible, les répercussions d'une mauvaise expérience lors du déplacement peuvent être considérables pour un voyageur. Les récits dont on nous a fait part semblent indiquer que de vrais problèmes existent.

Globalement, il semble que les Yukonnais reçoivent d'excellents soins médicaux à l'extérieur du Yukon. Nous n'avons entendu parler d'aucun cas où un patient se serait senti désavantagé ou injustement traité parce qu'il ne résidait pas en Colombie-Britannique ou en Alberta.

Abordabilité

Les Yukonnais nous ont expliqué que le coût du voyage était la principale difficulté pour eux. S'absenter du travail, autre composante liée à l'abordabilité, est aussi un obstacle majeur.

Les participants aux groupes de discussion nous ont expliqué à maintes reprises que l'indemnité de 75 \$ par jour était loin d'être suffisante pour couvrir tous les frais engagés. Les Yukonnais se retrouvent souvent dans l'obligation de payer des centaines, voire des milliers de dollars de leur poche pour financer un déplacement pour soins médicaux. On nous a également indiqué qu'une partie du problème résidait dans le fait que l'indemnité stagnait à 75 \$ par jour depuis de nombreuses années, alors même que les coûts continuaient de grimper.

Le montant de cette indemnité n'a pas le même sens pour tous les Yukonnais.

Pour une personne d'un ménage au revenu plutôt élevé, cela ne représente pas une difficulté particulière, ce qui est d'autant plus vrai quand cette personne effectue un déplacement court et qu'elle peut être accueillie par des amis ou des membres de sa famille. Nous avons même entendu dire que certaines de ces personnes ne prenaient même pas la peine d'envoyer leurs demandes d'indemnité en raison du temps que peut prendre ce processus.

En revanche, les déplacements pour soins médicaux peuvent représenter un défi pour les Yukonnais ayant des revenus fixes. Les frais d'hébergement, de restauration et de transport à destination, en plus de la perte de salaire, s'élèvent à bien plus de 75 \$ par jour. Par ailleurs, comme les patients ne reçoivent leur indemnité qu'après être rentrés chez eux, ils doivent avancer toutes ces dépenses.

Certains choisissent de ne pas se déplacer, même s'ils ont besoin d'un traitement médical auquel ils n'ont pas accès à proximité de chez eux. Des participants aux groupes de discussion ont parlé de « connaissances » ayant fait ce choix. Un participant travaillant dans un cabinet médical rural a même estimé que 10 % à 15 % des patients du cabinet choisissaient de ne pas se déplacer.

Il est difficile de connaître précisément le nombre de Yukonnais qui évitent de se déplacer en raison des frais remboursables qu'ils doivent avancer, mais d'après ce que nous avons entendu, c'est un problème qui doit nous interpellier.

Nous avons également entendu parler d'autres problèmes concernant l'indemnité de déplacement. Certains Yukonnais ont des difficultés lorsque leur situation sort de l'ordinaire. Pour d'autres, ces difficultés découlent du fait qu'ils ont des besoins plus complexes que les autres lorsqu'ils doivent voyager.

Soutien lors des déplacements

Pour les Yukonnais, le soutien apporté au cours de leur déplacement est une préoccupation réelle.

Dans le sondage, on demandait aux gens de dresser la liste des principales difficultés auxquelles ils avaient dû faire face dans leurs déplacements pour soins médicaux. L'abordabilité était la principale difficulté, devant :

- les déplacements dans la ville de destination;
- la recherche d'un hébergement à destination;
- le stress lié à l'expérience de voyage en général.

Nous avons regroupé en trois catégories les besoins en soutien qui sont ressortis du sondage : accompagnement, logistique de voyage et processus de sortie.

Accompagnement

Le sujet des accompagnateurs a suscité des débats animés dans les groupes de discussion.

La plupart des discussions et des anecdotes concernaient les situations dans lesquelles un accompagnateur est requis et le processus d'approbation de ce dernier.

À l'heure actuelle, les frais de transport d'un accompagnateur sont couverts si le médecin du patient le demande et prouve que la présence de l'accompagnateur en question est nécessaire. Un médecin peut invoquer les justifications suivantes : le patient a besoin d'une assistance physique; les capacités mentales ou l'âge du patient nécessitent la présence d'un accompagnateur; le patient a besoin d'aide pour surmonter des obstacles linguistiques.

Les Yukonnais nous ont expliqué que les frais de transport pour les accompagnateurs devraient également être couverts lorsque d'autres soutiens sont requis. Ces soutiens peuvent comprendre : un soutien logistique, comme une aide au déplacement; un soutien affectif; un soutien familial, permettant par exemple à deux conjoints de ne pas se séparer s'ils le souhaitent.

On nous a dit que le fait de disposer d'un accompagnateur ne facilitait pas forcément la recherche d'un hébergement ni les déplacements dans une ville que l'on connaît mal. Un membre de la famille ou un ami proche peut fournir certains types de soutiens, mais peut aussi avoir du mal à gérer un déplacement.

Certains participants nous ont expliqué qu'ils avaient dû voyager seuls, car ils ne pouvaient pas se permettre de payer les frais de déplacement d'un accompagnateur ou parce qu'aucun proche ne pouvait les accompagner. Et pour certaines personnes qui étaient accompagnées, l'indemnité de 75 \$ par jour n'était pas suffisante pour couvrir les frais connexes.

Dans d'autres cas, un médecin avait recommandé la présence d'un accompagnateur, mais la demande du patient en ce sens avait été refusée par les Déplacements pour soins médicaux. Certains usagers fréquents du Programme estiment que le processus d'approbation des accompagnateurs manque d'uniformité.

Plusieurs personnes nous ont raconté leur expérience avec des agences de soins infirmiers payants, comme Nurse Next Door à Vancouver, qui proposent des services d'accompagnateurs, même si les avis à propos de ces agences étaient divergents.

Logistique de voyage

La logistique de voyage couvre un large éventail d'activités, dont la préparation personnelle du patient en vue du voyage, ses échanges avec les Déplacements pour soins médicaux pour préciser les modalités de voyage, et le voyage en tant que tel.

D'après notre sondage, de 70 à 75 % des voyageurs étaient satisfaits de l'expérience qu'ils avaient vécue avant et après le déplacement, les autres étant soit neutres, soit insatisfaits. Cependant, 57 % ont indiqué qu'ils avaient trouvé le voyage en tant que tel compliqué, dont 6 % qui l'avaient trouvé très compliqué. Comme nous l'indiquions précédemment, les « déplacements dans la ville de destination » représentaient la deuxième difficulté principale à laquelle les voyageurs avaient dû faire face.

Comme pour les autres thèmes, le stress lié à la logistique de voyage accompagnant le déplacement pour soins médicaux variait d'un patient à l'autre.

Les Yukonnais qui éprouvaient moins de difficultés en matière de logistique de voyage étaient :

- des usagers réguliers du Programme de déplacements pour soins médicaux;
- des voyageurs expérimentés connaissant parfaitement leur ville de destination;
- en mesure de quitter leur domicile pour quelques jours ou plus.

Cependant, la situation était tout autre et plus éprouvante pour de nombreux Yukonnais. C'était notamment le cas :

- de ceux qui utilisaient rarement ou pour la première fois le Programme;
- de ceux qui ressentaient de l'anxiété par rapport au voyage;
- de ceux pour lesquels le fait de quitter leur domicile engendrait des problèmes considérables;
- de ceux qui connaissaient mal leur destination.

Pour ces Yukonnais, la logistique de voyage présentait une réelle difficulté et ajoutait un niveau de stress considérable à leur déplacement pour soins médicaux.

Une personne a raconté s'être rendue à l'extérieur du territoire pour des actes médicaux. N'étant pas au courant de l'existence d'un programme conçu pour ce type de situation, elle a payé elle-même tous ses frais de déplacement.

Enfin, certains participants ont expliqué que la pandémie de COVID-19 avait compliqué les déplacements. En effet, la situation sanitaire a rendu ce processus plus incertain, obligeant certains patients à gérer eux-mêmes la logistique et les procédures administratives. Ils devaient en outre se représenter eux-mêmes puisque les visiteurs et les accompagnateurs n'étaient pas autorisés à pénétrer dans les hôpitaux.

Processus de sortie

Dans tous les groupes de discussion, nous avons entendu plusieurs récits concernant le processus de sortie. Ce processus représente les différentes étapes que franchit une personne une fois que son traitement est terminé et qu'elle doit rentrer chez elle.

Pour bon nombre de Yukonnais, ce processus de sortie est simple. Ils reçoivent leurs traitements médicaux et sont prêts à rentrer chez eux. Le moment de leur sortie et leur état de santé attendu après le traitement sont connus à l'avance, et un vol de retour a déjà été réservé.

Cependant, dans les situations où des incertitudes existent quant à l'état de santé du patient après le traitement ou quant à la nécessité de lui administrer des traitements supplémentaires, le processus de sortie peut se compliquer. Nous avons entendu beaucoup d'histoires de ce genre, tant pour des déplacements à l'intérieur qu'à l'extérieur du territoire. Certains Yukonnais nous ont raconté qu'ils

n'avaient pas reçu l'accompagnement dont ils auraient eu besoin pour rentrer chez eux facilement et en toute sécurité après leur sortie. Dans certains cas, on pouvait constater une absence de coordination et de planification entre les médecins et les Déplacements pour soins médicaux.

Les participants ont soulevé de bonnes questions à propos des cas où les patients n'ont pas d'accompagnateur : Qui est responsable du patient à sa sortie? L'hôpital est-il responsable de veiller à ce que le patient se rende en toute sécurité à l'hôtel ou à l'aéroport? Cette responsabilité relève-t-elle en partie du gouvernement? Ou le patient est-il totalement laissé à lui-même?

Services d'ambulance aérienne

Plus des deux tiers des répondants étaient satisfaits des renseignements reçus à propos du retour à la maison après une évacuation sanitaire. Seuls 11 % d'entre eux étaient insatisfaits, et 17 % d'entre eux étaient neutres, ce qui signifie que des améliorations sont possibles.

Les participants aux groupes de discussion ne tarissaient pas d'éloges sur les équipes des Services médicaux d'urgence du Yukon et leurs services exceptionnels et empreints d'empathie. Cependant, plusieurs problèmes fréquents ont par ailleurs été évoqués :

- Les usagers des services d'ambulance aérienne ne reçoivent pas toujours les renseignements dont ils ont besoin à propos des accompagnateurs, du retour à la maison, des options d'hébergement, etc. Cette situation est particulièrement délicate pour ceux qui utilisent ces services pour la première fois.
- Dans des cas extrêmes, le patient (accompagné ou non) arrive mal préparé à destination, sans pièce d'identité et sans argent, sans vêtements de rechange, sans réservation de chambre d'hôtel, etc. Certains peuvent avoir des moyens financiers limités, ne pas avoir de téléphone portable ou avoir du mal à gérer leur stress. Pour ces personnes, cette situation est très pénible.

Dans le cadre de plusieurs groupes de discussion organisés dans les collectivités rurales, les participants ont expliqué connaître des gens qui avaient refusé une évacuation sanitaire (à destination de Whitehorse) en raison de préoccupations relatives aux coûts liés à l'hébergement et à leur retour à la maison. C'est un autre sujet dans lequel il apparaît que des Yukonnais décident de refuser un traitement médical recommandé parce que le déplacement pour soins médicaux représente un obstacle pour eux.

Coordination et administration

Notre sondage ne comportait aucune question sur la coordination et l'administration du Programme de déplacements pour soins médicaux, car il s'agit d'un processus complexe et difficile à réduire en quelques questions simples.

Cependant, les participants à nos groupes de discussion nous ont donné beaucoup de pistes de réflexion liées à leur vécu relatif à la coordination et à l'administration de leurs soins médicaux et de leurs déplacements.

Certains usagers réguliers nous ont indiqué que leur expérience pouvait dépendre de la personne avec laquelle ils parlaient aux Déplacements pour soins médicaux. Certains constataient des incohérences dans les décisions prises concernant les accompagnateurs, la réservation des vols, l'approbation des allers simples, le niveau de service apporté par le personnel, etc.

Quatre thèmes principaux ont été évoqués à maintes reprises dans les groupes de discussion : la communication (entre les différents intervenants que sont les médecins, les Déplacements pour soins médicaux et les voyageurs); les réservations de voyage; le formulaire de demande d'indemnité; et le réseau Télésanté et autres solutions à distance.

Communication

Nous avons entendu parler de plusieurs problèmes de communication entre le spécialiste, le médecin du patient au Yukon, l'Hôpital général de Whitehorse et les Déplacements pour soins médicaux.

Globalement, il semblerait qu'il existe un manque de coordination et de communication entre toutes les personnes concernées. Lorsque l'on permet à un patient de se responsabiliser réellement et de plaider lui-même sa cause, l'issue est généralement positive. Cependant, nous avons appris que tout le monde n'était pas en mesure d'assumer un tel rôle, que soit pour des questions d'aisance ou de capacités. Dans ce cas, cela pouvait accroître le stress des patients et la charge de travail pour les autres personnes concernées.

Certains peuvent avoir du mal à respecter les exigences administratives des Déplacements pour soins médicaux. L'absence d'une numérisation totale des renseignements comme les résultats d'analyse, les dossiers médicaux et les formulaires contrarie particulièrement les gens.

Certains étaient également préoccupés par la confidentialité des renseignements médicaux personnels que nous collectons. Des renseignements médicaux personnels très délicats font régulièrement le va-et-vient entre les médecins et les Déplacements pour soins médicaux, et certains participants aux groupes de discussion s'interrogeaient sur l'existence de procédures appropriées pour assurer la sécurité de ces renseignements.

Réservations de voyage

Dans l'ensemble, nous avons appris que les réservations de voyage et les prises de rendez-vous fonctionnaient bien dans les situations stables et bien planifiées. Les problèmes et les défis sont plus nombreux lorsque le traitement nécessite des changements de dernière minute et des interventions médicales plus compliquées. Certains participants ont souligné que les Déplacements pour soins médicaux faisaient preuve d'une grande flexibilité; a contrario, d'autres ont indiqué qu'ils étaient assez stricts dans l'application de ses règles. D'autres encore ont décrit des problèmes avec le processus de déclaration, qui les obligeait souvent à assurer la transmission de l'information entre les médecins et les Déplacements pour soins médicaux afin de faciliter les réservations de voyage (comme nous l'indiquions ci-dessus à la section Communication).

De nombreux participants nous ont fait part des difficultés qu'ils avaient vécues en devant réserver leur propre hébergement. L'absence d'aide de la part des Déplacements pour soins médicaux était pour eux une source de contrariété ou de perplexité.

À plusieurs reprises, des participants aux groupes de discussion ont expliqué qu'un spécialiste les avait contactés en leur proposant de profiter d'une annulation de rendez-vous et de réaliser leur intervention plus tôt que prévu. Malheureusement, dans un grand nombre de cas, la longueur du processus de réservation du Programme de déplacements pour soins médicaux les avait empêchés de profiter de cette occasion.

Formulaire de demande d'indemnité

Beaucoup de personnes nous ont fait part des difficultés rencontrées au moment de remplir avec exactitude le formulaire de demande d'indemnité et d'obtenir les signatures nécessaires. Le personnel médical en dehors du Yukon ne sait pas toujours qu'un Yukonnais a besoin d'un formulaire signé pour percevoir une indemnité. Le patient doit donc chercher activement à obtenir cette signature.

Après une intervention à l'hôpital, il s'avère que les patients yukonnais ont souvent du mal à localiser le spécialiste qui s'est occupé d'eux. Ils doivent alors compter sur le personnel infirmier ou les travailleurs sociaux de l'hôpital pour obtenir de l'aide. Selon la nature de leur intervention médicale, certains nous ont indiqué qu'ils avaient l'esprit trop embrouillé pour être physiquement en mesure de partir à la chasse aux signatures. D'autres avaient simplement oublié qu'ils devaient

s'occuper du formulaire, car ils se souciaient surtout de leur rétablissement. Certains se demandaient pourquoi, pour des questions de simplicité, il n'était pas possible de signer ces formulaires par voie électronique. Les Yukonnais qui avaient peu ou pas d'expérience dans les déplacements médicaux ou qui ne sont pas à l'aise lorsqu'il s'agit de remplir des documents administratifs avaient particulièrement du mal à remplir et à remettre le formulaire de demande d'indemnité.

Le réseau Télésanté et les autres solutions à distance

Les participants aux groupes de discussion se demandaient souvent pourquoi leur médecin insistait pour qu'ils se déplacent pour des consultations en personne de courte durée. C'était particulièrement le cas au cours de la deuxième série de groupes de discussion, alors que les restrictions sanitaires liées à la pandémie de COVID-19 venaient d'être mises en place. Certains participants ont ainsi insisté sur leur utilisation récente de Télésanté et d'autres technologies virtuelles.

Les participants ont reconnu que certaines raisons pouvaient justifier qu'un spécialiste insiste pour voir un patient dans son cabinet, même s'il s'avérait au final d'une simple discussion d'une dizaine de minutes.

Les gens nous ont également signalé certains problèmes avec le réseau Télésanté. Par exemple, un participant a dû se rendre à Whitehorse pour, au bout du compte, consulter un médecin de Vancouver par l'intermédiaire de Télésanté. Un autre a souligné que l'amélioration des installations de Télésanté et l'allongement de leurs heures d'ouverture pourraient rendre l'utilisation de ce réseau plus conviviale.

La possibilité de faire venir plus de spécialistes ou d'équipements médicaux au Yukon était l'un des autres points fréquemment soulevés par les participants aux groupes de discussion. Enfin, certains participants se demandaient pourquoi d'autres services de santé assurés, comme les soins dentaires, ne donnaient pas droit à des indemnités pour déplacements pour soins médicaux.

Possibilités d'amélioration

La présente section aborde certaines des idées que nous avons entendues pour améliorer les déplacements pour soins médicaux. Ces idées sont classées en fonction des quatre thèmes principaux recensés.

Abordabilité

Comme l'abordabilité était le principal problème pour les usagers du Programme de déplacements pour soins médicaux, c'est sans surprise que nous avons entendu de nombreuses idées pour améliorer ce point.

Globalement, nous avons entendu que notre but devrait être d'élaborer un modèle qui accompagnerait mieux les Yukonnais dans le fardeau financier que représentent les déplacements vers des villes plus chères, comme Vancouver. Nous avons aussi entendu que les frais de déplacement ne devraient pas faire obstacle à l'obtention de soins médicaux nécessaires.

Voici certains des moyens que nous pourrions mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs :

- Réduire la nécessité de se déplacer (par exemple, en utilisant mieux les technologies de soins virtuels).
- Lorsque c'est possible, orienter les patients vers des centres à bas prix pour les aider à éviter les frais remboursables importants à avancer dans les villes comme Vancouver.
- Verser les aides financières avant l'intervention, plutôt qu'après.
- Bonifier les aides financières versées aux usagers du Programme de déplacements pour soins médicaux.

Plusieurs idées ont été abordées pendant nos groupes de discussion à propos du dernier point. Certains estimaient que nous devrions augmenter l'indemnité fixée aujourd'hui à 75 \$ par jour. D'autres pensaient que cette hausse, bien que positive, ne permettrait pas de résoudre totalement le problème au vu du niveau très élevé des coûts en question. À titre de comparaison, les participants faisaient régulièrement référence aux taux de remboursement des déplacements des employés du gouvernement du Yukon.

Au sein des groupes de discussion, des débats ont eu lieu concernant la prise en compte des revenus pour instaurer un système basé sur des indemnités dégressives, même si, de manière générale, les gens n'étaient pas d'accord avec un tel système d'indemnisation fondé sur les revenus. Au lieu de cela, il a été proposé que les personnes ayant l'obligation de payer pour leur hébergement reçoivent une indemnité supérieure à celle octroyée aux personnes pouvant être hébergées chez des amis.

D'autres idées précises ont également été mentionnées pour rendre les déplacements plus abordables, parmi lesquelles :

- Proposer des tarifs préférentiels négociés pour les personnes devant se déplacer pour des raisons médicales.
- Payer à l'avance l'hébergement.
- Communiquer des renseignements sur les hôtels proposant des prix réduits aux Yukonnais et aux personnes devant se déplacer pour des raisons médicales.
- Recenser les autres options d'hébergement moins chères, comme le Manoir Ronald-McDonald et la maison d'hébergement Easter Seals, et communiquer ces renseignements aux personnes concernées.

- Fournir des renseignements clairs et utiles concernant les options de transport en commun (beaucoup moins chers que les taxis dans les grandes villes) et les autres possibilités de transport à bas prix ou gratuites, comme la mise à disposition de conducteurs bénévoles.
- Réserver des vols longtemps à l'avance pour profiter des prix les plus bas.
- Négocier des remises de volume avec les compagnies aériennes.

Soutien lors des déplacements

Les participants aux groupes de discussion ont également fait part de nombreuses idées intéressantes pour apporter un meilleur soutien lors des déplacements, et plus particulièrement aux personnes dont les besoins sont les plus importants.

Accompagnateurs

Certains participants souhaitaient que le Yukon assouplisse sa politique concernant l'accompagnement aux déplacements pour soins médicaux. Selon eux, cette politique devrait mieux tenir compte des voyageurs ayant des besoins particuliers lorsqu'il s'avère que l'approbation d'un accompagnateur est la bonne solution pour le patient.

Plusieurs participants pensaient que certains services d'accompagnement médical à destination, comme Nurse Next Door à Vancouver, pourraient, dans certaines situations, offrir une solution pour aider les voyageurs.

Un participant a formulé la proposition suivante : lorsqu'un enfant est en déplacement pour soins médicaux pendant une période prolongée, les parents pourraient avoir le droit d'échanger leur place d'accompagnateur. Même si cette solution engendrait des coûts liés à un vol aller-retour supplémentaire, elle permettrait aux parents de trouver un équilibre entre les besoins de leur enfant malade et leurs obligations familiales.

Logistique de voyage

Bon nombre de participants ont abordé la nécessité de mettre à disposition un « intervenant pivot » pour accompagner les patients au-delà de ce qui est habituellement proposé par le médecin ou les Déplacements pour soins médicaux.

De manière générale, les participants souhaitent un accès simple à des renseignements clairs et précis concernant les déplacements pour soins médicaux. Il s'agit notamment de disposer de renseignements sur le processus (comment fonctionne le Programme), les rôles et les responsabilités, les formulaires, etc. Ce souhait de disposer de renseignements exhaustifs englobait les éléments logistiques suivants :

- Cartes des aéroports de Vancouver et d'autres villes;
- Guides pour les transports en commun (utilisation, horaires, tarifs);
- Options pour les hôtels et les autres types d'hébergements (lieux offrant des tarifs préférentiels pour les Yukonnais en déplacement pour soins médicaux, proximité avec les hôpitaux, autres solutions d'hébergement comme le Manoir Ronald-McDonald);
- Diverses fiches-conseils ou aide-mémoire.

Dans les derniers groupes de discussion, certains participants ont fait part de leurs préoccupations quant aux conséquences de la réduction du nombre de vols en période de COVID-19 sur la capacité des voyageurs à rentrer chez eux. Les gens souhaitent obtenir plus d'information et de soutien pour les aider à gérer l'incertitude et les perturbations liées à la pandémie.

Processus de sortie

Les participants souhaitaient clairement voir des améliorations dans la planification des sorties.

Une solution évoquée consistait pour les voyageurs à avoir un accompagnement sur demande à Vancouver, à Whitehorse ainsi que dans les autres destinations médicales fréquentes. Cet accompagnement nécessiterait d'avoir accès, en dehors des heures normales de travail, à un soutien concernant les déplacements pour soins médicaux par l'intermédiaire d'une ligne d'assistance ou d'un outil similaire.

Une demande précise a été formulée : lorsqu'un Yukonnais fait l'objet d'une évacuation sanitaire imprévue, il conviendrait d'en informer automatiquement les Déplacements pour soins médicaux de manière à ce qu'ils puissent commencer à planifier la sortie et le voyage de retour du patient. Certains ont aussi demandé que quelqu'un soit chargé de prendre des nouvelles de la personne ayant fait l'objet d'une évacuation sanitaire imprévue.

Nous avons également appris que certains voyageurs aimeraient bénéficier d'une journée supplémentaire d'indemnité pour leur permettre de se reposer dans la ville où ils viennent de recevoir leur traitement.

Services d'ambulance aérienne

Les participants aux groupes de discussion ont également abordé un certain nombre d'idées d'amélioration propres aux évacuations sanitaires.

L'une de ces idées consistait à élaborer une trousse d'information spécialement conçue pour les évacuations sanitaires : celle-ci fournirait aux patients et à leur famille des renseignements sur les services de soutien dans la ville de destination ou les politiques relatives au voyage de retour, par exemple. L'idée est de mettre cette trousse à disposition à l'Hôpital général de Whitehorse et dans les ambulances aériennes. La mise à disposition d'un intervenant pivot ou d'un autre type de soutien au lieu d'arrivée de l'ambulance aérienne suscitait également un certain intérêt.

Des participants ont proposé que le Yukon envisage la possibilité d'éviter les évacuations sanitaires en proposant plus de services médicaux sur place. Par ailleurs, à l'intérieur du territoire, il pourrait être possible de transférer plus de patients par transports ambulanciers terrestres ou par d'autres moyens.

Coordination et administration

Enfin, nous avons reçu de nombreux commentaires sur la manière d'améliorer la coordination et l'administration du Programme de déplacements pour soins médicaux.

Communication

Les participants nous ont constamment rappelé le fardeau que représentait pour les patients la nécessité de veiller à ce que les formulaires médicaux soient dûment remplis et que les renseignements soient transmis correctement aux différents bureaux concernés. Bon nombre de participants nous ont indiqué que la transmission des formulaires et des renseignements par voie électronique simplifierait grandement ce processus.

Dans le même ordre d'idées, les voyageurs souhaitent une clarification des rôles et des responsabilités en ce qui concerne les tâches telles que la prise de rendez-vous ou la transmission des dossiers médicaux et des résultats d'analyse.

Réservations de voyage

Certains habitués des voyages aériens nous ont indiqué qu'ils se rendaient régulièrement à Whitehorse ou à Vancouver pour des consultations médicales, et qu'il serait donc possible de planifier ces dernières longtemps à l'avance. Certains pensaient qu'il serait raisonnable de permettre à ces habitués de réserver eux-mêmes leurs vols. Les Déplacements pour soins médicaux pourraient ainsi consacrer leur temps et leurs efforts à l'aide qu'ils apportent aux personnes qui ont besoin de soins urgents ou d'un soutien supplémentaire.

Voici quelques autres propositions d'amélioration :

- Clarifier la politique et les lignes directrices concernant la réservation des vols.
- Éliminer la nécessité de faire appel à un agent de voyage pour les réservations.
- Apporter une aide pour la réservation de l'hébergement.
- Fournir un certain niveau de soutien en dehors des heures normales de travail pour les problèmes urgents liés aux déplacements.
- Créer une « file prioritaire » au sein des Déplacements pour soins médicaux qui serait destinée aux patients qui doivent préparer rapidement un déplacement.

Formulaire de demande d'indemnité

Le sentiment général était que les processus de déplacements pour soins médicaux pourraient être plus pratiques, tant pour les voyageurs que pour les fournisseurs de soins de santé. Certains participants ont proposé que tous les formulaires soient révisés, simplifiés et, autant que faire se peut, automatisés. En ce qui concerne le formulaire de demande d'indemnité, les participants s'interrogeaient sur les signatures requises, et notamment sur la nécessité de faire signer un formulaire pour chaque jour que dure le déplacement. Certains participants aux groupes de discussion se posaient même des questions sur la nécessité de disposer d'un tel formulaire.

Certains ont demandé la mise à disposition d'une boîte de dépôt sécurisée à l'aéroport de Whitehorse pour y déposer les formulaires remplis ainsi que la possibilité d'envoyer facilement et directement les formulaires des hôpitaux à destination des Déplacements pour soins médicaux.

Quelques participants ont également demandé que les chèques et les dépôts directs de l'indemnité soient accompagnés d'un court descriptif des éléments couverts. Cela permettrait de clarifier les choses tout en facilitant la tenue des dossiers et la déclaration des revenus.

Le réseau Télésanté et les autres solutions à distance

Enfin, beaucoup de participants aux groupes de discussion nous ont indiqué que le meilleur moyen d'améliorer les déplacements pour soins médicaux serait tout simplement d'en réduire la nécessité. Pour la plupart, cette réduction serait obtenue par l'amélioration et l'élargissement de l'utilisation de Télésanté et d'autres technologies de soins virtuels. Certains nous ont également indiqué que les heures d'ouverture et l'administration du réseau Télésanté pourraient être rendues plus pratiques.

Dans les derniers groupes de discussion, beaucoup de participants nous ont expliqué qu'ils utilisaient davantage Télésanté et les technologies de soins virtuels pour leurs traitements médicaux depuis la pandémie de COVID-19. Ils espèrent et souhaitent que cette tendance se poursuive à l'avenir.

La possibilité d'améliorer l'accès à des traitements médicaux sur place grâce à l'implantation d'un plus grand nombre de services médicaux sur le territoire ou dans les collectivités a également suscité des débats, tout comme l'élargissement possible du droit aux déplacements pour soins médicaux à d'autres prestations, comme les soins dentaires.

Perspectives

Cette consultation sur les déplacements pour soins médicaux a déjà donné lieu à des changements concrets :

- Nous avons achevé une première série d'améliorations des processus au sein des Déplacements pour soins médicaux.
- Nous avons remis une copie de nos conclusions initiales au groupe d'experts indépendants afin qu'il formule des recommandations dans le cadre de son examen détaillé des services sociaux et de santé au Yukon. Son rapport contenait neuf recommandations portant sur les déplacements pour soins médicaux (se reporter à l'annexe A pour les consulter).
- Nous avons ajouté Kelowna et Victoria comme « villes carrefours ».
- Nous avons clarifié notre politique concernant l'accompagnement aux déplacements pour soins médicaux, afin qu'il soit plus facile de déterminer quand une personne peut se faire accompagner. De plus, l'accompagnement des personnes hospitalisées qui doivent être traitées dans un service de soins intensifs ou de chirurgie cardiaque à l'extérieur du territoire est désormais autorisé d'office.
- Nous avons réaffecté du personnel au sein des Déplacements pour soins médicaux afin d'uniformiser l'offre des services de première ligne.
- Nous avons installé des boîtes de dépôt sécurisées pour les documents administratifs du Programme à l'Hôpital général de Whitehorse et à l'aéroport de Whitehorse.
- Nous avons collaboré avec Air North à la mise à l'essai d'un horaire modifié plus pratique pour les personnes qui retournent chez elles en soirée après un déplacement pour soins médicaux.

Nous travaillons sur d'autres initiatives qui seront lancées au cours de l'année prochaine :

- Augmenter les indemnités octroyées pour les déplacements pour soins médicaux afin de couvrir les frais remboursables et d'aider les patients pendant leurs déplacements pour soins médicaux.

- Renforcer l'équipe des Déplacements pour soins médicaux afin d'améliorer sa réactivité et le service à la clientèle.
- Mener un examen du programme des services d'ambulance aérienne du Yukon.
- Créer un formulaire en ligne pour les patients adressés par des médecins.
- Créer une « feuille de route » clarifiant le processus pour les voyageurs et les cliniques dans lesquelles ils sont envoyés.
- Élaborer une fiche d'information à l'intention des patients faisant l'objet d'une évacuation sanitaire.
- Envisager d'autres options pour améliorer les déplacements pour soins médicaux, dont :
 - o des solutions de transport entre les collectivités et Whitehorse;
 - o des solutions d'hébergement à Whitehorse et en dehors du territoire.

Voici les autres projets auxquels nous réfléchissons pour la suite :

- Mettre à jour le *Guide yukonnais des déplacements pour soins médicaux* qui est mis à la disposition des patients.
- Trouver des solutions pour améliorer la planification des sorties, à l'intérieur ou à l'extérieur du territoire.
- Mettre sur pied une ligne d'urgence 24 heures sur 24 consacrée aux déplacements pour soins médicaux.
- Installer des trousse d'urgence dans les ambulances aériennes pour les personnes faisant l'objet d'une évacuation sanitaire imprévue et n'ayant pas eu le temps de se préparer pour ce déplacement.
- Accroître l'utilisation des soins virtuels, lorsque la situation le permet.
- Évaluer régulièrement nos programmes, nos politiques et nos services.

Conclusion

Nous sommes touchés par la quantité de réponses reçues de la part des Yukonnais et des Yukonnoises : 2 378 personnes ont répondu à notre sondage et 196 autres ont participé à l'un de nos 35 groupes de discussion.

Nous avons appris que le Programme de déplacements pour soins médicaux fonctionnait souvent comme prévu et que les citoyens étaient reconnaissants de pouvoir recevoir des traitements médicaux auxquels ils n'ont pas accès à proximité de chez eux. Cependant, nous avons également très clairement entendu que nous pouvions améliorer beaucoup de points.

Ce processus de consultation nous a déjà permis d'apporter des changements, et nous en prévoyons d'autres dans un avenir proche.

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes qui ont consacré un peu de leur temps pour nous faire part de leur expérience et nous donner des idées pour améliorer le Programme de déplacements pour soins médicaux du Yukon. Nous vous en sommes infiniment reconnaissants. Avec votre aide, nous espérons poursuivre l'amélioration de ce Programme dans les années à venir.

Annexe A

Recommandations du rapport La population d'abord

Recommandations du rapport *La population d'abord* concernant les déplacements pour soins médicaux.

- 2.3 Recourir davantage aux soins virtuels et trouver des façons pour que les patients aient accès à des soins de leur domicile et de leur collectivité.
- 2.4 Doubler l'indemnité actuelle pour les déplacements pour soins médicaux, c'est-à-dire la faire passer de 75 \$ à 150 \$ par jour et l'appliquer à compter du premier jour de déplacement si le séjour compte au moins une nuit, puis indexer le montant sur l'indice du coût de la vie pour tenir compte de l'inflation.
- 2.5 Mener d'autres recherches sur les éventuels coûts et avantages d'une indemnité supplémentaire pour les personnes à faible revenu qui, à cause des obstacles financiers rattachés aux déplacements, sont privés de soins.
- 2.6 Ouvrir un lieu d'hébergement à Whitehorse et à Vancouver pour les personnes en déplacement pour soins médicaux afin de réduire la nécessité des séjours à l'hôtel; centraliser la coordination des soins fournis hors du territoire et la réintégration au système de santé du Yukon; et offrir un accompagnement aux personnes ayant besoin d'aide pour s'orienter dans un réseau de soins qui leur est étranger.
- 2.7 Établir une unité responsable de la gestion des cas, chargée d'exécuter les décisions portant sur le recours aux services d'évacuation sanitaire ou aux vols commerciaux et la présence d'accompagnateurs, et d'assurer la liaison avec les cliniciens du Yukon et d'ailleurs, les établissements médicaux, les hôtels et les familles.
- 2.8 Éliminer la restriction quant aux destinations autorisées pour les déplacements pour soins médicaux (villes carrefours) dans le règlement d'application de la *Loi sur les frais de déplacement liés à des soins médicaux*.
- 2.9 En partenariat avec les Premières nations et les administrations municipales, offrir des services de transport sécuritaires parallèles entre les collectivités rurales et Whitehorse.
- 8.1 Mettre fin aux indemnités pour déplacements pour soins médicaux en milieu rural pour les personnes vivant à l'extérieur de Whitehorse dans les zones 1 et 2.
- 8.2 Évaluer le programme de déplacements pour soins médicaux, notamment :
 - Le mode d'approvisionnement relatif aux services d'évacuation sanitaire par le Yukon.
 - La différence entre le coût des vols commerciaux avec accompagnateurs professionnels et le coût des évacuations sanitaires.
 - Les circonstances où le Yukon recourt aux services d'évacuation sanitaire et les éventuelles possibilités de réduire la fréquence d'utilisation.
 - L'intégration des Services médicaux d'urgence du Yukon aux soins de santé et aux services sociaux, et aux déplacements pour soins médicaux et aux évacuations sanitaires.
 - La différence entre la prestation de services au Yukon et l'orientation des patients vers l'extérieur, et l'évaluation de l'éventuelle incidence d'un recours accru aux soins virtuels (voir recommandation 2.3) sur les tendances de déplacements pour soins médicaux.
 - Les restrictions actuelles et leur incidence sur la population.



Santé et Affaires sociales • Octobre 2020