

## **Vérification des visites virtuelles pour tous les intervenants : questions fréquemment posées**

Pour appuyer la stratégie provinciale Priorité au numérique pour la santé, Santé Ontario a lancé un processus de vérification provincial grâce auquel les cliniciens et les organismes de soins de santé auront accès à diverses solutions de soins virtuels qui cadrent avec les normes provinciales.

Avec l'aide du ministère de la Santé, OntarioMD et d'autres intervenants en soins de santé, Santé Ontario a établi des exigences relatives à la capture vidéo et à la messagerie sécurisée des visites virtuelles pour faciliter les entretiens cliniques avec les patients et l'échange de données de santé interopérables.

Si vous avez d'autres questions au sujet du processus de vérification des visites virtuelles, veuillez envoyer un courriel à [verification@ontariohealth.ca](mailto:verification@ontariohealth.ca) ou consulter la page Web sur les solutions de visites virtuelles vérifiées pour les fournisseurs de soins de santé.

### **1. Quel est l'objectif du Programme de vérification des visites virtuelles de Santé Ontario (ci-après le programme)?**

Ce programme vise à s'assurer que les solutions de soins virtuels respectent les normes provinciales en matière de protection de la vie privée, de sécurité, de technologie et de fonctionnalité.

### **2. Quels seront les avantages liés à l'utilisation des solutions conformes aux normes provinciales en matière de soins virtuels?**

A. Une [liste des solutions vérifiées](#) est mise à disposition des fournisseurs de services de santé pour les aider à prendre des décisions éclairées concernant la sélection et l'acquisition de la solution de soins virtuels la plus adaptée à leur pratique. Les fournisseurs de services de santé dotés d'une solution vérifiée par Santé Ontario tireront parti :

- de la confiance accordée aux solutions conformes aux exigences provinciales en matière de protection de la vie privée, de sécurité, d'interopérabilité et de technique, et s'inscrivant dans les priorités ontariennes, comme la législation sur l'échange de renseignements numériques sur la santé (ERNS);
- de la protection des renseignements personnels sur la santé (RPS) des patients;
- de l'alignement sur les initiatives provinciales recommandant ou exigeant l'utilisation d'une solution de visites virtuelles vérifiée par Santé Ontario.

### **3. Les fournisseurs de solutions de soins virtuels sont-ils obligés de participer au programme?**

- 
- A. La participation au programme est volontaire. Toutefois, les fournisseurs de solutions doivent avoir connaissance et tenir compte des initiatives provinciales qui recommandent ou exigent l'utilisation d'une solution de visite virtuelle vérifiée par Santé Ontario.

#### **4. Quelle est la portée du programme en matière de modalités de soins virtuels?**

- A. Le programme porte uniquement sur les modalités de vidéo et de messagerie sécurisée des solutions. Les fournisseurs de solutions peuvent se soumettre à une vérification de l'une des modalités susmentionnées ou des deux modalités.

#### **5. Comment amorçons-nous le processus de vérification?**

- A. Le Programme s'adresse aux fournisseurs de solutions de soins virtuels qui souhaitent vérifier la conformité de leur produit aux exigences concernant ces solutions (les « exigences ») et figurer sur la liste des solutions vérifiées par Santé Ontario. Pour amorcer le processus de vérification, veuillez indiquer votre intention de participer au programme dans un courriel adressé à [verification@ontariohealth.ca](mailto:verification@ontariohealth.ca). Santé Ontario vous communiquera alors la marche à suivre et tout document pertinent. La trousse de demande de vérification n'est pas disponible en ligne. Veuillez noter que toutes les demandes de vérification sont traitées selon leur ordre de réception.

#### **6. Sur quels critères reposent les décisions d'admissibilité?**

- A. Pour faire l'objet d'une vérification, les fournisseurs de solutions doivent satisfaire à toutes les exigences obligatoires relatives aux solutions de soins virtuels et à toutes les exigences précisées dans les modalités du programme de vérification des visites virtuelles.

#### **7. Combien de temps prendra le processus de vérification?**

- A. Les demandes de vérification sont traitées selon leur ordre de réception. Même si les délais de traitement dépendent du volume de demandes reçues, Santé Ontario est généralement en mesure de rendre aux fournisseurs de solutions un avis de vérification ou un avis de mesures correctives dans un délai de cinq jours ouvrables. Les soumissions jugées complètes et en règle sont publiées dans la Liste des solutions vérifiées au même moment que l'avis de vérification. Leur degré d'importance pouvant varier, les mesures correctives peuvent s'appliquer de manière immédiate ou s'échelonner sur plusieurs mois.

#### **8. Dois-je m'acquitter de frais de participation au programme?**

- 
- A. Aucuns frais ne sont exigés à l'heure actuelle. Les fournisseurs de solutions doivent toutefois assumer tous les coûts associés à la préparation de leur demande de vérification et sont chargés de s'assurer que leurs solutions et services continuent de satisfaire à toutes les exigences obligatoires.

**9. Les fournisseurs de solutions doivent-ils respecter un délai de vérification?**

- A. Non. Les fournisseurs de solutions peuvent se soumettre à une vérification à tout moment.

**10. Que doivent préparer les fournisseurs de solutions préalablement à la vérification?**

- A. Les fournisseurs de solutions doivent signer une lettre attestant de la conformité de leur solution à toutes les exigences obligatoires. Des résumés à jour des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) et des menaces et des risques (EMR) doivent également être soumis. Les fournisseurs de solutions peuvent remplacer l'EMR par un rapport d'audit SOC 2 de type 2 s'ils le souhaitent. Les résumés des EFVP et des EMR doivent comprendre la table des matières de l'évaluation complète ainsi qu'un tableau de classification des risques élevés, moyens ou faibles. Santé Ontario fournit de plus amples renseignements dans la trousse de demande de vérification communiquée aux fournisseurs de solutions lorsqu'ils confirment leur intention de participer au programme.

**11. Faut-il atténuer tout risque cerné dans les évaluations de protection de la vie privée et de sécurité avant la date de soumission de la demande?**

- A. Cela dépend du niveau de risque. Les risques élevés doivent être atténués avant la date de soumission de la demande. Les risques moyens doivent être atténués dans les six mois suivant la date à laquelle ils ont été cernés et les risques faibles peuvent être atténués à la discrétion du fournisseur de la solution.

**12. Pourquoi Santé Ontario accepte-t-il que les audits SOC 2 de type 2 se substituent à l'exigence d'évaluation des menaces et des risques (EMR)?**

- A. L'audit SOC 2 de type 2 vise à évaluer la capacité d'un fournisseur de solutions à protéger les renseignements personnels et les données des clients en fonction de cinq principes de confiance, dont les critères communs de sécurité. Effectué par un auditeur agréé (CPA ou cabinets de CPA) au sens des principes et critères des services de fiducie de l'American Institute of Certified Public Accounts (AICPA), l'audit SOC 2 s'inscrit dans une norme et un cadre de sécurité hautement reconnus et jugés équivalents à une EMR aux fins du présent programme.

**13. Les professionnels de la protection de la vie privée et de la sécurité qui prennent part à la vérification menée par SO doivent-ils être des employés de mon organisation?**

- 
- A. Pas forcément. Les professionnels responsables de la protection des renseignements personnels et de la sécurité peuvent être des employés, des entrepreneurs ou des consultants tiers.

#### **14. Que signifie la vérification des solutions?**

- A. Une fois vérifiées, les solutions sont publiées dans la liste tenue par Santé Ontario pour aider les fournisseurs de services de santé à prendre des décisions éclairées concernant la sélection et l'acquisition de solutions de soins virtuels conformes à leurs besoins. L'inscription sur cette liste permet aux fournisseurs de solutions vérifiées de faire croître leurs entreprises en Ontario.

#### **15. Que se passe-t-il lorsqu'une solution est vérifiée avec succès?**

- A. Les fournisseurs de solutions vérifiées reçoivent alors un avis de vérification et leur solution est publiée dans la liste des solutions vérifiées.

#### **16. Que signifie la validation des solutions?**

- A. Les fournisseurs de solutions doivent se soumettre à des tests de validation et transmettre des documents de justification dans les 12 mois suivant la date de la vérification de leur solution. La liste publiée sur le site Web de Santé Ontario ([ontariohealth.ca/verification](http://ontariohealth.ca/verification)) sera ensuite mise à jour pour refléter le statut de validation des solutions vérifiées. Les fournisseurs offrant plus d'une solution devront vérifier chacune d'entre elles de façon indépendante. Chaque solution sera alors répertoriée séparément dans la liste des solutions vérifiées.

#### **17. En quoi consiste la phase de validation pour les fournisseurs de solutions?**

- A. Les fournisseurs de solutions doivent se soumettre à des tests de validation fondés sur des scénarios dans les 12 mois suivant l'obtention de l'avis de vérification. Lorsqu'ils sont prêts à amorcer la phase de validation, Santé Ontario les oriente vers notre partenaire de validation, OntarioMD. OntarioMD entame cette phase par une séance d'orientation, dans le cadre de laquelle les fournisseurs de solutions se voient communiquer des renseignements et la documentation nécessaire.

#### **18. Toute solution singulière doit-elle faire l'objet d'un processus de vérification distinct de celui des solutions généralement mises sur le marché?**

- A. Cela dépend. Toute solution personnalisée pour une situation donnée constitue une solution distincte. Les fournisseurs de solutions doivent communiquer avec Santé Ontario avant de présenter leur soumission pour s'assurer que les parties s'entendent sur la façon dont une solution est catégorisée.

---

**19. Une solution vérifiée avec succès peut-elle être acquise par tout acheteur de la province?**

- A. Le processus de vérification ne se substitue pas au processus d'acquisition. Les fournisseurs de services de santé (acheteurs) sont tenus de respecter les exigences législatives et publiques applicables en matière d'acquisition.

**20. Que se passe-t-il si la solution d'un fournisseur n'est pas approuvée?**

- A. Les fournisseurs de solutions qui ne satisfont pas à toutes les exigences obligatoires ou qui ne remplissent pas entièrement la demande seront invités à préparer et à présenter une nouvelle soumission.

**21. Les fournisseurs de solutions doivent-ils informer Santé Ontario de l'apport de tout changement à leur logiciel ou à leur plateforme? Quel genre de changement justifierait un tel avis?**

- A. Il incombe au fournisseur de solutions d'informer Santé Ontario de tout changement au système qui pourrait nuire à sa capacité de satisfaire à toutes les exigences obligatoires. On ne s'attend pas à ce que les fournisseurs de solutions l'informent des changements mineurs n'ayant aucune incidence sur leur capacité de satisfaire aux exigences obligatoires.

**22. À qui dois-je adresser mes questions sur le programme?**

- A. Santé Ontario encourage les fournisseurs de services de santé et de solutions à adresser leurs questions à [verification@ontariohealth.ca](mailto:verification@ontariohealth.ca).

**23. Les exigences évolueront-elles?**

- A. Oui. Les exigences évolueront à mesure que les technologies et les solutions de soins virtuels se développeront. Santé Ontario publiera les versions à jour des exigences sur son site Web, à la page [www.ontariohealth.ca/verification](http://www.ontariohealth.ca/verification). Tout fournisseur de solutions vérifiées sera avisé des changements apportés aux exigences auxquelles il a déjà attesté se conformer. S'il n'est plus en mesure d'attester sa conformité aux exigences modifiées, un processus de correction sera lancé pour s'assurer qu'il a suffisamment de préavis et de temps pour satisfaire aux mises à jour.