



VOISINAGE MÉDICAL DU PATIENT

TROUSSE DE MISE EN ŒUVRE

Collège des médecins de famille de l'Ontario



THE COLLEGE OF
FAMILY PHYSICIANS
OF CANADA



LE COLLÈGE DES
MÉDECINS DE FAMILLE
DU CANADA



Centre for Effective Practice



© 2021 Le Collège des médecins de famille du Canada

Tous droits réservés.

Ce contenu peut être reproduit en entier à des fins éducatives, personnelles et non commerciales seulement, avec mention conformément aux renseignements ci-après.

Toute autre utilisation requiert la permission du Collège des médecins de famille du Canada.

Pour citer ce document :

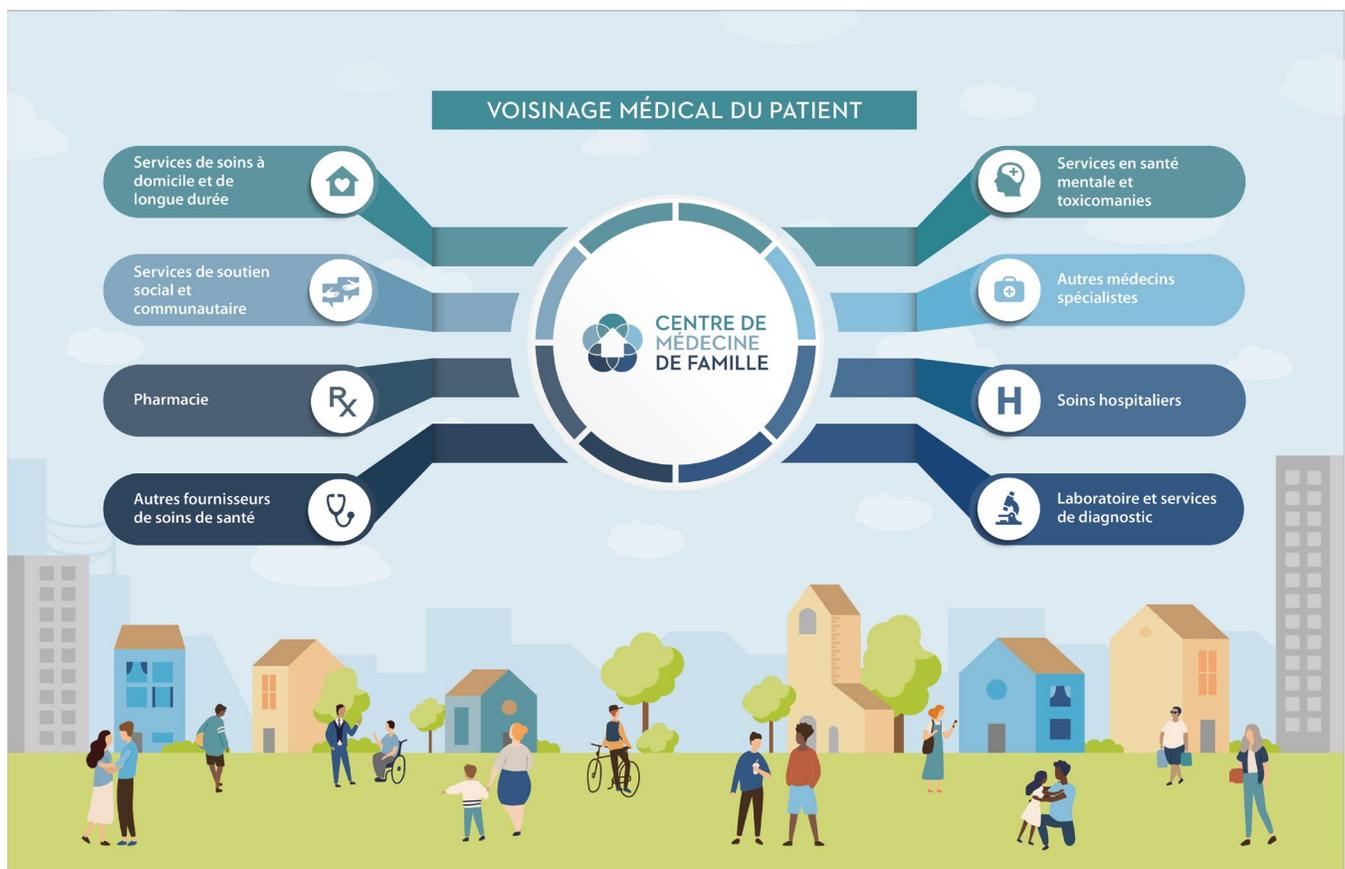
Collège des médecins de famille du Canada. *Trousse de mise en œuvre du voisinage médical du patient : Ontario*. Mississauga (ON) : Collège des médecins de famille du Canada ; 2021.

Le Collège des médecins de famille du Canada (CMFC) remercie toutes les organisations et les autres contributeurs pour leur aide inestimable dans l'élaboration de la présente trousse de mise en œuvre.

Le Centre de médecine de famille (CMF) est la vision du Collège des médecins de famille du Canada (CMFC) pour l'avenir de la pratique de médecine de famille au Canada¹. Le CMF met en lumière l'importance de la pratique de médecine de famille et de la prestation de soins en équipe pour offrir des soins de qualité avec compassion et en temps opportun. Ces milieux de pratique ne sont toutefois pas les seuls qui offrent des soins aux patients.

Le concept de voisinage médical du patient (voisinage; figure 1) pousse plus loin l'idée de soins offerts en équipe dans les CMF : il décrit et renforce l'idée d'un réseau constitué de plusieurs prestataires de soins et services en dehors de la clinique.

Figure 1. Le voisinage médical du patient. Les services présentés ne sont pas exhaustifs, mais ils représentent les grandes catégories de services de santé qui font partie d'un voisinage relié à un CMF.



Dans le modèle du voisinage médical, le CMF sert de pôle de coordination des soins. Ce voisinage comprend les nombreux domaines de soins de santé en dehors des soins primaires vers lesquels les patients peuvent être orientés, comme les autres spécialistes médicaux et fournisseurs de

soins de santé, les hôpitaux et les centres de soins de longue durée et de soins à domicile, ou encore le vaste réseau de ressources de soutien social/communautaire, les services de soutien dans la collectivité en matière de santé mentale et de toxicomanies entre autres. En Ontario, le concept

de voisinage médical est concrètement mis en œuvre grâce à la création d'équipes Santé Ontario (ÉSO)². Faire partie d'une ÉSO aidera énormément les cabinets à se conformer davantage à la vision du CMF et à celle du voisinage médical. Pour de plus amples renseignements sur la façon d'obtenir des crédits Mainpro+^{MD} pour votre participation à une ÉSO, informez-vous au sujet du programme de planification d'ÉSO et de prestation de soins intégrés du Collège des médecins de famille de l'Ontario (CMFO)³.

La présente trousse de mise en œuvre se veut un complément au guide Conseil pratique : *Le voisinage médical du patient* du CMFC⁴. La participation à une ÉSO est la façon la plus efficace d'adopter les principes du voisinage médical dans votre cabinet. Néanmoins, les suggestions que vous trouverez dans le présent document sont aussi utiles aux cabinets qui ne font pas partie d'une ÉSO, mais qui souhaitent nouer davantage de liens au sein du système de santé :

- Comprendre les besoins et les préférences de vos patients en matière de soins de santé
- Mettre vos patients en contact avec les ressources communautaires
- Établir des relations interprofessionnelles afin d'assurer une plus grande continuité des soins
- Miser sur la santé numérique et les soins virtuels pour améliorer votre pratique

Les ressources présentées dans cette trousse-ci ne constituent pas une liste exhaustive. Comme elles appartiennent à des organisations externes, nous ne pouvons garantir leur exactitude ni l'accessibilité de leurs liens hypertextes. Vous trouverez les modalités de citation – y compris les titres des documents et les liens vers les sites Web – à la section Références à la fin du document.

Comprendre les besoins et les préférences de vos patients en matière de soins de santé

Bien connaître la composition de votre population de patients (renseignements démographiques, problèmes de santé, satisfaction par rapport aux soins et formes de soutien requises) vous aidera à mieux organiser votre pratique. Accordez une attention particulière à ceux qui ont des besoins différents ou qui éprouvent des difficultés à accéder aux soins, comme les personnes en situation de handicap, qui souffrent de comorbidités multiples et/ou les membres de la communauté LGBTQ+, les immigrants ou les personnes racisées.

Renseignez-vous sur votre population de patients et trouvez des moyens d’approfondir vos connaissances au sujet de leurs besoins en matière de santé

1. Élargissez votre gamme d’outils de dépistage et utilisez-les pour obtenir des renseignements plus détaillés sur la santé de vos patients et leur accès aux services. Des outils pour améliorer le dépistage des patients sont accessibles par l’intermédiaire des organisations suivantes :
 - » L’outil clinique sur la pauvreté (*Poverty: A Clinical Tool for Primary Care Providers in Ontario*) : un outil de soins primaires pour dépister les préoccupations liées aux conditions de vie et à la situation socioéconomique des patients comme un facteur affectant leur état de santé et pour les aider à y faire face⁵
 - » L’approche BETTER (*Building on Existing Tools To Improve Chronic Disease Prevention and Screening in Primary Care – Améliorer la prévention et le dépistage des maladies chroniques en soins de santé primaires sur la base d’outils existants*) : recommandations fondées sur les données probantes pour la prévention et le dépistage des maladies chroniques qui comprennent un algorithme pour les cibles et des continuums de soins adaptés aux patients diabétiques et non diabétiques⁶
2. Consultez les données sur les indicateurs de santé à l’échelle provinciale et nationale afin de mieux comprendre l’ensemble des besoins de votre communauté en matière de santé :
 - » Indicateurs de rendement du système : une série de rapports produits par Qualité des services de santé Ontario sur différents sujets comme la sécurité des patients dans les soins hospitaliers, les temps d’attente, la santé de la population, le rendement des soins primaires et bien plus⁷
 - » Votre système de santé : un ensemble d’outils interactifs élaboré par l’Institut canadien d’information sur la santé qui permet à l’utilisateur de voir les données sur les indicateurs de santé pour chacune des régions du pays⁸

Améliorez votre capacité à dispenser des soins aux membres de la communauté LGBTQ+, aux immigrants ou aux personnes racisées

3. Remplissez des autoévaluations pour déterminer dans quelle mesure vous et votre clinique dispensez des soins adaptés sur le plan culturel :

- » *Promoting Cultural and Linguistic Competency* : une liste de contrôle pour l'autoévaluation qui permet aux prestataires de soins primaires d'évaluer s'ils font preuve de compétence culturelle dans l'aménagement de leur environnement physique de travail, dans leur style de communication et dans leurs attitudes⁹
- » *Is Your Space Positive?* : un outil d'autoévaluation qui vous aidera à rendre votre organisation plus inclusive pour les personnes de toutes orientations sexuelles et identités de genre¹⁰
- 4. Consultez le document d'information élaboré par le Comité sur la santé autochtone du CMFC pour mieux comprendre les effets déterminants que peut avoir le racisme systémique sur l'expérience clinique d'un patient autochtone, et ce que vous pouvez faire pour aider à améliorer les choses¹¹.
- 5. Consultez le *Safer Places Toolkit*, une ressource complète élaborée par Alberta Health Services qui fournit aux médecins et à leur personnel des conseils pour les sensibiliser, encourager l'autoréflexion et les aider à développer les habiletés nécessaires afin de créer des milieux de soins plus accueillants et plus sécuritaires pour les patients LGBTQ+ et leurs familles¹².

Renseignez-vous sur les préférences et l'expérience de vos patients en matière de soins de santé

- 6. Servez-vous de sondages sur l'expérience des patients déjà à votre disposition pour mieux cerner les aspects de votre pratique qui doivent être améliorés :
 - » Sondage sur l'expérience des patients et guide pratique de Qualité des services de santé Ontario^{13,14}
 - » Sondage sur les soins de santé primaires du Saskatchewan Health Quality Council¹⁵
- 7. Installez une boîte de commentaires anonymes dans votre salle d'attente ainsi qu'un formulaire anonyme sur le site Web de votre lieu de pratique. Placez-les bien en vue pour que vos patients les trouvent facilement et mettez en place un processus afin de lire régulièrement les messages qui y sont laissés.

Mettre vos patients en contact avec les ressources communautaires

Mettre vos patients en contact avec les ressources communautaires appropriées peut contribuer à l'amélioration de leur état de santé et de leur bien-être en agissant sur leurs déterminants sociaux de la santé. En étant au fait des ressources communautaires qui leur sont accessibles, vous pourrez plus facilement personnaliser votre approche en fonction des besoins particuliers de chaque patient.

Renseignez-vous sur les ressources communautaires qui sont à votre disposition et à celle de vos patients et qui peuvent améliorer leur état de santé et leur bien-être

1. Dirigez vos patients vers 211 Ontario, une base de données interrogeable par lieu qui répertorie les services communautaires, sociaux, sanitaires non cliniques et gouvernementaux connexes¹⁶. Il y a également une base de données connexe qui couvre spécifiquement la ville de Toronto et les régions de Peel, York et Durham¹⁷. Ces deux services 211 sont également accessibles par téléphone en composant le 211.
2. Dirigez vos patients vers la Ligne santé, un répertoire de services sanitaires et communautaires locaux partout en Ontario qui est interrogeable par code postal ou par réseau local d'intégration des services de santé¹⁸.

Constituez une base de connaissances interne sur les ressources communautaires disponibles

3. Créez des documents internes pour répertorier les ressources communautaires qui font partie de votre voisinage médical. Le Health Commons Solutions Lab a élaboré des outils qui vous aideront à cet égard :
 - » Créez une base de données en ligne sur les ressources communautaires et/ou une carte Google de ces ressources à l'aide du prototype de création de cartes communautaires (*Community Map Prototype*) et de l'outil de base de données (*Database tool*)¹⁹

- » Demandez à d'autres prestataires de services (c.-à-d. vos « voisins ») de confirmer ou de compléter les renseignements relatifs à leurs services à l'aide de l'outil de création de fiches de ressource communautaire (*Community Resource Cards*)²⁰
- 4. Pour plus de modèles de documents internes sur votre voisinage, consultez l'annexe du guide Conseil pratique du CMFC⁴.
- 5. Envisagez de confier à certains membres de votre personnel la responsabilité de la mise à jour des documents internes et des contacts avec les autres prestataires de services de votre voisinage.

Établir des relations interprofessionnelles afin d'assurer une plus grande continuité des soins

Les relations entre votre clinique (c.-à-d. le CMF) et les autres prestataires de services (c.-à-d. les voisins) sont le fondement d'un voisinage réussi. La signature d'ententes de soins en collaboration qui définissent clairement les responsabilités et les attentes des voisins peut contribuer à officialiser ces relations et rationaliser les processus de communication et de référence de manière à accroître la continuité des soins. Si vous faites partie d'un ÉSO, certaines de ces relations seront officialisées durant son processus de création et de maturation.

Établissez des ententes de soins en collaboration avec d'autres prestataires de services de votre voisinage

1. Demandez aux prestataires de services vers lesquels vous orientez régulièrement des patients comment ils envisagent leur relation avec votre pratique. Déterminez s'ils souhaitent officialiser leur participation au voisinage ou, si vous faites partie d'une ÉSO, s'ils souhaitent l'intégrer.
2. Les ententes de soins en collaboration doivent être personnalisées en fonction de votre pratique, des prestataires de services avec lesquels vous travaillez et de votre population de patients. Pour être efficace, l'entente de soins en collaboration doit inclure :

- » Des détails précis sur l'information requise pour faire des références efficaces
 - » Les plateformes de référence à utiliser pour communiquer les demandes
 - » Les attentes concernant la façon de communiquer l'urgence d'une demande
 - » Les attentes pour ce qui est de garantir l'accès en temps opportun aux consultations et aux rendez-vous, de même que pour le partage des résultats
 - » Les fonctions de santé numérique à votre disposition et la manière dont elles seront utilisées pour coordonner les soins aux patients
 - » Un aperçu des rôles et responsabilités de chacune des parties dans la gestion des soins aux patients
- 3.** Basez-vous sur les exemples d'ententes interprofessionnelles qui suivent pour élaborer vos propres ententes de soins en collaboration :
- » Modèle d'entente de coordination des soins : exemple d'entente de soins en collaboration (en anglais seulement) élaboré par l'American College of Physicians²¹ qui définit les attentes des médecins de famille et des cliniques d'autres spécialistes (voisins)
 - » Processus de référence et de consultation : ligne directrice (en anglais seulement) élaborée par le College of Physicians and Surgeons of British Columbia²² pour standardiser les processus de référence; des modèles pour les demandes de référence et les confirmations figurent en annexe
 - » Entente de référence entre deux pratiques (pratique A et pratique B) : entente de référence modifiable entre une pratique de soins primaires et une clinique d'autres spécialistes (en anglais seulement) élaborée par Accountable Health Partners²³
- 4.** Si vous faites partie d'une ÉSO, consultez le Document d'orientation à l'intention des équipes Santé Ontario : Ententes décisionnelles collaboratives pour un système de soins de santé interconnecté, un document d'orientation pour aider les fournisseurs de soin à établir des ententes décisionnelles collaboratives en équipe et favoriser le développement de relations efficaces²⁴.
- 5.** Lorsque les parties n'établissent pas d'entente de soins en collaboration (p. ex., si l'une ou l'autre n'est pas à l'aise de signer une telle entente), avez les efforts sur l'établissement et le maintien des relations, qui pourront être officialisées ou pas plus tard. Des outils conçus par Health Commons Solutions Lab peuvent vous être utiles à cette fin :
- » Demandez aux autres prestataires de services de confirmer ou de compléter les renseignements se rapportant à leurs services à l'aide des outils de création de fiches de ressource communautaire (*Community Resource Cards*) ou de profils du fournisseur (*Provider Profile Cards*)^{20,25}

Miser sur la santé numérique et les soins virtuels pour améliorer votre pratique

Les outils numériques sont de précieuses ressources pour développer un voisinage efficace. Tirer parti des ressources disponibles peut contribuer à assurer la fluidité des processus de communication et de référence entre vous et vos voisins, améliorer la prise en charge de votre population de patients, faciliter la communication avec vos patients et renforcer votre capacité à réaliser des initiatives d'amélioration de la qualité dans votre pratique.

Servez-vous d'outils de télésanté pour améliorer les processus d'intégration, de référence et de consultation avec les autres prestataires de services de votre voisinage

1. Participez au programme Ontario eConsult, qui regroupe en fait quatre programmes : le service eConsult de l'Ontario, le service régional Champlain BASE^{MC} et les services de télédermatologie et de téléophtalmologie du Réseau Télémédecine Ontario (RTO)²⁶. Tous les programmes emploient des plateformes informatiques sécurisées qui permettent aux médecins de famille de soumettre des questions non urgentes sur leurs patients à d'autres spécialistes.
2. Inscrivez-vous au Ocean eReferral Network, une technologie intégrée aux dossiers médicaux électroniques (DMÉ) qui permet aux médecins de famille de rechercher
- d'autres spécialistes, de vérifier les temps d'attentes et leur emplacement, et de créer et soumettre des demandes de références par voie électronique²⁷. Grâce à l'intégration aux DMÉ, les demandes de référence sont envoyées, suivies et mises à jour à partir du dossier du patient.
3. Utilisez ONE Mail Direct, un service de courriel sécurisé gratuit qui permet aux utilisateurs d'échanger des renseignements sur la santé des patients avec d'autres utilisateurs de ONE Mail de manière sécuritaire et confidentielle²⁸.

Servez-vous d'outils de télésanté pour dispenser des soins virtuels et communiquer plus efficacement avec vos patients

4. Joignez-vous au ONThub du RTO, une communauté privée et sécurisée pour la prestation de soins virtuels et la communication avec les patients²⁹. Ce service est gratuit pour les prestataires de soins de santé qui reçoivent au moins 50 pour cent de leur financement du ministère de la Santé ou du Régime d'assurance-santé de l'Ontario.
5. Consultez le document *How to use Virtual Care with Your Patients* produit par OntarioMD, qui fournit des conseils sur les outils virtuels à employer, les façons de communiquer adéquatement avec vos patients et la facturation pour les consultations virtuellement³⁰.
6. Consultez la trousse d'outils complète Virtual Care Toolkit, conçue par Doctors of BC, qui fournit des conseils détaillés sur des sujets comme le déroulement du travail en situation de soins virtuels, les technologies disponibles et la communication avec les patients³¹.
7. Consultez les fiches de conseils du programme Accelerating Change Transformation Team (ACTT), qui expliquent comment utiliser certains DMÉ (dont Wolf, Med_Access, Healthquest, Accuro et PS Suite) pour dispenser des soins virtuels³².

Utilisez les outils de télésanté pour entreprendre ou améliorer la gestion de votre liste de patients inscrits

8. Consultez la page Web du CMFO sur les listes de patients inscrits, qui répertorie des ressources afin de vous aider à identifier les patients de votre liste et à gérer celle-ci³³.
 - » *Panel Maintenance Tool* : un outil pour aider les cliniques à élaborer et évaluer leurs propres processus d'entretien de leurs listes de patients inscrits³⁵
9. Le programme ACTT a élaboré de multiples ressources pour faciliter la gestion de la liste de patients inscrits :
 - » *Panel Processes Change Package* : trousse d'outils complète pour la prise en charge d'une liste de patients inscrits, y compris des outils pour l'identification des patients sur la liste, les processus d'entretien de la liste de patients inscrits et l'optimisation de la prise en charge des soins des patients inscrits³⁴
10. Utilisez l'outil de gestion de la liste de patients inscrits conçu par Health Commons Solutions Lab pour apprendre à générer une liste de patients à partir de trois DMÉ (Telus PS Suite, Accuro et OSCAR)³².

Utilisez les outils de télésanté pour réaliser des projets de recherche et de mesure de la performance dans votre pratique

- 11.** Utilisez le service de conseil i4C, un programme mis sur pied par OntarioMD qui fournit des services de soutien aux cabinets de soins primaires en offrant de l'accompagnement sur l'utilisation du tableau de bord i4C pour la gestion de la santé de la population ainsi que sur le recours efficace aux DMÉ et aux outils numériques³⁶.
- 12.** Consultez la trousse de mise en œuvre du Centre de médecine de famille pour l'Ontario afin d'obtenir des conseils pour entreprendre des projets d'amélioration de la qualité dont la portée et la taille sont raisonnables pour votre pratique³⁷.
- 13.** Consultez le site Web de Qualité des services de santé Ontario pour vous renseigner au sujet des initiatives d'amélioration continue de la qualité en Ontario³⁸.

Références

1. Collège des médecins de famille du Canada. *Une nouvelle vision pour le Canada : Pratique de médecine familiale – Le Centre de médecine de famille 2019*. Mississauga (ON) : Collège des médecins de famille du Canada; 2019. Dans : https://patientsmedicalhome.ca/files/uploads/PMH_VISION2019_FRE_WEB_2.pdf. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
2. Ministère de la Santé, ministère des Soins de longue durée. *Devenez une équipe Santé Ontario* [site Web]. 2020. <https://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oht/default.aspx>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
3. Collège des médecins de famille de l'Ontario. *OHT Planning and Delivery of Integrated Care Program* [site Web]. 2020. <https://www.ontariofamilyphysicians.ca/tools-resources/timely-trending/oht-planning-delivery-of-integrated-care-program>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
4. Collège des médecins de famille du Canada. *Guide Conseil pratique : Le voisinage médical du patient*. Mississauga (ON) : Collège des médecins de famille du Canada; 2020. Dans : <https://patientsmedicalhome.ca/fr/resources/conseils-pratiques/le-voisinage-medical-du-patient/>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
5. Centre for Effective Practice. *Poverty: A Clinical Tool for Primary Care Providers* (ON). Toronto (ON) : Centre for Effective Practice; 2016. Dans : <https://cep.health/tool/download/43/>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
6. BETTER. Programme BETTER [site Web]. 2015. <https://better-program.ca/fr/>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
7. Qualité des services de santé Ontario. *Rendement du système* [site Web]. 2020. <https://hqontario.ca/Rendement-du-système>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
8. Institut canadien d'information sur la santé. *Votre système de santé* [site Web]. 2019. <https://votresystemedesante.icis.ca/hsp/?jsessionid=8FvELWiu-XIPOrIGv8woX9VI.yhs?lang=fr>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
9. Georgetown University National Center for Cultural Competence. *Promoting Cultural and Linguistic Competency: Self-assessment checklist for personnel providing primary health care services*. Washington (DC) : Georgetown University National Center for Cultural Competence; 2009. Dans : <https://nccc.georgetown.edu/documents/Checklist%20PHC.pdf>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
10. Hamilton Family Health Team. *Is Your Space Positive?* Hamilton (ON) : Hamilton Family Health Team; 2015. Dans : <https://docs.hamiltonfht.ca/dsweb/Get/Document-2926>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
11. Collège des médecins de famille du Canada. *Conséquences du racisme systémique sur la santé des populations autochtones du Canada*. Mississauga (ON) : Collège des médecins de famille du Canada; 2016. Dans : https://portal.cfpc.ca/ResourcesDocs/uploadedFiles/Resources/_PDFs/Communique_SystemicRacism_FRE.pdf. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.

12. Alberta Health Services. *Sexual Orientation, Gender Identity & Gender Expression (SOGIE): Safer Places Toolkit*. Edmonton (AB) : Alberta Health Services; 2019. Dans : <https://www.albertahealthservices.ca/assets/info/pf/div/if-pf-div-sogie-safer-places-toolkit.pdf>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
13. Qualité des services de santé Ontario. *Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires*. Toronto (ON) : Qualité des services de santé Ontario; 2015. Dans : <https://www.hqontario.ca/Portals/O/documents/qi/primary-care/primary-care-patient-experience-survey-fr.pdf>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
14. Qualité des services de santé Ontario. *Sondage sur l'expérience des patients au chapitre des soins primaires : Guide pratique*. Toronto (ON) : Qualité des services de santé Ontario; 2015. Dans : <http://www.hqontario.ca/Portals/O/documents/qi/primary-care/primary-care-patient-experience-survey-support-guide-fr.pdf>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
15. Saskatchewan Health Quality Council. *Health System Performance: Measuring the patient experience* [site Web]. 2020. <https://hqc.sk.ca/health-system-performance/measuring-the-patient-experience>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
16. 211 Ontario. 211 Ontario [site Web]. 2020. <https://211ontario.ca/fr/>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
17. 211 Central. 211 Central [site Web]. 2020. <https://www.211toronto.ca/>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
18. Le Healthline Information Network. *La Ligne santé* [site Web]. 2020. <https://www.lignesante.ca/splash.aspx>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
19. Health Commons Solutions Lab. *Community Map Prototype and Database*. Toronto (ON) : Health Commons; 2020. Dans : <https://www.healthcommons.ca/s/CommunityMapPrototypeTool-j8dz.pptx>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
20. Health Commons Solutions Lab. *Tool: Community Resource Cards*. Toronto (ON) : Health Commons; 2020. Dans : <https://www.healthcommons.ca/s/CommunityResourceCardsTool-hccj.pptx>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
21. American College of Physicians. *Sample Care Coordination Agreement Referrals, Consults, Co-management General: for all patients*. Philadelphia (PA) : American College of Physicians; 2014. Dans : https://www.acponline.org/system/files/documents/clinical_information/high_value_care/clinician_resources/hvcc_toolkit/hvcc_project/sample-care-coordination-agreement.pdf. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
22. College of Physicians and Surgeons of British Columbia. *Professional Guideline - Referral-Consultation Process*. Victoria (C.-B.) : Collège des médecins et des chirurgiens de la Colombie-Britannique; 2020. Dans : <https://www.cpsbc.ca/files/pdf/PSG-Referral-Consultation-Process.pdf>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.

23. Accountable Health Partners. *Referral Agreement between Practice A and Practice B*. Rochester (NY) : Accountable Health Partners; 2017. Dans : <https://ahpnetwork.com/wp-content/uploads/2017/06/Referral-Agreement-Template.pdf>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
24. Ministère de la Santé, ministère des Soins de longue durée. *Document d'orientation à l'intention des équipes Santé Ontario : Ententes décisionnelles collaboratives pour un système de soins de santé interconnecté*. Toronto (ON) : Gouvernement de l'Ontario; 2020. Dans : https://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oht/docs/OHT_CDMA_Guidance_Doc.pdf. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
25. Health Commons Solutions Lab. *Tool: Provider Profile Cards*. Toronto (ON) : Health Commons; 2020. Dans : <https://www.healthcommons.ca/s/ProviderProfileCardsTool-b3lw.pptx>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
26. Programme Ontario eConsult. *eConsult* [site Web]. <https://econsultontario.ca/>. 2020. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
27. Ocean eReferral Network. *Ocean eReferral Network* [site Web]. 2020. <https://www.oceanreferralnetwork.ca/>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
28. Cybersanté Ontario. *ONE Mail Direct* [site Web]. 2018. <https://www.ehealthontario.on.ca/en/for-healthcare-professionals/one-mail-direct>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
29. Réseau Télémédecine Ontario. *OTNhub* [site Web]. 2020. <https://otnhub.ca/>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
30. OntarioMD. *How To Use Virtual Care With Your Patients*. Toronto (ON) : OntarioMD; 2020. Dans : <https://ontariomd.vc/wp-content/uploads/2020/05/Virtual-Care-Tools-for-OMA-Kit-for-Physicians.pdf>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
31. Doctors of BC. *Virtual Care - Toolkit*. Vancouver (C.-B.) : Doctors Technology Office; 2020. Dans : https://www.doctorsofbc.ca/sites/default/files/dto_virtual_care_toolkit.pdf. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
32. Health Commons Solutions Lab. *TOOL - Panel Management: Steps to Pull a List of Patients*. Toronto (ON) : Health Commons; 2020. Dans : <https://www.healthcommons.ca/s/PanelManagementTool.pptx>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
33. Collège des médecins de famille de l'Ontario. *Patient Roster/Panel* [site Web]. 2020. <https://www.ontariofamilyphysicians.ca/advocacy/patient's-medical-home/patient-roster/panel>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
34. Accelerating Change Transformation Team. *Panel Processes*. Edmonton (AB) : Accelerating Change Transformation Team. Dans : <https://actt.albertadoctors.org/file/panel-process-change-package.pdf>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.

35. Accelerating Change Transformation Team. *Panel Maintenance Tool*. Edmonton (AB) : Accelerating Change Transformation Team. Dans : <https://actt.albertadoctors.org/file/panel-maintenance-tool.pdf>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
36. OntarioMD. i4C Advisory Service: Hands-on Support for Primary Care Quality Improvement [site Web]. 2019. <https://www.ontariomd.ca/products-and-services/insights4care/i4c-advisory-service>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
37. Collège des médecins de famille du Canada. *Trousse de mise en œuvre du Centre de médecine de famille : Ontario*. Mississauga (ON) : Collège des médecins de famille du Canada ; 2019. Dans : https://patientsmedicalhome.ca/files/uploads/PMH2019_ImplementKit_ON_FRE.pdf. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.
38. Qualité des services de santé Ontario. Qualité des services de santé Ontario [site Web]. 2020. <https://hqontario.ca/Accueil>. Date de consultation : le 1^{er} décembre 2020.