

Accès virtuel local aux services d'urgence

Défi

En Ontario, on a constaté depuis le début de la pandémie une **baisse appréciable des consultations aux urgences** de la part de patients présentant des **problèmes graves de santé**, et même des cas d'infarctus du myocarde et d'AVC. Les gens qui devraient normalement demander des soins ne le font pas, probablement par crainte de contracter la COVID-19.

Opportunité

Il est possible d'**adopter une approche virtuelle à la prise en charge du patient qui demande une évaluation clinique**. Les modèles virtuels de prestation de soins peuvent aider à donner accès à une évaluation, à obtenir des conseils sur les soins auto-administrés et à aiguiller le patient vers le cadre de soins approprié.

Avantages

- Amélioration de l'accès aux soins
- Assistance aux patients pour faire les meilleurs choix pour leurs besoins en santé
- Utilisation appropriée des ressources du réseau de la santé
- Offre de soins plus adéquats avec un minimum de perturbations pour le patient/membres de sa famille



L'Ontarien demande des soins médicaux ou un diagnostic.

La page Web de l'hôpital renferme des infos sur les services d'urgences (SU), en plus d'infos sur l'option de visite virtuelle. Le patient peut entamer une visite virtuelle avec son propre appareil.



Options de triage virtuel

Contact direct
Le médecin évalue tous les patients de façon virtuelle (au téléphone ou par vidéo).

Modèle de triage
Un(e) infirmier(ère) trie virtuellement la demande du patient au niveau approprié. eÉTG pourrait être utilisé.

Totalement automatisé
Un robot conversationnel (ou semblable) ou des algorithmes numériques cliniques classent le patient avant que n'intervienne un médecin.



Modèle de visite virtuelle

Le patient est placé dans une file d'attente pour une consultation virtuelle avec le prochain médecin disponible.
OU
est informé de l'heure fixée pour l'appel vidéo ou audio.



Évaluation faite et conseils sont fournis (p. ex., une ordonnance, des analyses en laboratoire).

OU

Recommandation de se rendre en personne aux SU

Exemples en Ontario

CHEO Le CHEO devient le premier hôpital pédiatrique au Canada à offrir des services virtuels d'urgence.

[Cliquez pour en savoir plus.](#)

RC VTAC Renfrew County Virtual Triage and Assessment Centre

[Cliquez pour en savoir plus.](#)

eÉTG

Échelle canadienne de triage et de gravité électronique

En Ontario, les hôpitaux ont mis en œuvre l'outil eÉTG de Santé Ontario (Action Cancer Ontario) pour un triage précis des patients. Il a été démontré qu'il améliorerait l'exactitude et l'uniformité du triage des patients et qu'il pourrait être utilisé dans un contexte préhospitalier, dont un modèle virtuel de prestation de soins qui favorise l'accès à des services sur demande.

[Cliquez pour en savoir plus.](#)

Exemples à l'étranger

[Cliquez pour lire plus.](#)

NHS
England

Sutter
Health

Allina
Health

Bryan
Health