



Les soins de santé virtuels au canada :
la solution au bout des doigts.

Un rapport sur le secteur des soins de
santé virtuels en 2019



Ce rapport a été conçu par le Groupe Santé Medisys en 2019 et relève des données les plus récentes disponibles au moment du rapport. En 2018, Medisys fût acquis par TELUS Santé; cette édition du rapport représente ce partenariat par son image, mais toutes les données et conclusions sont celles du rapport original.



TABLE DES MATIÈRES :

Introduction	3
Quelques chiffres : les soins de santé virtuels au Canada	4
Contexte : échec de lancement	5
Étude sur les soins de santé virtuels au Canada : résultats	6
Soins de santé virtuels : avantage pour les entreprises	8
Soins de santé virtuels : avantage en santé mentale	10
Obstacle à l'adoption : perte de « contact humain »?	12
Avantages liés à l'adoption de ce type de soins pour les intervenants	13
La perspective des médecins	13
La perspective des employeurs	14
La perspective des employés	15
Résumé	16
Annexe	

Introduction

Bienvenue dans le rapport sur le secteur des soins de santé virtuels 2019 du Groupe Santé Medisys.

Quand il est question des soins de santé virtuels au Canada, il existe un énorme écart entre la demande actuelle (71 %) et son taux d'adoption actuel (9 %)¹.

De plus, les soins virtuels (accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à des professionnels de la santé depuis n'importe où dans le monde par l'intermédiaire d'un appareil mobile) représentent une solution tangible à la plupart des problèmes systémiques que rencontrent les Canadiens qui doivent traiter avec le système de santé public. Bien que des plateformes numériques robustes donnent des résultats remarquables, seule une petite proportion de Canadiens y a accès.

L'adoption de programmes de soins de santé virtuels constitue une excellente occasion pour les Canadiens — notamment les employeurs, les directeurs des ressources humaines et les conseillers en bénéfices d'entreprise — de susciter un changement important.

Chez nos voisins du sud, le portrait des soins de santé virtuels est plus brillant; leur utilisation a doublé de 2016 à 2017² et environ la moitié des travailleurs y ont désormais accès. Au Royaume-Uni, qui a adopté rapidement les soins virtuels grâce aux programmes de télésanté financés par le gouvernement, les soins faisant appel à la technologie affichent la plus forte pénétration par habitant dans la catégorie des 65 ans et plus de tous les marchés dans le monde³.

Heureusement, les grands spécialistes de la technologie de la santé prédisent que la révolution des soins de santé numériques connaîtra une croissance marquée au Canada cette année, alimentée par la volonté accrue des institutions d'augmenter la participation des patients et de réduire les coûts⁴.

Nous croyons que 2019 sera l'année de l'adoption des soins virtuels pour le Canada — la solution au bout de nos doigts grandement nécessaire en matière de soins de santé.



Dr Sheldon Elman,
Fondateur et chef de la direction,
Groupe Santé Medisys



Dre Beth Donaldson, Directrice médicale et
médecin de famille, Copeman Healthcare, une
division de Groupe Santé Medisys



Terry Power, PDG,
Groupe Santé Medisys



Quelques chiffres : les soins de santé virtuels au canada

- 20 % des Canadiens doivent patienter au moins sept jours avant d'obtenir une consultation avec leur médecin
- 61 % des médecins de famille affirment ne pas être en mesure d'offrir des rendez-vous d'urgence
- 40 000 Canadiens se rendent à l'urgence chaque année simplement pour renouveler leurs ordonnances
- 68 % des Canadiens omettent ou évitent les rendez-vous médicaux en raison d'irritants, comme les longs temps d'attente
- Les Canadiens doivent s'absenter du travail de 2 à 6 jours par année pour des consultations médicales; ce chiffre double pour ceux qui ont des enfants
- 70 % des visites à l'urgence et en clinique pourraient être remplacées par des consultations virtuelles sans que cela ait d'incidence sur la qualité des soins
- 69 % des Canadiens disent qu'ils utiliseraient des soins de santé virtuels lorsque les consultations en clinique sont peu pratiques
- 71 % des Canadiens acceptent de renoncer à certains de leurs avantages actuels au profit des soins de santé virtuels



Seulement 9% des employeurs canadiens offrent actuellement des soins de santé virtuels.

Contexte : Échec de lancement

Bien que l'innovation et l'adoption de la technologie aient radicalement transformé la plupart des secteurs au Canada au cours de la dernière décennie, le système de santé public — secteur qui concerne tous les Canadiens — n'a pas été touché par un tel changement.

Il y a sept ans, le Conference Board du Canada a publié ses préoccupations au sujet du système de santé public du pays dans un rapport intitulé The Inconvenient Truths About Canadian Health Care, soulignant l'incapacité de celui-ci à utiliser efficacement les technologies novatrices et les outils de gestion modernes pour devenir plus efficace⁵.

Quels progrès technologiques marqués avons-nous observés depuis?
En bref : pas assez.

Dans le cadre du Sommet de l'Association médicale canadienne (AMC) sur la santé, tenu en août 2018, Brian Brodie, président du conseil d'administration de l'AMC, a formulé la mise en garde suivante : « Nous, les intervenants établis, les fournisseurs, les payeurs et les décideurs, avons été lents et un peu réfractaires à la perturbation... tout le principe de l'innovation perturbatrice réside dans le fait que si je continue de faire ce que je faisais avant pour arriver où je suis, cela me mènera ultimement à mon déclin. Je dois donc désapprendre et m'adapter au monde en évolution. »

Malheureusement, certains irritants, comme les attentes prolongées et la difficulté de prendre des congés pour des rendez-vous médicaux, conduisent encore de nombreux Canadiens à retarder ou à éviter les consultations auprès des médecins, tandis qu'un grand nombre des.

4,5 millions de résidents canadiens qui n'ont pas de médecin de famille se tournent vers les cliniques bondées ou les services d'urgences pour des problèmes courants⁶.

Voilà la réalité des soins de santé au Canada aujourd'hui, bien qu'on estime que jusqu'à

70 % des visites à l'urgence et en clinique pourraient être remplacées par des consultations virtuelles sans que cela ait d'incidence sur la qualité des soins⁷.





Étude sur les soins de santé virtuels au Canada : résultats

Le besoin en matière de soins de santé virtuels est peut-être évident, mais les Canadiens sont-ils prêts à troquer des consultations en personne auprès de leur médecin pour des consultations par écrans interposés? Sont-ils prêts à adopter les soins numériques?

À la fin de 2018, le Groupe Santé Medisys a commandé une étude sur les soins de santé virtuels au Canada pour évaluer les opinions sur les services de soins de santé faisant appel à la technologie. Les résultats parlent d'eux-mêmes :

2 in 3

Canadiens utiliseraient des soins de santé virtuels s'ils étaient couverts par leur régime d'avantages sociaux

71 %

des Canadiens sont prêts à renoncer à certains de leurs avantages actuels au profit de soins de santé virtuels

67 %

des milléniaux souhaitent avoir accès à des soins de santé virtuels

69 %

des parents et des aidants souhaitent avoir accès à des soins de santé virtuels

70 %

des personnes qui vivent avec une maladie chronique souhaitent avoir accès à des soins de santé virtuels

1 in 3

Canadien dit qu'il débourserait de l'argent pour avoir accès à des soins de santé virtuels



Sans surprise, les participants de l'étude ont dit que les principaux avantages des soins de santé virtuels sont l'accès aux soins tard en soirée et les fins de semaine (67 %), la commodité (66 %), le fait d'éviter les temps d'attente croissants à l'urgence en soirée pour des problèmes de santé mineurs (62 %), une diminution des absences au travail (47 %), des consultations régulières avec un professionnel de la santé (45 %) et une diminution du stress (29 %).

Néanmoins, seulement 9 % des employeurs canadiens offrent actuellement des services de soins de santé virtuels à leurs employés.

Dans le cadre d'un autre sondage récent réalisé par IPSOS, le plus important fournisseur du Canada en matière de recherche sur l'opinion publique, 69 % des Canadiens interrogés ont dit qu'ils utiliseraient des soins de santé virtuels au lieu des consultations en clinique ou pour les compléter⁸.

Cliquez sur les logos des médias ci-dessous pour voir des manchettes sur l'étude sur les soins de santé virtuels au Canada.

Insurance
BUSINESS CANADA

NATIONAL POST

HRD
HUMAN RESOURCES DIRECTOR
CANADA

Benefits
CANADA

L'étude sur les soins de santé virtuels au Canada, commandée par le Groupe Santé Medisys et menée en collaboration avec Edelman par l'intermédiaire du portail LegerWeb, a été réalisée du 28 août au 4 septembre 2018 auprès de 1 501 employés canadiens à temps plein et à temps partiel ayant des régimes d'avantages sociaux, âgés de 18 ans et plus et vivant à l'extérieur du Manitoba et de la Saskatchewan. Le sondage a été mené en anglais et en français. Les résultats ont été rapportés avec une marge d'erreur de +/- 2,5 % selon un intervalle de confiance à 95 %.

Soins de santé virtuels : avantage pour les entreprises

Les soins de santé virtuels valent-ils l'investissement pour les employeurs?

Dans le bassin concurrentiel actuel des travailleurs, il est crucial de comprendre les motivations et les attentes des employés pour avoir du succès en affaires. Des études montrent que les employés veulent des régimes d'assurance maladie personnalisables et axés sur la prévention, qui font gagner du temps, qui aident à concilier le travail et la vie personnelle et qui donnent un accès rapide aux soins de santé pour leur famille.

Étant donné que le temps passé devant un écran de téléphone intelligent a augmenté de 60 % depuis trois ans⁹ et que 72 % des utilisateurs de téléphone intelligent surveillent leur santé par l'intermédiaire de leur appareil¹⁰, il n'est pas surprenant d'apprendre que la plupart des employés canadiens souhaitent avoir un accès à des services de soins virtuels pour compléter les consultations en personne avec leurs médecins.

Cependant, les entreprises socialement responsables offrent également des avantages sociaux pour assurer leur rentabilité : chaque année, l'absentéisme des employés pour des raisons de santé entraîne des pertes directes de revenus estimées à 16 milliards de dollars ou plus pour les employeurs¹¹. Chaque personne prenant de 2 à 6 jours¹² de congé par année (chiffre qui double pour ceux qui ont des enfants) pour des visites chez le médecin et chaque visite de cinq minutes demandant environ deux heures à l'extérieur du lieu de travail,

Les avantages financiers liés aux soins de santé virtuels représentent des économies annuelles de milliers de dollars par employé, surtout grâce à une réduction de l'absentéisme.

Par ailleurs, de nombreux employés pensent devoir compenser leur absence en travaillant les soirs et les fins de semaine, ce qui peut grandement contribuer à l'apparition de problèmes découlant du stress. De plus, on estime que 60 % de l'absentéisme est lié au stress et que le coût direct du stress pour les employeurs est environ de 600 \$ par employé ou de 3,5 millions de dollars annuellement pour un gros employeur typique¹³. Bien sûr, nous savons que les employés stressés en manque de sommeil prennent également de mauvaises décisions professionnelles par rapport à ceux dont la santé mentale est une priorité.

Finalement, alors que les entreprises investissent d'importantes ressources pour offrir des bénéfices liés à la santé à leurs employés, il y a un écart important entre l'offre et ce que les employés veulent et ce dont ils ont besoin. Selon un nouveau rapport de la Harvard Business School, cet écart entraîne « des coûts cachés représentant des millions de dollars pour les entreprises en raison du roulement de personnel, de la perte de savoir organisationnel et de l'embauche temporaire, en plus des coûts de productivité substantiels liés à l'absentéisme et au présentisme¹⁴. »

Rendement du capital investi en bref

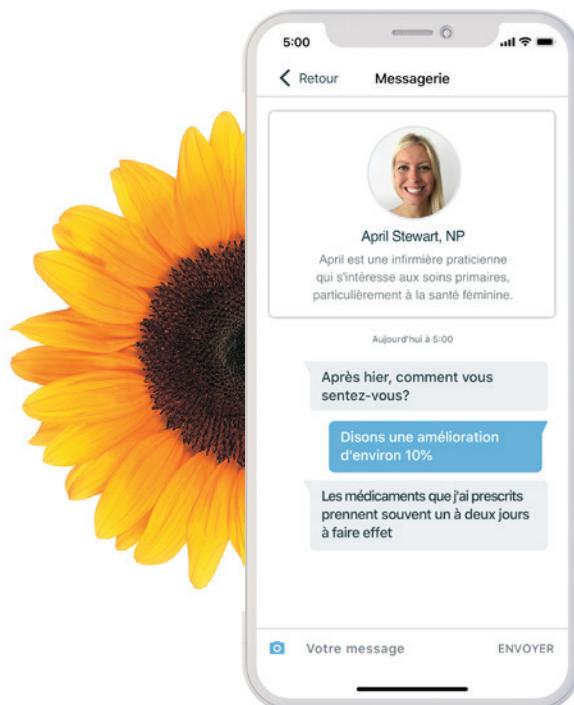
Selon des données recueillies auprès des utilisateurs de Akira par TELUS Santé, il est possible d'intégrer les soins virtuels à la plupart des régimes d'avantages sociaux des employés pour avoir un effet remarquablement positif sur le rendement du capital investi.

À titre d'exemple, l'ajout des services de soins virtuels permet à une entreprise de taille moyenne d'économiser jusqu'à 2 625 heures de productivité et 174 000 \$ annuellement, alors qu'une grande entreprise peut économiser jusqu'à 9 844 heures et 673 000 \$ annuellement.

Économies potentielles par catégorie d'entreprises :

Taille de l'entreprise	Nbre moyen d'employés	Économie de coûts	Économies de coûts Économies de temps*	Économie de temps*
PME	50	18 000 \$	43 000 \$	656 heures
Taille moyenne	200	73 000 \$	174 000 \$	2625 heures
Grande entreprise	750	294 000 \$	673 000 \$	9844 heures

* Les données sur l'économie de temps ne tiennent pas compte des employés ayant une famille, dont les visites chez le médecin représentent le double des heures consacrées par les autres employés sur une base annuelle.



Les résultats cités ci-dessus sont tirés de la calculatrice du retour du capital investi de Akira par TELUS Santé, sur la base des hypothèses suivantes :

- 50 % des employés à qui les employeurs offrent les soins de santé virtuels s'en serviront;
- les employés font en moyenne 7,5 visites médicales par année¹⁵ et une visite chez le médecin nécessite en moyenne 3,5 heures¹⁶;
- un salaire annuel moyen de 65 000 \$ a été utilisé.

Soins de santé virtuels : avantage en santé mentale

Alors que la stigmatisation en milieu de travail liée au stress et à la santé mentale commence enfin à s'atténuer, les organisations reconnaissent l'impact réel de la santé mentale et émotionnelle sur leurs employés.

500,000+

**Canadiens s'absentent
du travail** chaque semaine à cause
de problèmes de santé mentale

2/3

**de ceux qui
en souffrent**
ne cherchent pas à se faire traiter

6,3 milliards

en pertes de productivité
pour les employeurs canadiens chaque année en
raison de l'absentéisme et du présentisme liés à
des problèmes de santé mentale

1^{re}

cause d'invalidité
au Canada est liée à des problèmes
de santé mentale

65 jours

durée moyenne
d'un congé de maladie lié à la
santé mentale

Malgré les statistiques troublantes, les coûts à débourser en plus de la stigmatisation, le manque de temps et le manque de souplesse continuent de rendre la vie difficile aux Canadiens qui veulent faire de la santé mentale et émotionnelle une priorité¹⁷. Même lorsque les régimes d'avantages sociaux offrent des programmes de soutien aux employés ou des services de professionnels en santé mentale, de nombreux employés ont du mal à prendre un rendez-vous et craignent la stigmatisation perçue chez ceux qui consultent pour un problème de santé mentale.

Selon un sondage mené en 2019 par l'International Foundation of Employee Benefit Plans¹⁸, 60 % de la main-d'œuvre nord-américaine affirme que les employés éprouvent plus de problèmes de santé mentale et d'abus de substance qu'il y a deux ans; alors que la plupart des employeurs (84 %) ont signalé qu'ils offraient des programmes de soutien aux employés, les trois quarts ont dit que seulement 10 % de leurs employés ou moins font vraiment appel à ces programmes.

Les services de soins de santé mentale virtuels peuvent atténuer cette crainte en offrant un accès pratique et privé à des professionnels en santé mentale, ce qui pourrait encourager plus d'employés à chercher de l'aide.

Par exemple, un programme de traitement basé en Irlande appelé SilverCloud a permis à six fois plus d'utilisateurs de recevoir des soins de santé mentale depuis qu'une thérapie cognitivo-comportementale (TCC) virtuelle a été combinée à une thérapie en personne¹⁹. Aux États-Unis, le Westchester Medical Center de New York a observé que les rendez-vous manqués par les patients ont diminué de 30 % depuis la mise en place de la télépsychiatrie²⁰.

Ici, au Canada, le Groupe Santé Medisys — le chef de file en matière de santé préventive au pays — propose des solutions en santé mentale grâce à sa plateforme de consultations virtuelles Akira par TELUS Santé. Nous continuons d'améliorer notre offre en santé mentale par l'intermédiaire de thérapies et d'accompagnements virtuels, ainsi que d'outils d'analyse de santé mentale visant à aider les employeurs à mieux comprendre la résilience dans leurs équipes.

Les employeurs canadiens qui offrent des soins virtuels peuvent contribuer à faire passer la santé mentale de l'ombre à la lumière, tout en préservant la santé de leur entreprise. Comme l'a récemment résumé TELUS Santé, « **l'objectif à long terme est de promouvoir l'utilisation de la TCC virtuelle à titre d'intervention précoce, pendant que les employés sont encore au travail, afin d'éviter les demandes de prestations d'invalidité²¹** ».

En bref, ce n'est pas seulement prudent d'investir dans la santé mentale des employés par l'intermédiaire de soins virtuels, mais c'est également rentable : « Il s'agit de détourner certains des montants traditionnels consacrés aux bénéfices pour offrir des services d'une manière différente et plus rentable », explique Marilee Mark, stratég en régimes d'assurance collective, Marilee Mark Consulting²².

Obstacle à l'adoption : perte de « CONTACT HUMAIN »?

Alors que les avantages liés aux soins offerts par des moyens virtuels et que l'appétit des Canadiens pour ce type de soins sont évidents, le faible taux d'adoption peut être en partie attribué à une appréhension quant à la qualité et à la portée des soins de santé virtuels — notamment, la perte du « contact humain ».

Certains patients et professionnels de la santé craignent que les soins de santé virtuels réduisent ou éliminent la précieuse relation qui se développe pendant les visites en personne, mais plusieurs études cliniques récentes ont déboulonné ce mythe.

Dans un rapport de 2015 portant sur les patients et les médecins de la Colombie-Britannique, 79 % des patients qui ont fait une consultation virtuelle ont dit que les soins étaient de la même qualité que ceux donnés en personne; 91 % ont indiqué que la consultation virtuelle leur avait permis de régler leur problème de santé²³.

En janvier dernier, l'American Journal of Managed Care a également publié une étude menée sur plusieurs années par le Massachusetts General Hospital (MGH), laquelle a permis d'établir que les consultations virtuelles peuvent remplacer avec succès les visites en clinique dans de nombreuses situations sans compromettre la qualité des soins et la communication entre le patient et le médecin²⁴.

- 62 % des patients qui ont répondu ont affirmé que la qualité des consultations vidéo virtuelles n'était pas différente de celle des consultations en clinique
- 21 % étaient d'opinion que, dans l'ensemble, les consultations virtuelles étaient de meilleure qualité que les consultations en clinique
- 68 % des patients ont donné une note de 9 ou 10, sur une échelle de 10 points, aux consultations vidéo virtuelles
- Les cliniciens ont dit que les consultations vidéo virtuelles étaient supérieures aux consultations en clinique pour ce qui est de la prise de rendez-vous en temps opportun (71 %) et de l'efficacité de la consultation (53 %)



Ce que les patients apprécient le plus, c'est une séance ininterrompue avec leur médecin, et ils tolèrent tous les autres irritants pour venir nous voir. Lors d'une consultation en télésanté, le patient passe 95 % de son temps face à face avec le médecin, comparativement à moins de 20 % dans le cas d'une consultation traditionnelle, alors que la majeure partie du temps est consacrée au déplacement et à l'attente.



- Lee Schwamm, M.D., directeur du MGH Center for TeleHealth et du MGH Comprehensive StrokeCenter, et vice-président directeur du MGH Department of Neurology.



Avantages liés à l'adoption de ce type de soins pour les intervenants la perspective des médecins

FAIT : Remplacer annuellement un seul rendez-vous de patient par une consultation virtuelle pourrait permettre à un médecin de soins primaires de gagner en moyenne cinq minutes par rendez-vous, libérant ainsi jusqu'à 47,8 millions d'heures dans l'ensemble des effectifs en soins primaires²⁵ pour accommoder d'autres patients et des rendez-vous d'urgence.

Q : À titre de médecin canadienne réputée exerçant à temps plein en clinique, que pensez-vous des soins virtuels?

R : En raison de l'augmentation de l'utilisation des téléphones intelligents couplée aux difficultés que rencontre constamment notre système de santé en matière d'offre et de demande, il est évident que les Canadiens souhaitent compléter les consultations traditionnelles au cabinet du médecin par des consultations virtuelles.



ENTREVUE AVEC : **Dre Vivien Brown**,
vice-présidente, Affaires médicales,
Groupe Santé Medisys

Les obstacles courants à l'accès aux soins font en sorte que de nombreux Canadiens reportent ou évitent des soins médicaux, ce qui peut être particulièrement dangereux pour des patients atteints de maladies graves ou chroniques. Il faut aussi reconnaître que les consultations médicales virtuelles étendent la portée des soins de grande qualité aux populations mal desservies, au sein desquelles l'accès aux spécialistes est parfois limité. Les soins de santé virtuels se sont toutefois avérés être un moyen efficace de réduire de 30 % à 50 % le temps d'attente pour voir un spécialiste.

Une récente étude menée par Truven Health Analytics a également démontré qu'il est possible de remplacer 70 % des consultations à l'urgence et en clinique par des consultations virtuelles sans qu'il n'y ait d'incidence sur la qualité des soins. La démonstration est donc claire : le Canada a besoin de cette solution moderne.

La perspective des employeurs

FAIT : L'accès à des professionnels de la santé au moyen de soins virtuels réduit le stress des employés en ce qui concerne leur état de santé. Comme le stress est attribuable à 60 % de l'absentéisme au travail, selon les estimations, cette question est pertinente²⁶.



ENTREVUE AVEC : **Josée Dixon**,
vice-présidente principale, Assurance
pour les groupes et les entreprises,
Desjardins Assurances

Q : Vous menez actuellement un essai pilote avec la plateforme Akira par TELUS Santé auprès de 4 000 employés. Qu'avez-vous observé jusqu'à maintenant?

R : Nos employés sont particulièrement heureux de la facilité avec laquelle ils peuvent communiquer avec un professionnel de la santé, même tard le soir, pour aborder une question médicale — que ce soit pour eux-mêmes, leur époux ou épouse, ou leurs enfants. Des employés ont pu renouveler leurs ordonnances sans avoir à perdre leur temps dans une clinique sans rendez-vous. Les résultats ont été très positifs jusqu'à maintenant.



ENTREVUE AVEC : **Dr Sheldon Elman**,
Fondateur et chef de la direction,
Groupe Santé Medisys



À écouter :

CBC News explore les avantages des soins de santé virtuels pour les employeurs avec le Dr Sheldon Elman, du Groupe Santé Medisys (en anglais)



La perspective des employés

FAIT : L'accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à des soins de santé pour les employés et leurs familles assure une tranquillité d'esprit et réduit le stress, ce qui contribue grandement au mieux-être, au bonheur et à la productivité en milieu de travail.



ENTREVUE AVEC : **Marie-Hélène Irvine**
BScPhm, ACPR, D. Pharm., R.Ph.,
directrice de l'Information médicale,
Amgen Canada Inc.

Q : Quelle incidence les soins de santé virtuels ont-ils eu dans votre vie personnelle et professionnelle?

R : Akira par TELUS Santé a grandement simplifié ma vie en me permettant d'obtenir des soins de santé de qualité en quelques minutes depuis le confort de mon foyer. J'ai utilisé, à titre personnel, différents services de santé allant de la demande d'une échographie, à l'obtention d'une ordonnance de médicaments, en passant par l'évaluation de mes enfants pour une infection. Akira par TELUS Santé est tellement commode et m'a permis de gagner beaucoup de temps! J'ai pu éviter des visites à l'urgence et l'attente de rendez-vous avec mon médecin!

En résumé

L'idée que les meilleurs soins possibles soient prodigués par des professionnels de la santé en personne est remise en cause au Canada.



À titre d'intervenants, nous devons profiter des opportunités fournies par la technologie pour optimiser la prestation des soins de santé aux Canadiens – et les soins de santé virtuels constituent un véhicule pour ce changement.

- Dr Sheldon Elman, chef de la direction, Groupe Santé Medisys.



Des soins virtuels efficaces peuvent :

- éliminer les barrières qui entravent l'accès aux soins classiques
- réduire le fardeau économique sur le système public
- radicalement améliorer le traitement des personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale
- préserver la rentabilité pour les employeurs
- permettre aux Canadiens de participer plus activement à leur santé

L'étude sur les soins de santé virtuels au Canada menée par le Groupe Santé Medisys a permis d'établir que la majorité des employés canadiens utiliseraient les soins virtuels s'ils y avaient accès. Leur volonté d'utiliser les soins de santé à leur façon témoigne d'une attention accrue à l'égard de leur santé personnelle — et nous savons que l'amélioration de la littératie en santé peut entraîner une réduction des coûts directs des soins de santé allant jusqu'à 17%²⁷.

Heureusement, les entreprises canadiennes tiennent de plus en plus compte des avantages liés à l'ajout de solutions de soins de santé virtuels comme Akira par TELUS Santé à leurs régimes de soins de santé, ce qui prouve que le vieil adage selon lequel on accorde de l'importance à une bonne santé qu'après l'avoir perdue peut ne plus être vrai avec l'arrivée des soins de santé virtuels.

Annexe

1. Vivien Brown (2019), Groupe Santé Medisys, Comment les soins de santé virtuels refaçonnent l'avenir des avantages sociaux au Canada, tiré de : <https://blog.medisys.ca/fr-ca/lincidence-de-la-technologie-sur-lavenir-des-soins-de-sant%C3%A9-au-canada>
2. PwC Healthcare, Making Care Mobile, tiré de : www.pwc.com/ca/en/industries/healthcare.html
3. Deloitte (2015), Digital Health in the UK: An industry study for the Office of Life Sciences, tiré de : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/461479/BIS-15-544-digital-health-in-the-uk-an-industry-study-for-the-Office-of-Life-Sciences.pdf
4. Greg Licholai (2019), Forbes, Digital Healthcare Growth Drivers In 2019, tiré de : www.forbes.com
5. Daniel Muzyka, Glen Hodgson, and Gabriela Prada (2012), Le Conference Board du Canada, The Inconvenient Truths About Canadian Health Care, tiré de : www.conferenceboard.ca
6. Statistique Canada (2014), Accès à un médecin régulier, tiré de : www150.statcan.gc.ca
7. Truven Health Analytics (2013), Avoidable Emergency Department Usage Analysis, tiré de : www.truvenhealth.com
8. IPSOS (2017), Seven in Ten Canadians (68%) Have Skipped Seeing a Doctor Due to Long Wait Times, Timeliness or Other Barriers Half of Ontarians (49%) Interested in Online Appointments with Ontario-Based Doctors, tiré de : www.ipsos.com
9. Neilson Total Audience (2016), The Total Audience Report: Q1 2016, tiré de : www.nielsen.com
10. Ramani, M., Rupesh B., Abrar K., Blythe H. (2018), Deloitte Insights 2018, tiré de : www.deloitte.com
11. Le Conference Board du Canada (2013), Missing in Action: Absenteeism Trends in Canadian Organizations, tiré de : www.conferenceboard.ca
12. Murphy, R. (2018), Majority of Canadians have taken time off work for medical appointments: survey, tiré de : www.benefitscanada.com
13. National Institute for Occupational Safety and Health, Stress...At Work, tiré de : www.cdc.gov/niosh
14. Joseph B. Fuller and Manjari Raman (2019), Harvard Business School, The Caring Company: How Employers Can Help Employees Manage their Caregiving Responsibilities—While Reducing Costs and Increasing Productivity, tiré de : www.hbs.edu
15. Statista, Number of Doctor Visits Per Capita in Selected Countries as of 2017, tiré de : <https://www.statista.com/statistics/236589/number-of-doctor-visits-per-capita-by-country/>
16. Institut canadien d'information sur la santé, Les soins de santé au Canada 2012, Regard sur les temps d'attente, tiré de : https://secure.cihi.ca/free_products/HCIC2012-FullReport-FRweb.pdf
17. AON Hewitt (2014), The Consumer Health Mindset, tiré de : www.aon.com
18. Benefits Canada (2019) Mental health and substance abuse issues on the rise: survey, tiré de : www.benefitscanada.com
19. Kaveh Safavi and Frances Dare, Harvard Business Review (2018), Virtual Health Care Could Save the U.S. Billions Each Year, tiré de : www.hbr.org
20. Vitor Rocha (2019), How Telehealth Can Get Healthcare to More People, tiré de : www.philips.com
21. TELUS Santé (2019), Les 5 principales tendances de 2019 en matière de régimes d'assurance en santé, tiré de : <https://plus.telushealth.co/blogs/health-benefits/fr/les-5-principales-tendances-de-2019-en-matiere-de-regimes-dassurance-en-sante/>
22. TELUS Santé (2019), Les 5 principales tendances de 2019 en matière de régimes d'assurance en santé, tiré de : <https://plus.telushealth.co/blogs/health-benefits/fr/les-5-principales-tendances-de-2019-en-matiere-de-regimes-dassurance-en-sante/>
23. Inforoute Santé du Canada (2015), tiré de : www.infoway-inforoute.ca/fr/
24. American Journal of Managed Care (2019), Patient and Clinician Experiences With Telehealth for Patient Follow-up Care, tiré de : www.ajmc.com
25. Harvard Business Review (2018), Virtual Health Care Could Save the U.S. Billions Each Year, tiré de : www.hbr.org
26. National Institute for Occupational Safety and Health (2014), Stress Management in Work Settings, tiré de : <https://www.stress.org/workplace-stress/>
27. Haun JN, Patel NR, French DD, Campbell RR, Bradham DD, Lapcevic WA (2015), Association between health literacy and medical care costs in an integrated healthcare system: a regional population based study. BMC Health Services Res. 15: 249



Pour en savoir plus:
telussante@telus.com