

**Deloitte.**

Samson Bélaïr/Deloitte & Touche



L'évolution du tourisme  
médical au Canada  
Explorer de nouvelles  
frontières



# Le tourisme médical offre des possibilités de délais et de coûts réduits

Le tourisme médical est une nouvelle tendance mondiale qui s'est déjà implantée au Canada, mais dont l'avenir demeure incertain. Ces cinq dernières années, les gouvernements canadiens ont diminué le volume des services de soins médicaux assurés qui sont achetés à l'étranger, mais les coûts de ces services ont quant à eux plus que doublé. Parallèlement, des rapports anecdotiques suggèrent que les Canadiens se tournent vers le privé pour acheter des services de chirurgie esthétique ou non urgente à un rythme croissant, bien que peu de données soient disponibles à ce sujet.

De nombreux facteurs influencent la croissance et la réglementation visant les patients se rendant à l'étranger pour y recevoir des soins médicaux :

- Des directives et des accréditations internationales en constante évolution dans le domaine du tourisme médical
- Des activités de tourisme médical en plein développement et de plus en plus sophistiquées
- L'intérêt accru des fournisseurs locaux et provinciaux pour le soutien au tourisme médical au moyen de lois et de politiques
- L'augmentation des demandes de chirurgie ambulatoire et la détermination à réduire les délais d'attente
- L'intérêt nouveau des consommateurs pour les options de tourisme médical
- Les contraintes économiques et les incitations financières en constante évolution

À l'avènement du secteur du tourisme médical au Canada, s'ajoutent les politiques et l'attention accrue du public sur les listes d'attente pour l'obtention des services essentiels, la volonté manifestée par les consommateurs à voyager pour obtenir des soins de santé, ainsi que le renouveau de la publicité directe aux consommateurs par les entreprises de tourisme médical et les pays étrangers. Cette croissance ouvre des possibilités d'augmenter le tourisme médical au Canada : à la fois pour les Canadiens recherchant des soins médicaux à l'étranger, et aussi pour établir le Canada comme une destination de tourisme médical. Cette situation prépare le terrain pour que les gouvernements canadiens, les fournisseurs et les consommateurs de services de soins médicaux s'intéressent de nouveau au tourisme médical.

---

Le tourisme médical est une nouvelle tendance mondiale qui s'est déjà implantée au Canada, mais dont l'avenir demeure incertain. Ces cinq dernières années, les gouvernements canadiens ont diminué le volume des services de soins médicaux assurés qui sont achetés à l'étranger, mais les coûts de ces services ont quant à eux plus que doublé.



# Définition du tourisme médical : de mondial à local

En termes généraux, le tourisme médical désigne l'acte de voyager pour recevoir des soins médicaux spécialisés ou économiques, ainsi que des services axés sur le bien-être ou le rétablissement. De nombreux patients parcourent de longues distances pour recevoir des soins médicaux. Les Canadiens profitent de plus en plus des avantages du tourisme médical, qu'il s'agisse d'aller dans un centre de villégiature exotique situé à l'autre bout du monde, de se rendre dans un pays voisin ou dans un établissement de soins de santé situé à plusieurs heures dans une autre province. Le développement rapide des établissements de soins de santé pour les patients à l'étranger a permis de stimuler la croissance de ce secteur.

Le tourisme médical peut être classé en trois catégories (Figure 1).

Figure 1. Types de tourisme médical

Types de tourisme médical	Description
<b>Sortant</b>	Patients se rendant dans d'autres pays pour y recevoir des soins médicaux
<b>Entrant</b>	Patients d'autres pays venant dans un pays hôte pour y recevoir des soins médicaux
<b>Intrafrontalier</b>	Patients se déplaçant à l'intérieur du pays pour des soins de santé

Au Canada, on parle de tourisme médical intrafrontalier lorsque des patients quittent leurs collectivités locales pour se rendre dans des établissements spécialisés afin d'y recevoir des soins tertiaires ou quaternaires, par exemple dans des centres hospitaliers universitaires. Selon des données bien documentées<sup>1</sup>, 2 % des patients hospitalisés dans l'ensemble du Canada viennent d'autres provinces. Le présent document met plutôt l'accent sur le tourisme médical sortant et entrant pour les patients et le système de santé.



### L'organisation mondiale responsable du tourisme médical fixe de nouvelles destinations pour les soins médicaux

La demande de tourisme médical devrait croître au Canada et dans le reste du monde. Selon les plus récentes estimations, elle devrait augmenter à l'échelle mondiale pour atteindre un chiffre estimé à 40 milliards de dollars américains d'ici la fin de 2010, en raison notamment de patients quittant leurs collectivités locales pour aller recevoir des soins médicaux ailleurs<sup>2</sup>. Le tourisme médical dans les pays étrangers connaît une croissance importante, et il est accompagné d'une amélioration de la réglementation.

- Les organismes d'accréditation tels qu'Agrément Canada, Joint Commission International (JCI) et Patients Beyond Borders<sup>3</sup> aux États-Unis offrent des évaluations fiables sur les normes en matière de soins de santé des fournisseurs étrangers.
- Des organisations comme l'American Medical Association ont émis des directives à l'intention des patients et des fournisseurs de services de santé afin d'appuyer les programmes relatifs au tourisme médical<sup>4, 5</sup>.

Les fournisseurs de services de soins de santé sont en train d'adopter ces normes afin de montrer leur conformité aux normes de qualité attendues par les fournisseurs et consommateurs canadiens et américains, et ils continuent également à développer leurs marchés locaux.

- Le nombre d'agrèments octroyés par l'organisme JCI aux destinations étrangères de tourisme médical est passé de 76 en 2005 à plus de 220 en 2008<sup>6</sup>.
- L'Inde est un pays connaissant une augmentation importante du tourisme médical entrant, on y prévoit une croissance de 2,3 milliards de dollars d'ici 2012<sup>7</sup>.

Ces activités mondiales créent, pour les consommateurs canadiens, de nouvelles possibilités de recevoir des soins médicaux à l'étranger. Elles permettent également à différents pays de renforcer leur position en tant que destinations de tourisme médical, alors que le Canada n'a pas encore vraiment pénétré ce nouveau marché.

---

La demande de tourisme médical devrait croître au Canada et dans le reste du monde. Selon les plus récentes estimations, elle devrait augmenter à l'échelle mondiale pour atteindre un chiffre estimé à 40 milliards de dollars américains d'ici la fin de 2010...

Directives de l'American Medical Association destinées aux patients se rendant à l'étranger pour y recevoir des soins médicaux :

- Recevoir des soins médicaux hors des États-Unis doit être un acte volontaire.
- Les incitatifs financiers poussant les patients à obtenir des soins à l'étranger ne doivent pas limiter de façon inappropriée le diagnostic et les autres solutions thérapeutiques, ni restreindre le traitement ou les options de recommandation.
- Les incitatifs financiers doivent être utilisés uniquement pour des soins dans des institutions approuvées par des organismes d'accréditation reconnus internationalement.
- La prise en charge du voyage à l'extérieur des États-Unis pour des soins médicaux doit inclure les coûts liés au suivi médical dès le retour.
- Les patients doivent être informés de leurs droits et des recours judiciaires qui existent avant de quitter les États-Unis pour des soins de santé.
- Les patients doivent avoir accès au permis d'exercer du médecin et à l'accréditation de l'établissement, en plus de connaître les dates connexes.
- Le transfert du dossier médical du patient doit être conforme aux directives de la loi sur les renseignements médicaux (HIPAA)
- Les patients doivent recevoir des renseignements sur les risques potentiels liés au fait de combiner une intervention chirurgicale avec de longues heures en avion ou des activités touristiques.

### L'investissement des provinces dans le secteur du tourisme médical a augmenté ces cinq dernières années, bien que le volume de services soit demeuré stable

Les gouvernements provinciaux canadiens envoient les patients à l'étranger pour qu'ils y reçoivent des soins de santé, un diagnostic et des traitements qui ne peuvent pas être fournis rapidement localement. La chirurgie de l'obésité en est un exemple, puisque le délai d'attente moyen au Canada est de plus de 5 ans<sup>8</sup>.

Le coût global des services de soins médicaux à l'extérieur du pays a considérablement augmenté au cours de la dernière décennie. Cependant, les volumes des services hors du Canada fournis par des hôpitaux et des médecins subventionnés par des fonds publics demeurent stables (Figure 2). La figure ci-dessous indique le nombre de services fournis par les hôpitaux et les médecins assurés ainsi que les paiements connexes financés par le gouvernement pour des procédures médicales effectuées hors du Canada de 2002 à 2009<sup>9</sup>. Le gouvernement a ainsi financé plus de 375 000 services en 2008-2009, soit un total de plus de 220 millions de dollars<sup>10</sup>. Cela se traduit par un chiffre d'environ 41 000 patients dont les traitements à l'étranger sont financés par le gouvernement<sup>11</sup>.

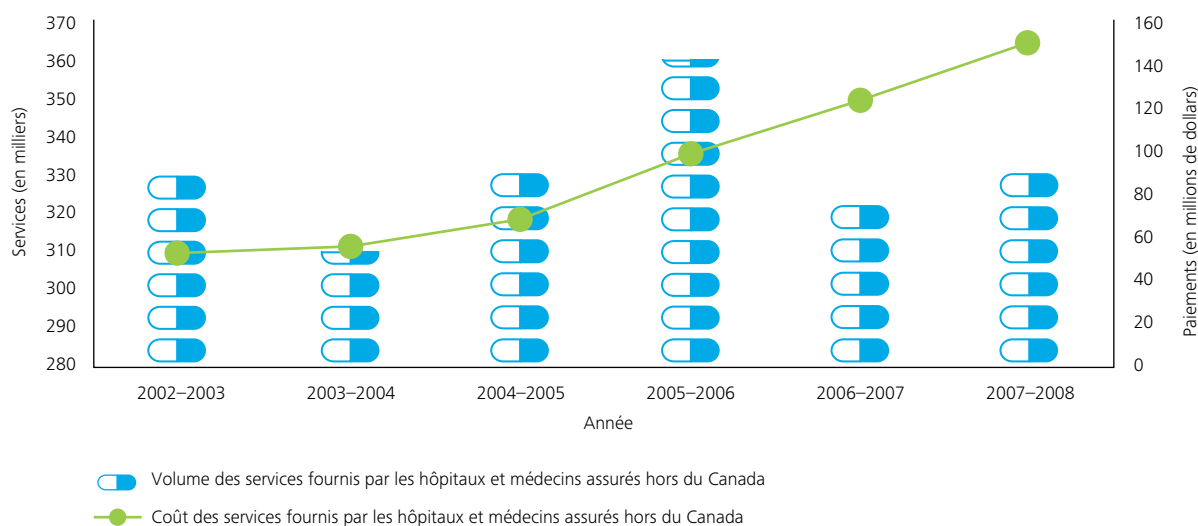
Alors que les provinces sont aux prises avec des difficultés liées aux coûts croissants des soins de santé à l'étranger, d'autres solutions pour les services entrants ou sortants commencent à être examinées. Les provinces recherchent activement des options pour améliorer l'accès aux soins de santé de leurs résidents, réduire les coûts de santé à l'étranger et explorer de nouvelles possibilités de revenus pour compenser les budgets en hausse du système de santé. Voici deux exemples dans l'Ouest canadien :

- Le gouvernement de la Colombie-Britannique a indiqué qu'il souhaitait que cette province devienne une destination de tourisme médical<sup>12</sup> pour les autres Canadiens et les voyageurs étrangers afin de pouvoir tirer profit des revenus potentiels pour le système de santé.
- Le gouvernement de la Saskatchewan a exploré la possibilité de réduire les délais d'attente des opérations chirurgicales en envoyant des patients en Colombie-Britannique.

Les pressions financières sur le gouvernement et l'ouverture initiale au tourisme médical par certaines provinces permettent de préparer le terrain pour de nouvelles discussions, et pour la nécessité de comprendre le point de vue du consommateur, les modèles actuels en matière de tourisme médical et ses implications au Canada pour toutes les parties prenantes.

Figure 2. Hausse des coûts relatifs aux paiements à l'étranger pour les services de santé assurés par des fonds publics

Nombre de services, et paiements connexes, fournis hors du Canada par les hôpitaux et médecins assurés



### Directives pour déterminer si les dépenses de santé à l'étranger sont remboursables par la province

Les patients qui souhaitent obtenir la couverture de leurs dépenses de santé à l'étranger doivent examiner les politiques élaborées par les provinces en ce qui concerne le financement des dépenses médicales à l'étranger. Les services médicaux sont assurés uniquement si certaines conditions sont respectées (voir la Figure 3).

Figure 3. Exemples de processus d'approbation pour certaines provinces

Province	Exemples de processus de remboursement de coûts médicaux engagés à l'étranger
<b>Ontario</b>	<p>Pour que l'Assurance-santé de l'Ontario paie les services hospitaliers ou médicaux à l'étranger qui sont assurés, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit d'abord donner son approbation. Il faut avoir l'approbation écrite du Ministère avant de recevoir des services de santé à l'étranger. Les services hospitaliers ou médicaux à l'étranger sont considérés comme des services assurés si le formulaire « Demande d'approbation préalable du remboursement de services de santé » établit que les services et le traitement demandés remplissent les conditions qui suivent :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les services et le traitement sont effectués dans un hôpital ou un établissement de soins de santé agréé.</li><li>• Les services et le traitement ne sont pas fournis dans un cadre expérimental, pour des recherches ou un sondage.</li><li>• Ils sont généralement considérés en Ontario comme appropriés pour une personne dans la même situation médicale que la personne assurée.</li><li>• Les services et le traitement ne sont pas fournis en Ontario dans le cadre d'une procédure identique ou équivalente, ou</li><li>• ils peuvent être dispensés en Ontario, mais la personne assurée doit recevoir ces services hors du Canada afin d'éviter des délais susceptibles de causer des lésions tissulaires irréversibles significatives du point de vue médical ou mettre la vie du patient en danger.</li></ul>
<b>Colombie-Britannique</b>	<p>Une demande doit être soumise aux fins d'approbation préalable au Medical Services Plan (MSP) ou régime de soins médicaux de la Colombie-Britannique pour le financement éventuel de soins médicaux non urgents à l'étranger. La décision d'approuver ou non le paiement par le MSP de services médicaux à l'étranger est basée sur les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le service serait considéré comme un avantage s'il était fourni en Colombie-Britannique.</li><li>• Le service est fourni par un médecin habilité ou un chirurgien stomatologiste.</li><li>• Le service est médicalement nécessaire.</li><li>• Le service doit être fourni hors du Canada, car un traitement approprié et acceptable pour l'état de santé du patient n'est pas disponible au pays ou un délai d'accès au traitement aurait des conséquences médicales graves pour le patient.</li><li>• Le service est généralement jugé non controversé et le traitement est considéré comme utile pour l'état de santé du patient par la communauté médicale de la Colombie-Britannique.</li><li>• Le service doit être fourni dans un hôpital général agréé de soins de courte durée.</li></ul>
<b>Alberta</b>	<p>Le Out-of-Country Health Services Committee (OOCHSC) examine et évalue les demandes de financement de coûts liés aux services médicaux, aux soins hospitaliers ou aux services de chirurgie buccale et maxillo-faciale qui doivent être effectués hors du Canada, et il prend les décisions concernant ce type de demandes. Les conditions suivantes doivent être respectées pour que l'OOCHSC étudie la demande de financement d'un patient :</p> <p>Le financement doit avoir été approuvé avant que les services soient fournis.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les services doivent être médicalement nécessaires.</li><li>• Les services ne doivent pas être offerts en Alberta ou ailleurs au Canada.</li><li>• Il doit s'agir de services médicaux assurés, liés à la chirurgie buccale et maxillo-faciale ou de soins hospitaliers.</li><li>• Les services ne doivent pas être au stade expérimental ni être à l'étape de recherche (essai clinique).</li><li>• Le demandeur doit être un résident de l'Alberta inscrit au Régime d'assurance-maladie de l'Alberta et ne doit pas avoir exercé son option de retrait du régime.</li></ul>

# Les consommateurs sont de plus en plus ouverts au tourisme médical

De plus en plus de patients recherchent et peuvent s'offrir des soins médicaux non assurés par le système de santé public. Ces patients, qui font partie de la population globalement vieillissante du Canada, sont prêts à se déplacer pour accéder à des soins médicaux fournis plus rapidement, à des traitements spécialisés ou à de meilleures technologies non disponibles dans leur pays. Voici les types les plus courants de procédures ou de services liés au tourisme médical des consommateurs :

- Chirurgies orthopédiques
- Neurochirurgie/neurologie
- Perte de poids/liposuction
- Chirurgie esthétique/plastique
- Chirurgie dentaire
- Chirurgies cardiovasculaires
- Oncologie
- Fertilité
- Changement chirurgical de sexe

Pour les Canadiens, il existe cinq facteurs clés à l'origine de la croissance du tourisme médical, chacun d'entre eux lié à un accès, une commodité et une qualité améliorés des services offerts aux consommateurs choisissant de faire appel au tourisme médical<sup>13, 14</sup> :

- Délais d'attente plus courts et accès plus rapide aux soins médicaux
- Soins médicaux de qualité comparable ou supérieure
- Capacité à pouvoir financer soi-même les coûts à l'étranger
- Accès à des services non approuvés ou non offerts au Canada
- Services de chirurgie esthétique

---

le rapport montre que 69 % des Canadiens sont prêts à se déplacer en dehors de leur collectivité locale pour subir des examens, une procédure médicale ou un traitement si leur médecin le recommande et si ces services sont couverts par leur assurance maladie

Un rapport d'enquête sur les soins de santé des consommateurs canadiens réalisé en 2009 par Deloitte indique que les Canadiens sont favorables aux services de tourisme médical assurés, mais que l'utilisation actuelle des soins de santé à la charge du particulier est toujours limitée (Figure 4) :

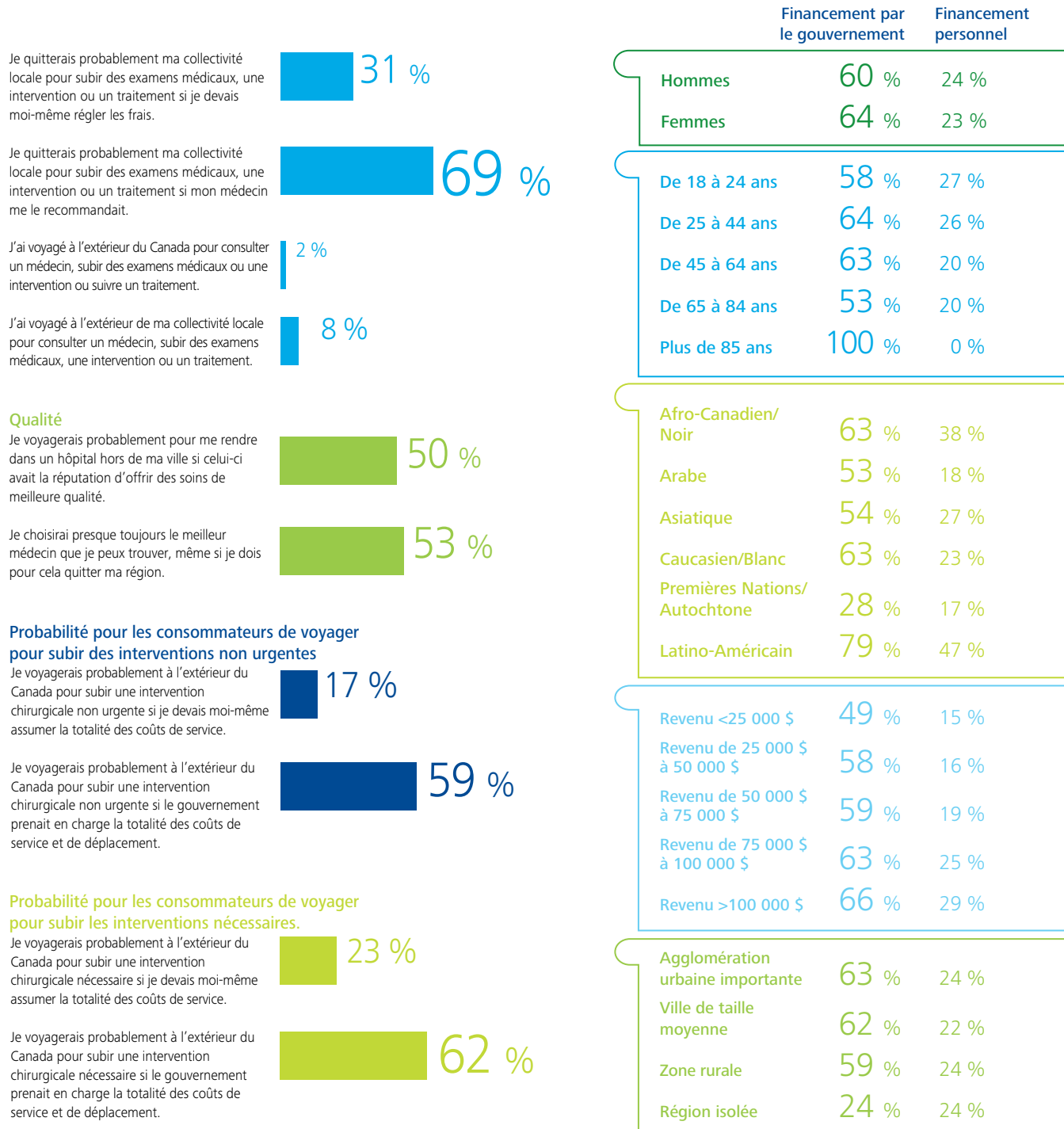
- **Seulement 2 % des Canadiens** se sont rendus hors du Canada pour consulter un médecin, subir une procédure médicale, des examens médicaux ou recevoir un traitement.
- **Environ 8 % des Canadiens** ont voyagé à l'extérieur de leur collectivité locale (à l'intérieur du Canada) pour des soins de santé.

Cependant, le rapport montre que 69 % des Canadiens sont prêts à se déplacer en dehors de leur collectivité locale pour y subir des examens, une procédure médicale ou un traitement si leur médecin le recommande et si ces services sont couverts par leur assurance maladie. Seuls 31 % des Canadiens seraient prêts à voyager pour les raisons indiquées ci-dessus s'ils devaient financer eux-mêmes ces services. Ces résultats montrent qu'il existe des possibilités d'augmenter le tourisme médical entre les provinces afin de réduire les délais d'attente, lorsque les services continuent à être couverts par le régime d'assurance gouvernemental.

Des tendances similaires sont observées en ce qui concerne les déplacements à l'étranger. Environ 60 % des Canadiens seraient prêts à se déplacer à l'étranger pour des soins de santé si ceux-ci étaient financés par le gouvernement; par contre, environ 20 % seulement des personnes interrogées voyageraient pour ces raisons si elles devaient elles-mêmes financer leurs soins. Cette volonté de voyager, notamment avec le financement des soins par le régime d'assurance provincial, montre qu'il existe, pour le système de santé, des possibilités de rechercher des services à l'étranger qui permettront d'atténuer les problèmes de capacité des systèmes de santé provinciaux.



Figure 4. Rapport d'enquête sur les soins de santé des consommateurs canadiens réalisé en 2008 par Deloitte : Intérêt des consommateurs pour le tourisme médical sortant



# Comprendre le tourisme médical aujourd'hui

Les voyageurs spécialisés dans le tourisme médical peuvent appuyer le patient pendant tout le processus, en facilitant les procédures, la prestation des soins de santé ou le suivi. Au Canada, il existe de plus en plus de voyageurs spécialisés dans le tourisme médical ou « sociétés intermédiaires » qui agissent à différents niveaux de maturité.

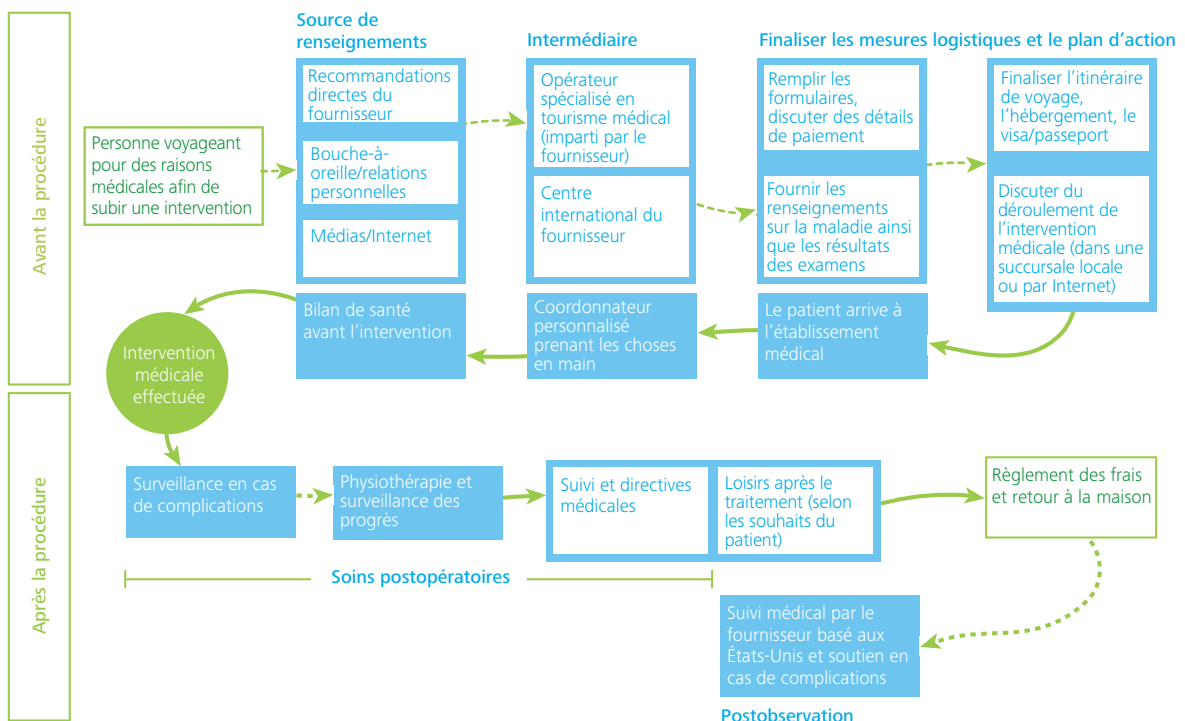
De nombreux patients estiment que le fait de faire appel à des « intermédiaires » en tourisme médical est plus pratique et plus rapide que de rechercher eux-mêmes ce type de services à l'étranger. Ces intermédiaires s'y connaissent en matière de processus liés au tourisme médical et sont à même de répondre aux préoccupations et questions des patients. Ces intermédiaires fournissent souvent une aide logistique et prennent les dispositions nécessaires pour le voyage des patients. Les patients peuvent même obtenir des tarifs plus bas en passant par les sociétés intermédiaires, plutôt qu'en s'adressant directement aux programmes cliniques des pays étrangers; certains de ces voyageurs indiquent que les patients peuvent même réaliser jusqu'à 80 % d'économies si les services médicaux à l'étranger sont achetés en gros<sup>15</sup>.

Les intermédiaires dans le domaine du tourisme médical peuvent être classés en quatre groupes :

- Les chaînes d'hôtels telles que l'ITC-WelcomGroup en Inde ont élargi leur gamme de services afin de servir d'intermédiaires entre le patient et le fournisseur de services de santé.
- Les agences de voyages comme Commonwealth Travel à Singapour organisent des excursions pour les personnes voyageant pour des raisons médicales et elles utilisent leur expérience pour se charger de la logistique.
- Les planificateurs de voyages médicaux, tels que MedRetreat, Planet Hospital, Global Choice Health care, et BridgeHealth International, jouent le rôle de représentants des patients et les aident à trouver des traitements à l'étranger.
- Les groupes de fournisseurs, tels que Bumrungrad en Thaïlande et Apollo en Inde, consacrent certains de leurs programmes cliniques aux patients internationaux uniquement.

Les différents types d'intermédiaires du tourisme médical servent tous des consommateurs qui ont le même cheminement de recherche, d'obtention d'une intervention médicale effectuée à l'étranger, et de convalescence (Figure 5).

Figure 5. Cheminement du consommateur dans le tourisme médical



### Les voyageurs spécialisés dans le tourisme médical au Canada

Un certain nombre de sociétés spécialisées dans le tourisme médical exercent au Canada et font la promotion des voyages aux établissements médicaux d'autres pays. Ces établissements sont situés en Alberta, au Manitoba, en Colombie-Britannique, en Ontario, et au Québec. Les autres intervenants de ce secteur comprennent les agences de voyages traditionnelles qui offrent des forfaits de tourisme médical. Certaines sociétés envoient leurs clients dans un seul établissement médical dans un pays donné, alors que d'autres recommandent plusieurs choix de destinations<sup>16</sup>. La figure 6 présente des exemples de programmes de tourisme médical connus au Canada.

Figure 6. Exemples d'intermédiaires dans le domaine du tourisme médical au Canada

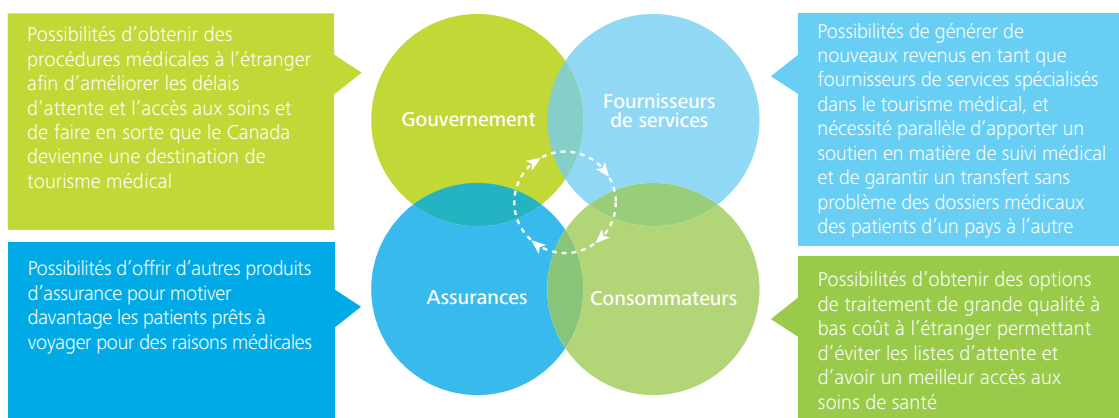
Intermédiaires	Description
<b>Cambie Surgery Centre</b> <a href="http://www.csc-surgery.com">http://www.csc-surgery.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Située à Vancouver (Colombie-Britannique).</li> <li>• C'est une clinique de chirurgie à spécialités multiples permettant aux patients d'avoir accès à une expertise canadienne en soins de santé de classe mondiale.</li> <li>• La plupart des médecins de cette clinique sont reconnus à l'échelle nationale et internationale.</li> </ul>
<b>Canadian Health Care International Corp</b> <a href="http://www.canadaheals.com">http://www.canadaheals.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créé par deux médecins de l'Ontario en 2008.</li> <li>• Fournit aux patients internationaux des soins médicaux de classe mondiale au Canada à des tarifs considérablement plus bas que ceux offerts aux États-Unis.</li> </ul>
<b>Choice Medical Services</b> <a href="http://www.choicemedicalservices.com">http://www.choicemedicalservices.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournit aux patients américains un accès à des soins médicaux de qualité, leur permettant d'économiser jusqu'à 30 ou 60 % par rapport aux coûts pratiqués aux États-Unis.</li> <li>• Permet aux patients nord-américains d'obtenir des services de soins de santé à Cuba et au Costa Rica avec des économies pouvant aller jusqu'à 80 % par rapport au coût des soins aux États-Unis.</li> <li>• Les services comprennent les remplacements articulaires, l'appendicectomie, la chirurgie esthétique ou d'autres chirurgies courantes.</li> <li>• Possède des cliniques ultramodernes affiliées près de la frontière entre le Canada et les États-Unis dans les régions de Vancouver et de Montréal.</li> </ul>
<b>Cleveland Clinic in Canada</b> <a href="http://www.clevelandclinicanada.com">http://www.clevelandclinicanada.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Située à Toronto (Ontario).</li> <li>• Fait partie de la fameuse clinique Cleveland de l'Ohio.</li> <li>• Fournit des recommandations à ses patients des centres médicaux de l'Ohio ou de la Floride.</li> </ul>
<b>Debson Medical Tourism Inc.</b> <a href="http://www.debsonmedicaltourism.com">http://www.debsonmedicaltourism.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Société intermédiaire basée au Canada qui travaille avec des hôpitaux et des établissements internationaux accrédités.</li> <li>• Les services offerts comprennent les traitements contre le cancer, les chirurgies esthétiques dentaires et oculaires, les traitements de l'infertilité, les chirurgies cardiaques, l'orthopédie et la chirurgie générale.</li> </ul>
<b>International Health care Providers</b> <a href="http://www.ihcproviders.com">http://www.ihcproviders.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureaux situés à Windsor (Ontario).</li> <li>• Accès immédiat à un diagnostic et à des services médicaux et chirurgicaux.</li> <li>• A établi un partenariat avec les meilleurs spécialistes médicaux et les meilleurs hôpitaux des États-Unis.</li> <li>• Toutes les dispositions peuvent être prises par téléphone ou en personne.</li> <li>• Reconnu pour son service personnalisé et complet.</li> </ul>

Figure 6. Exemples d'intermédiaires dans le domaine du tourisme médical au Canada (suite)

Intermédiaires	Description
<b>MedExtra</b> <a href="http://www.medextra.com">http://www.medextra.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propose ses services en tant qu'intermédiaire des soins de santé.</li> <li>• MedExtra n'est pas une compagnie d'assurances et son fonctionnement repose sur la participation de ses membres.</li> <li>• Ses services consistent à trouver un accès aux soins de santé grâce à ses affiliations publiques, privées et internationales.</li> </ul>
<b>Medipassion Healing Inc.</b> <a href="http://www.medipassionhealing.com">www.medipassionhealing.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituée au Canada et possède un bureau au Québec.</li> <li>• Fournit des forfaits personnalisés en matière de tourisme médical aux particuliers, familles, entreprises, courtiers, tiers administrateurs, assureurs, ou employeurs autoassurés.</li> </ul>
<b>Meditours</b> <a href="http://www.meditours.org">http://www.meditours.org</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basée en Colombie-Britannique, conçoit des forfaits pour les patients recherchant des soins médicaux et chirurgicaux en Inde.</li> <li>• Offrant à l'origine des remplacements du genou et de la hanche, elle propose désormais les implants dentaires, la chirurgie plastique et la chirurgie au LASIK (laser 400 MHz) ainsi que d'autres procédures spécialisées.</li> </ul>
<b>Parkway Group Health care</b> <a href="http://www.parkwayhealth.com">http://www.parkwayhealth.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploite trois grands hôpitaux à Singapour.</li> <li>• Offre une gamme étendue de services médicaux.</li> <li>• Le site Web de l'organisation présente des renseignements ainsi que des directives pour les patients internationaux et dispose d'une personne-ressource locale au Canada.</li> </ul>
<b>Passport Medical</b> <a href="http://passportmedical.com">passportmedical.com</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intermédiaire en matière de tourisme médical qui couvre les États-Unis et le Canada.</li> <li>• Les procédures comprennent les soins dentaires, la fécondation in vitro, la chirurgie esthétique, le traitement de l'obésité, l'ophtalmologie et la médecine anti-âge.</li> </ul>
<b>Star Hospitals.net</b> <a href="http://www.starhospitals.net">http://www.starhospitals.net</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de soins de santé nord-américain.</li> <li>• Offre des traitements abordables et rapides à l'étranger au moyen d'un réseau d'hôpitaux accrédités par les organismes JCI/NABH/ISO en Inde, à Singapour et en Thaïlande.</li> <li>• Les établissements de soins de santé proposent une gamme variée de procédures de qualité supérieure.</li> </ul>
<b>Surgical Tourism Canada</b> <a href="http://surgicaltourism.ca">http://surgicaltourism.ca</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureaux situés à Vancouver et à Toronto.</li> <li>• A établi des alliances stratégiques avec des hôpitaux de classe mondiale accrédités JCI en Inde, aux États-Unis, au Canada et au Mexique, notamment les réseaux d'hôpitaux Wockhardt et Apollo et le groupe Marshfield Clinic.</li> <li>• Fournit une assurance pour le tourisme médical incluant les complications médicales et l'assurance voyage.</li> </ul>
<b>Timely Medical Alternatives</b> <a href="http://www.timelymedical.ca">http://www.timelymedical.ca</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau situé à Vancouver (Colombie-Britannique).</li> <li>• Fournit un accès rapide à l'imagerie médicale, ainsi qu'à des soins médicaux et chirurgicaux.</li> <li>• A établi des partenariats avec plusieurs centres médicaux renommés aux États-Unis et avec des cliniques privées au Canada.</li> <li>• Les services se limitent exclusivement à l'Amérique du Nord.</li> </ul>

# Perspectives d'avenir

L'évolution du tourisme médical au Canada présente de nombreuses occasions, mais également de nombreux défis; elle souligne la nécessité d'établir un type de dialogue différent entre le gouvernement, les fournisseurs, les compagnies d'assurances, les consommateurs et les intermédiaires spécialisés en tourisme médical. L'étude de ces occasions et des risques potentiels permettra aux dirigeants de comprendre le rôle que ce secteur jouera pour le Canada et les consommateurs.



---

L'évolution du tourisme médical au Canada présente de nombreuses occasions, mais également de nombreux défis; elle souligne la nécessité d'établir un type de dialogue différent entre le gouvernement, les fournisseurs, les compagnies d'assurances, les consommateurs et les intermédiaires spécialisés en tourisme médical. L'étude de ces occasions et des risques potentiels permettra aux dirigeants de comprendre le rôle que ce secteur jouera pour le Canada et les consommateurs.

## Implications et occasions pour les consommateurs

En recherchant des services médicaux à l'étranger, le public doit avoir la certitude que les services fournis sont du même calibre que ceux des hôpitaux canadiens. Le public veut également s'assurer que les services offerts incluent des opérations normalisées ainsi qu'une coordination du niveau de soins afin de garantir une transition sans problèmes dès le retour au Canada

Bien que le tourisme médical permette de réaliser des gains importants en temps et en argent, il existe tout de même des risques accrus pour les consommateurs. Les complications découlant d'une intervention médicale subie dans un pays étranger peuvent obliger le consommateur à braver le dédale du système judiciaire du pays hôte. Cette situation peut s'avérer difficile et pénible si le consommateur vit loin de l'endroit où a eu lieu le traitement ou si la situation politique du pays hôte est instable. Lorsque les consommateurs recherchent des interventions médicales dans les pays étrangers, les principales questions suivantes peuvent les aider dans leur processus décisionnel :

- L'établissement médical à l'étranger est-il accrédité par des organismes internationaux? Les pratiques médicales, le matériel et les technologies liées aux renseignements cliniques sont-ils à jour?
- L'établissement médical est-il affilié à un centre hospitalier universitaire canadien ou américain ou bien emploie-t-il des médecins canadiens ou américains prouvant le niveau des services fournis?
- Les renseignements sur la sécurité, la qualité et l'efficacité de l'établissement médical sont-ils disponibles?
- Quel type de coordination pré et postopératoire est fourni et de quelle manière l'établissement médical étranger communique-t-il avec les fournisseurs locaux pour ce qui est du suivi médical?
- Existe-t-il des dossiers médicaux personnels ou d'autres outils électroniques pour faciliter la coordination?

---

Bien que le tourisme médical permette de réaliser des gains importants en temps et en argent, il existe tout de même des risques accrus pour les consommateurs. Les complications découlant d'une intervention médicale subie dans un pays étranger peuvent obliger le consommateur à braver le dédale du système judiciaire du pays hôte.



## Implications et occasions pour le gouvernement

Étant donné que les Canadiens envisagent la solution du tourisme médical pour leurs soins de santé, les gouvernements provinciaux ont l'opportunité, non seulement de rechercher des services à l'étranger pour réduire les délais d'attente et améliorer l'accès aux soins, mais également de faire du Canada une destination de tourisme médical

Les gouvernements fédéral et provinciaux continuent à favoriser des investissements stratégiques pour réduire les délais d'attente et améliorer l'accès aux soins de santé, alors, encourager les Canadiens à faire appel aux services de fournisseurs spécialisés en tourisme médical pourrait être une option pour diminuer les coûts de santé connexes. Il faudra cependant faire preuve de prudence dans cette approche : un récent sondage public indique que 60 % des Canadiens appuient les soins médicaux dispensés à l'étranger et financés par le gouvernement lorsque ces soins ne sont pas disponibles au Canada, tandis que 29 % des Canadiens s'opposent à toute forme de tourisme médical financé par le gouvernement<sup>17</sup>.

Si l'on tient compte du tourisme médical entrant, le système de santé canadien dispose aujourd'hui d'une capacité inutilisée du système public. En utilisant cette capacité pour établir le Canada comme une destination de tourisme médical, de nouvelles occasions liées à la production de revenus pourraient voir le jour et entraîner une meilleure disponibilité des services dans le système public.

L'exploration du tourisme médical entrant et sortant devra être planifiée avec soin et faire l'objet de discussions avec les parties prenantes. En effet, il risque d'y avoir une opposition aux modèles susceptibles de créer un fardeau pour les touristes médicaux ou permettant aux touristes étrangers d'avoir un accès payé aux établissements de santé canadiens au détriment des Canadiens. Les gouvernements recherchant des occasions en matière de tourisme médical devront se poser les grandes questions suivantes lors de leur processus décisionnel :

### Tourisme médical sortant

- Les coûts des services de tourisme médical seront-ils plus bas que ceux des services offerts localement?
- Combien et quel type d'accès additionnel est requis pour ce qui est des services de tourisme médical?
- Y a-t-il des destinations potentielles de tourisme médical qui doivent être évitées en raison de l'instabilité politique dans ces pays?
- Quels sont les relations, les structures et les renseignements sur le patient nécessaires pour garantir des services de tourisme médical sûrs et efficaces pour les Canadiens?
- De quoi a-t-on besoin en matière de coordination des soins de santé et de mécanismes du régime public d'assurance-maladie pour permettre un suivi médical à l'échelle locale?

### Tourisme médical entrant

- Quelle est la capacité disponible existant dans le système de santé qui peut être mise à la disposition des services de tourisme médical sans nuire à l'accès des Canadiens aux soins de santé?
- Quel type de dialogue et de suivi continu sont nécessaires avec les fournisseurs, les professionnels de la santé, les syndicats et le public avant et après la mise en œuvre des services de tourisme médical?
- Quelles améliorations en matière d'infrastructures sont nécessaires pour faire du Canada une destination de tourisme médical?
- Quelle structure de prix devrait être établie pour permettre une production de revenus suffisante tout en demeurant concurrentielle à l'échelle mondiale?
- De quelle manière les services canadiens de tourisme médical doivent-ils être présentés, comment les efforts de marketing doivent-ils être conçus dans ce domaine et quels sont les marchés initiaux visés?

## Implications et occasions pour les fournisseurs

Le tourisme médical présente un besoin de suivi médical pour les Canadiens se rendant à l'étranger, mais également des occasions pour les fournisseurs canadiens de faire du Canada une destination de tourisme médical

Les fournisseurs doivent aujourd'hui relever des défis en matière de suivi médical pour les Canadiens qui se sont rendus à l'étranger en vue d'y recevoir des soins et qui se heurtent à des complications à leur retour. Avec la croissance du tourisme médical, le fait d'établir des programmes pour appuyer le suivi médical présente de nouvelles occasions s'il est possible d'en tirer des revenus supplémentaires. Si les gouvernements provinciaux ouvrent la porte au tourisme médical entrant, les fournisseurs auront alors de nouvelles occasions d'utiliser les capacités existantes ou ils pourront en créer de nouvelles pour générer des revenus grâce aux services étrangers.

Les fournisseurs qui étudient les occasions en matière de tourisme médical devront se poser les grandes questions suivantes lors de leur processus décisionnel :

### Tourisme médical sortant

- Est-il possible de générer de nouveaux revenus grâce au gouvernement ou faut-il offrir des services de suivi commercialisés aux patients se rendant à l'étranger?
- Quels sont les risques et responsabilités qu'entraîne l'offre d'un suivi médical?
- Comment pouvons-nous faciliter des soins appropriés au patient ainsi que la coordination des renseignements avec les fournisseurs étrangers?

### Tourisme médical entrant

- Quels changements devront être apportés au modèle opérationnel pour permettre de proposer des services de tourisme médical?
- Quelles capacités disponibles existantes peuvent être utilisées pour les services de tourisme médical?
- Quels sont nos coûts en matière de prestation de services et que devons-nous faire pour être concurrentiels?
- Comment devons-nous aborder le marché : en tant qu'organisation autonome, comme réseau local, par l'utilisation de cliniques auxiliaires ou à l'aide d'affiliations internationales?
- Quel positionnement de marque devons-nous envisager : fournisseur de services de base ou de services haut de gamme, affiliation à un centre hospitalier universitaire ou autre?
- Quels sont les investissements nécessaires pour devenir un fournisseur de services de tourisme médical attrayant (p. ex., infrastructure, améliorations des services aux patients, technologies en matière de renseignements cliniques, soutien supplémentaire concernant la langue ou la culture)?





## Implications et occasions pour les compagnies d'assurances

Bien qu'il existe déjà des assurances en matière de tourisme médical, la demande accrue des consommateurs ou des gouvernements favorisera de nouvelles occasions et augmentera l'offre de produits supplémentaires

Les patients prêts à se déplacer pour des soins médicaux créent une possibilité de marché en grande partie inexploitée pour les assureurs privés. La volonté des consommateurs de se rendre hors de leurs collectivités locales pour y recevoir plus rapidement des soins médicaux permet aux assureurs d'élaborer des plans novateurs répondant précisément à ce besoin. Par exemple, Acure Health Corp., une entreprise de Calgary, propose actuellement une assurance pour accès aux soins médicaux, qui offre aux clients un accès à des traitements s'ils doivent attendre pendant plus de 45 jours pour recevoir des soins dans le système de santé public<sup>18</sup>. Cette assurance prend en charge le coût de la consultation pré et postopératoire avec un spécialiste, l'établissement du diagnostic avec, par exemple, l'examen IRM ou la tomodensitométrie, les opérations chirurgicales, y compris les frais de déplacement approuvés, et ce, pour environ 135 traitements et maladies. Cependant, la popularité de ce produit d'assurance est confrontée à l'opposition des parties prenantes qui veulent s'assurer que le système de santé public demeure protégé<sup>19</sup>. D'autres compagnies d'assurances ont dû affronter les mêmes défis et oppositions des parties prenantes, et la British Columbia Automobile Association a notamment décidé de mettre fin à l'offre d'essai d'une « assurance liste d'attente » similaire, même si la majorité de ses membres appuyaient ce produit<sup>20</sup>. Les compagnies d'assurances auront besoin du soutien du gouvernement pour favoriser les services de tourisme médical et vaincre l'opposition des parties prenantes.

Les compagnies d'assurances qui étudient les occasions en matière de tourisme médical devront se poser les grandes questions suivantes lors de leur processus décisionnel :

- Quel est le profil de santé actuel des membres et existe-t-il une possibilité d'améliorer les plans des consommateurs en y ajoutant de nouveaux produits?
- Quel est le marché potentiel total pour l'offre d'un produit d'assurance dans le domaine du tourisme médical?
- Quels produits devrait-on envisager d'offrir : allocation ou remboursement des coûts seulement, services de médiation, accès à un réseau répertorié de fournisseurs de services internationaux, remboursement du suivi médical au Canada?
- Les employeurs achèteront-ils des produits de tourisme médical ou faudra-t-il les vendre directement aux consommateurs?
- Les destinations étrangères correspondant aux services assurés doivent-elles être limitées en fonction de l'optimisation des ressources, des risques ou d'autres facteurs?
- Quels sont les risques et les responsabilités liés à l'offre de service de tourisme médical?
- Quels sont les mécanismes gouvernementaux ou politiques nécessaires pour appuyer l'offre de service de tourisme médical?
- Comment l'offre de service de tourisme médical doit-elle être présentée pour éviter l'opposition des parties prenantes?

---

Les patients prêts à se déplacer pour des soins médicaux créent une possibilité de marché en grande partie inexploitée pour les assureurs privés. La volonté des consommateurs de se rendre hors de leurs collectivités locales pour y recevoir plus rapidement des soins médicaux permet aux assureurs d'élaborer des plans novateurs répondant précisément à ce besoin.

# L'avenir du tourisme médical au Canada

Le tourisme médical est une tendance mondiale naissante qui commence à s'implanter au Canada, et qui présente des occasions et des défis. Les Canadiens manifestent de plus en plus leur intérêt et leur volonté de voyager à l'étranger pour des raisons médicales; il est toutefois à noter que les volumes globaux du tourisme médical aujourd'hui sont relativement faibles.

La croissance de ce secteur sera motivée par les coûts, le consommateurisme, la qualité et le développement économique à l'étranger. On s'attend à ce que le tourisme médical sortant s'accroisse, grâce notamment aux consommateurs de soins de santé qui recherchent de nouveaux traitements médicaux à l'étranger, et à la population vieillissante des baby-boomers qui choisissent de se procurer des services qu'ils financent eux-mêmes pour des raisons de commodité et pour un meilleur accès aux soins de santé. La disponibilité des options de traitement à coût réduit à l'étranger permettrait aux Canadiens d'éviter de longs mois d'attente avant d'accéder aux soins médicaux et pourrait améliorer l'accès à ces soins. Pour que le tourisme médical entrant soit accepté par le public, il faudrait montrer clairement que les revenus générés par ce type de tourisme sont utilisés pour améliorer les capacités liées aux soins de santé financés par le gouvernement.

Il existe des occasions pour toutes les parties prenantes. Une planification minutieuse ainsi que le dialogue peuvent atténuer les défis, en permettant aux gouvernements, fournisseurs, compagnies d'assurances et patients de tirer profit des occasions qu'offre l'avenir du tourisme médical.





### **Deloitte Center for Health Solutions**

Deloitte Center for Health Solutions (le Centre) a été créé pour faire progresser la recherche et élaborer des solutions pour certains des problèmes les plus importants dans le domaine de la santé qu'affrontent les gouvernements et fournisseurs de services de santé dans le monde. Le Centre cherche également à trouver des solutions communes aux problèmes partagés en matière de soins de santé. Avec l'aide de ses partenaires et parties prenantes, le Centre élabore des idées innovatrices et évalue objectivement les propositions et tendances pour rendre les soins de santé plus efficaces, plus abordables et plus accessibles. Pour obtenir des précisions, veuillez visiter le site du Centre à l'adresse [www.deloitte.com/centerforhealthsolutions](http://www.deloitte.com/centerforhealthsolutions).

### **[www.deloitte.ca](http://www.deloitte.ca)**

Deloitte, l'un des cabinets de services professionnels les plus importants au Canada, offre des services dans les domaines de la certification, de la fiscalité, de la consultation et des conseils financiers grâce à un effectif de plus de 7 600 personnes réparties dans 57 bureaux. Au Québec, Deloitte exerce ses activités sous l'appellation Samson Bélair/Deloitte & Touche s.e.n.c.r.l. Deloitte & Touche s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour obtenir une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir [www.deloitte.com/ca/apropos](http://www.deloitte.com/ca/apropos).