

*Rapport
annuel
1999-2000*



La Régie de l'assurance maladie du Québec joint l'ensemble de la population du Québec, peu importe l'âge. Les photos de cette page couverture illustrent différentes étapes de la vie. La carte d'assurance maladie représente l'accessibilité aux services de santé auxquels toute personne admissible a droit. Ce visuel rappelle celui utilisé pour le nouveau stand de la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Rapport produit
par la Régie de l'assurance maladie du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2000
ISBN 2-550-36540-2
ISSN 0225-8560

Dans le présent rapport, le masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

Table des matières

Message du président	5
----------------------------	---

La Régie de l'assurance maladie du Québec

Une grande société publique	7
Une mission de services aux Québécois	8
Un conseil d'administration représentatif de la société québécoise	10

La Régie de l'assurance maladie du Québec

Un riche bilan en 1999-2000	15
Trente ans d'évolution au service des Québécois	15
Un souci constant de performance et d'adaptation	16
. services à la population québécoise	16
. services aux professionnels de la santé	19
. évolution et refonte de programmes	20
. gestion de l'information et protection des renseignements personnels	21
. la communication : un outil essentiel	24

La Régie de l'assurance maladie du Québec

Des défis significatifs, porteurs de solutions	27
Une volonté de servir	29
Les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2000	31
Les données financières	42
Le régime général d'assurance médicaments - Rapport d'activité 1999-2000	55

Annexe 1 – La protection des renseignements personnels à la Régie	67
Annexe 2 – Les programmes administrés par la Régie	71
Annexe 3 – Le code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration	79

Message du président



Il m'est agréable de présenter le rapport annuel 1999-2000 de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Illustrant un bilan riche de réalisations, la Régie a poursuivi ses efforts de consolidation et d'amélioration des services qu'elle dispense à la population québécoise.

Forte de ses trente ans d'évolution, la Régie s'est résolument inscrite dans une approche partenariale, qu'elle soit gouvernementale, auprès des fédérations professionnelles ou encore des dispensateurs de services. Dans sa constante préoccupation d'améliorer la qualité des services offerts à ses différentes clientèles, la Régie a contribué, par son apport, à l'évolution du régime de santé et des services sociaux du Québec.

L'exercice 1999-2000 a constitué une poursuite de l'action entreprise. En effet, son actif stratégique informationnel, la puissance de ses systèmes de traitement et la protection absolue des renseignements personnels ont confirmé la Régie dans un rôle de dépositaire de banques de données en matière de santé et de services sociaux. Dans un contexte de santé fortement évolutif, tant au Québec que par le monde, l'actif informationnel et la multiplicité de ses applications possibles mettent en lumière l'apport stratégique des acteurs du réseau de la santé, dont notamment la Régie, dans l'évolution et l'amélioration des services à la population.

Le réseau de la santé et des services sociaux a su développer au fil des ans un savoir-faire performant. L'expertise de la Régie a d'ailleurs été sollicitée par quelques délégations étrangères et la conclusion d'ententes bilatérales de coopération demeure possible. De telles synergies pourraient motiver le développement de créneaux d'excellence tant dans nos approches informationnelles que de dispensation de services. L'enjeu résultant de la progression et de l'amélioration continue prend, dans ce contexte, toute sa signification.

L'exercice 1999-2000, par l'amplitude des projets mis de l'avant, dont notamment celui de la carte santé à microprocesseur, permet d'entrevoir une évolution significative des moyens d'action de la Régie au service de la population et du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

L'avenir est prometteur. La Régie sait pouvoir compter sur le dynamisme, l'expertise et la compétence de son personnel pour assumer l'importance de son mandat.

Le président-directeur général,

Duc Vu

La Régie de l'assurance maladie du Québec

Une grande société publique

LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC :

UNE GRANDE SOCIÉTÉ PUBLIQUE

Avec sa clientèle de 7,3 millions d'assurés, ses 25 000 dispensateurs de services, ses 1 200 employés et la variété des services assurés offerts à la population, la Régie de l'assurance maladie du Québec constitue certes l'une des grandes sociétés publiques.

AU SERVICE DE LA POPULATION QUÉBÉCOISE

Au service de la clientèle et disposant d'une information stratégique centrale dans le réseau de la santé, la Régie présente le profil d'une organisation dynamique et performante. Elle est perçue comme l'un des maillons essentiels d'intervention en vue de la concrétisation des orientations gouvernementales en matière de santé. À cet égard, elle relève de la ministre de la Santé et des Services sociaux et administre, pour le bien-être des Québécois :

RELEVANT DE LA MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

- le régime d'assurance maladie;
- le régime général d'assurance médicaments;
- tout autre programme que la loi ou le gouvernement peut lui confier.

UN PRINCIPE MOTEUR :

QUALITÉ DU SERVICE, TRANSPARENCE ET DÉSINTÉRESSEMENT DANS LE RESPECT INTÉGRAL DES PERSONNES

La Régie est de plus dépositaire de données québécoises en matière de santé et de services sociaux. Désireuse de maintenir et de développer des relations efficaces et harmonieuses auprès des citoyens, des personnes assurées, des professionnels de la santé, des dispensateurs de services, de ses employés et de ses partenaires, la Régie demeure constamment axée vers la qualité du service, l'efficacité et l'efficience dans le respect intégral des personnes. Elle intervient dans un contexte où la transparence, le désintéressement et la protection des renseignements personnels constituent les assises fondamentales de toutes ses opérations.

Une mission de services aux Québécois

LA RÉGIE :

UNE MISSION DE SERVICE

L'administration des régimes d'assurance maladie et d'assurance médicaments ainsi que son rôle de dépositaire reconnu de données sociosanitaires constituent le cœur de la mission de la Régie et, à ce titre, ses interventions s'articulent selon trois axes majeurs :

AUX PERSONNES ASSURÉES ET AUX PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

Un service de qualité aux personnes assurées et aux professionnels de la santé

La Régie assure la gestion de l'admissibilité des personnes qui désirent se prévaloir de ses programmes en maintenant à jour leur dossier personnel par le renouvellement, sur un cycle de quatre ans, de la carte d'assurance maladie. Elle dispense également toute une gamme de services personnalisés à la population québécoise.

EN PARTENARIAT AVEC LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

La Régie établit également des relations efficaces de travail auprès des fédérations médicales et des professionnels de la santé. Dans le cadre de partenariats efficaces, ses activités s'étendent de l'admissibilité des professionnels de la santé au versement des rémunérations en conformité avec les lois, les règlements et les ententes régissant la dispensation des services assurés.

UNE RESPONSABILITÉ D'INFORMATION

Ces volets confèrent à la Régie la responsabilité de diffuser, sur une base régulière, une grande diversité d'informations permettant à sa clientèle d'être renseignée sur les orientations et les activités de la Régie ainsi que sur les modalités des divers régimes concernés.

UN ACTIF INFORMATIONNEL STRATÉGIQUE

L'information au cœur du système de santé québécois

UN ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE

La Régie, en raison de son mandat d'assurance et de gestion de programmes de santé, dispose d'une richesse d'informations sur le système de santé et de services sociaux du Québec. Forte de son expertise dans le domaine informationnel, la Régie a entrepris de mettre en place des systèmes visant à rendre disponible, en temps opportun, l'information pertinente et nécessaire à la prise de décision des acteurs du secteur de la santé et des services sociaux.

UNE TECHNOLOGIE D'AVANT-GARDE

DES BANQUES INFORMATIONNELLES VALIDES

La Régie s'assure que ses banques de données, contenant une multitude de renseignements confidentiels tant sur la population que sur les professionnels de la santé et divers dispensateurs de services, soient d'une grande validité. Les banques de renseignements constituent certes un actif stratégique essentiel et présentent l'enjeu permanent de leur mise à jour ainsi que de leur gestion sécurisée et confidentielle, et ce, de façon régulière et soutenue.

DES PRODUITS INFORMATIONNELS PRÉCIEUX

UNE INFORMATION DE GESTION DISPONIBLE

ANALYSES DE SITUATION
STATISTIQUES ANNUELLES
ANALYSES DE DISPENSATION ET DE
CONSUMMATION
EXPLOITATIONS MASSIVES

RÔLE-CONSEIL
POURVOYEUR DE DONNÉES DE
RECHERCHE

L'analyse, la recherche et le rôle-conseil

Le Québec se doit notamment de prévoir les tendances lourdes des besoins futurs de santé de la population, de l'évolution des coûts et des modalités de services. L'information devient donc, dans ce contexte de prévision et d'évaluation, un atout pour l'ensemble des acteurs du réseau de la santé et des services sociaux. Les données dont dispose la Régie lui permettent en effet d'analyser, entre autres, la consommation des services de santé et d'en suivre l'évolution des coûts. Elles permettent également de contribuer à la recherche, à la détermination et à l'atteinte des objectifs gouvernementaux dans le domaine de la santé et des services sociaux par la diversité des analyses de situation, des statistiques annuelles, des analyses de dispensation et de consommation ainsi que par des exploitations massives.

Forte de ses connaissances et de leur traitement, la Régie peut donc conseiller la ministre de la Santé et des Services sociaux quant à la détermination des interventions requises pour répondre aux divers besoins de sa clientèle. La Régie peut aussi alimenter les organismes et chercheurs reliés au réseau de la santé et des services sociaux en données, en informations et en analyses, épurées de leur caractère nominatif, sur la plupart des besoins qui lui sont signifiés.

Un conseil d'administration représentatif de la société québécoise

LA RÉGIE :

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION REPRÉSENTATIF

15 MEMBRES DISPONIBLES

Tous les groupes de la société québécoise sont directement concernés par la santé, chacun ayant ses préoccupations et ses intérêts propres. Tous ont cependant le désir d'un système performant et adapté aux besoins des utilisateurs dans la ligne des orientations québécoises en matière de santé. La Régie, corporation au sens du Code civil, s'inscrit dans cette réalité. Elle est gérée par un conseil d'administration de 15 membres, tous nommés par le gouvernement du Québec. Ces personnes, représentatives de la société québécoise et issues de divers milieux, assument avec un dynamisme constant l'amplitude de leur mandat. Le président du conseil assume d'office la présidence et la direction générale de la Régie.

La toile de fond porteuse de l'action menée par le conseil d'administration se veut sans cesse axée sur la primauté d'un service de qualité à la clientèle. Cette préoccupation constante permet, par la diversité des opinions émises, d'assurer une gestion rigoureuse de la Régie de l'assurance maladie et de dégager certaines pistes futures d'amélioration.

UNE ACTION INTÉRESSÉE VERS L'AMÉLIORATION

Le conseil d'administration, par son action intéressée, enrichit, ajuste, adapte et améliore les orientations de la Régie. Son action prépondérante demeure d'ailleurs manifeste en regard des projets et des nombreux règlements adoptés en 1999-2000, au profit de la population québécoise.

La gestion courante des activités de la Régie constitue également un volet fondamental de l'action du conseil d'administration. À toutes les facettes de l'organisation, les positions du conseil ont pu constituer autant de balises permettant aux 1 200 employés de la Régie de disposer des marges de manœuvre requises à l'exécution consciencieuse de leur mandat.

UNE RÉFLEXION APPROFONDIE SUR LES ENJEUX FUTURS

Le conseil d'administration a également su, au fil de ses réunions, réfléchir sur certains des grands enjeux du système de santé des années 2000. Que ce soit au niveau du régime d'assurance médicaments dont un rapport d'évaluation a été déposé au conseil des ministres par le ministère de la Santé et des Services sociaux, que ce soit par ses propositions avisées et son implication dans le redémarrage et les suivis de progression de certains dossiers, les membres du conseil d'administration ont certes assumé, avec disponibilité et compétence, leur mandat.

Diverses valeurs guident les actions et les décisions au conseil d'administration dans la gestion des relations entretenues entre la Régie et les citoyens, les personnes assurées, les professionnels de la santé, les dispensateurs de services, ses employés ainsi que ses divers partenaires.

Ces valeurs, consignées dans le code d'éthique et de déontologie adopté par le conseil le 13 octobre 1999, balisent l'exercice de leurs fonctions. Ce code, tel que prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, est accessible au public et apparaît intégralement à l'annexe 3 de ce rapport.

En 1999-2000, 10 réunions régulières du conseil d'administration ont été tenues. Voici d'ailleurs les membres du conseil au 31 mars 2000 :

Les membres du conseil d'administration au 31 mars 2000



Duc Vu
Président-directeur
général



François Turenne
Vice-président
Gouvernement



Diane Jean
Gouvernement



André-Gaétan
Corneau
Secrétaire

Professionnels de la santé



Renald Dutil



Pierre Gauthier



Claude Gagnon



Suzette Arsenault
Régies régionales de
la santé et des
services sociaux



Lise Payette
Milieu des affaires



Hélène Choquette
Milieu du travail



Denise Bélanger
Établissements du réseau
de la santé et des
services sociaux

Consommateurs



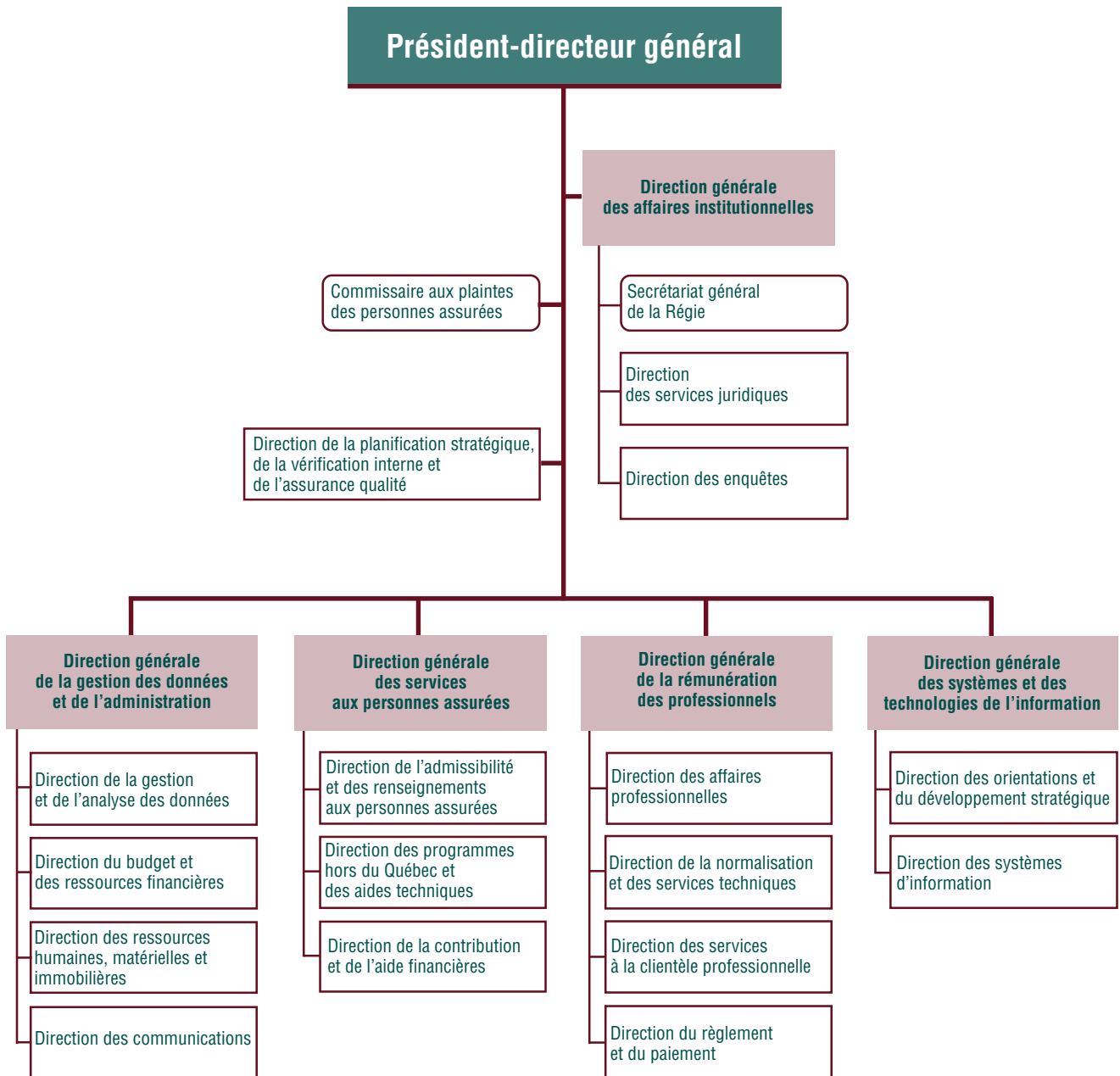
Jean-Marie D'Amour



Laurette Robillard

La composition du conseil a été modifiée par le projet de loi n° 83 (1999, c. 89), sanctionné le 20 décembre 1999. Trois nouveaux membres issus du milieu des affaires et des ordres professionnels du domaine de la santé seront nommés sous peu.

Organigramme



La Régie de l'assurance maladie du Québec

Un riche bilan en 1999-2000

Trente ans d'évolution au service des Québécois

LA RÉGIE :

TRENTE ANS D'ÉVOLUTION

7,3 MILLIONS DE PERSONNES ASSURÉES

3,2 MILLIONS DE PERSONNES COUVERTES PAR L'ASSURANCE MÉDICAMENTS

Qui ne connaît pas la carte d'assurance maladie du Québec? 7,3 millions de Québécois en sont bénéficiaires et, de ce nombre, près de 3,2 millions des personnes assurées sont couvertes par l'assurance médicaments.

Cette simple assertion illustre de façon éloquente la place prépondérante que s'est taillée la Régie de l'assurance maladie du Québec tant dans la vie quotidienne des Québécois que dans le réseau de la santé.

Trente ans d'évolution depuis la création en 1969 de la Régie. Trente ans d'évolution motivés par la volonté de bien desservir les Québécois, par l'implication soutenue d'un personnel compétent et par le souci d'élargir et d'améliorer la gamme des services et des avantages offerts aux citoyens. En effet, de la simple visite auprès du médecin aux soins prodigués à l'extérieur du Québec, aux ententes interprovinciales en assurance hospitalisation, à l'assurance médicaments, le chemin parcouru par la Régie témoigne d'une écoute attentive des besoins de la population et d'un dynamisme sans cesse renouvelé.

Cette évolution forte et planifiée, cette confiance manifeste de la population et du réseau de la santé à l'égard de la Régie permet d'entrevoir de façon optimiste l'avenir. Ces volets relèguent à l'histoire un départ qui, en 1969, permettait d'offrir 3 programmes de services médicaux et chirurgicaux et des services optométriques, et ce, dans le cadre d'une enveloppe budgétaire de près de 250 millions de dollars.

La Régie de l'an 2000, c'est l'administration d'au-delà de 40 programmes pour un budget de 4,3 milliards de dollars sur une base annuelle. C'est aussi le remboursement de près de 83 millions de services médicaux et de 56 millions de services pharmaceutiques délivrés aux Québécois.

Tableau A

Évolution des coûts des programmes

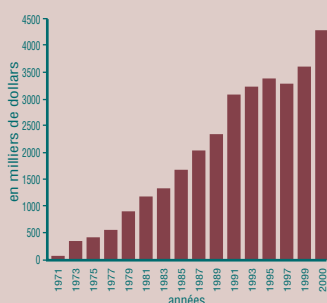
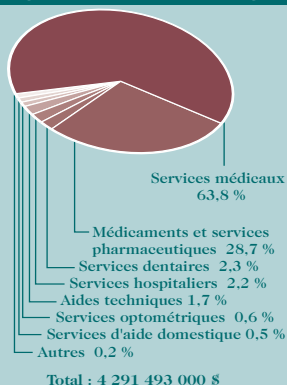


Tableau B

Programmes administrés par la Régie



40 PROGRAMMES

4,3 MILLIARDS DE DOLLARS DE BUDGET

139 MILLIONS DE SERVICES MÉDICAUX ET CONNEXES

Un souci constant de performance et d'adaptation

LA RÉGIE :

RECHERCHE CONTINUE DE PERFORMANCE ET D'ADAPTATION

L'exercice 1999-2000 de la Régie est caractérisé par la volonté de consolider ses services, ses systèmes et ses modes d'opération au profit des Québécois, d'améliorer la gamme de ses services et de ses avantages et d'ouvrir son expertise à des ententes bilatérales, interministérielles et intergouvernementales.

Les efforts de consolidation de la Régie ont directement influé sur les services offerts à ses clientèles, qu'il s'agisse des citoyens et citoyennes du Québec, des professionnels de la santé et des autres dispensateurs de services ainsi que des gestionnaires et chercheurs du domaine de la santé et des services sociaux.

DES SERVICES À LA POPULATION

Services à la population québécoise

La clientèle assurée représente la raison d'être de la Régie. Dans la perspective d'assurer un service en constante amélioration, la Régie privilégie tout type d'actions visant l'amélioration de ses services, l'équité et la conformité dans le traitement des demandes. Il s'agit là d'un respect inconditionnel qu'entretient la Régie dans ses relations avec la population.

QUALITÉ DE RÉFÉRENCE INFORMATIVE ET PRÉCISION DE L'INFORMATION DISPENSÉE

L'exercice 1999-2000 fut riche de réalisations à ce titre. Le client doit pouvoir compter sur une information accessible, valide, et ce, dans les délais prévus. À cet effet, la Régie a procédé en 1999-2000 à la mise à jour de ses documentations de référence informative. Elle s'est assurée, par une analyse exhaustive et des vérifications accrues, de la qualité des services offerts aux Québécois ainsi que de la qualité et de la validité de son fichier d'inscription des personnes assurées. Au-delà de la validation des dossiers personnels et de la consolidation de la qualité des services rendus, la Régie a procédé à plus de 300 000 nouvelles inscriptions à l'assurance médicaments tout en modifiant l'inscription de plus de 114 000 clients assurés.

DES FICHIERS VALIDES D'INSCRIPTION DES PERSONNES ASSURÉES

DES SERVICES RAPIDES

Dans un souci d'efficacité, les efforts de la Régie ont également porté sur la dispensation compétente des services rendus aux personnes assurées en 1999-2000 en s'assurant, en plus de la pertinence des informations fournies, d'une préoccupation soutenue à l'égard des délais de livraison.

Le tableau suivant illustre de façon éloquent l'effort déployé auprès des clients par le personnel de la Régie.

Tableau C

Divers services rendus par la Régie aux personnes assurées en 1999-2000			
	Nombre annuel	Norme	Délai moyen
Réinscription	1 370 000	25 jours	11 jours
Inscription d'un nouveau-né	75 000	12 jours	7 jours
Remplacement de la carte	115 000	25 jours	19 jours
Inscription (ex. : nouvel arrivant, retour au Québec, etc.)	86 000	30 jours	17 jours
Accès au service téléphonique	1 400 000	90 s	88 s
Accueil des visiteurs (délai d'attente moyen)	133 000	15 minutes	12 minutes

UN COMMISSAIRE AUX PLAINTES
NEUTRE ET DÉDIÉ

De plus, la présence neutre et rassurante d'un Commissaire aux plaintes à la Régie assure la protection des intérêts des personnes assurées et constitue un gage de qualité des services dispensés. La Régie, suite aux remarques du Commissaire, portera notamment sous peu une attention spécifique aux frais accessoires exigés des personnes assurées par les professionnels de la santé et recherchera des solutions nouvelles aux irritants subis par certains assurés au régime d'assurance médicaments.

DES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES
AXÉES SUR LA QUALITÉ DU SERVICE

La législation se doit également d'être modulée en fonction du service à la clientèle. En 1999-2000, diverses modifications législatives ont été adoptées permettant à la Régie d'accroître la qualité des avantages dont bénéficie la population. Qu'il suffise à cet égard de signaler :

- Des modifications apportées à la Loi sur l'assurance maladie et à la Loi sur l'assurance médicaments, découlant de la nouvelle Loi sur les sages-femmes, entrée en vigueur en septembre 1999. Ces modifications permettent notamment aux sages-femmes de prescrire certains médicaments qui sont couverts par le régime général d'assurance médicaments.
- Depuis le 1^{er} octobre 1999, certains prestataires d'assistance-emploi (et leur conjoint), reconnus par le ministère de la Solidarité sociale comme présentant des contraintes sévères à l'emploi, bénéficient de la gratuité des médicaments assurés par le régime général d'assurance médicaments.

- Le 17 décembre 1999, l'Assemblée nationale adoptait le projet de loi n° 83 (1999, c. 89) modifiant la Loi sur l'assurance maladie afin de préciser les règles d'admissibilité au régime d'assurance maladie. Ce projet de loi vise à améliorer les services aux clients par une clarification des règles d'application. Ces modifications touchent notamment les délais de prescription applicables au recouvrement de sommes dues, la réclamation de frais d'administration dans certains cas, la modification des listes et prix des aides et la communication de certains renseignements personnels. La majorité des dispositions de cette loi sont entrées en vigueur le 1^{er} mars 2000.

- Le volet réglementaire se doit également d'être orienté vers un service compétent et adapté à la clientèle. Ce faisant, l'objectif ultime de la Régie ne vise pas une diversification de ses services, mais bien une amélioration constante de ses façons de faire. Ainsi, en 1999-2000, les travaux de la Régie ont mené à l'adoption de neuf règlements dont les principaux sont :
 - . Projet de règlement modifiant le Règlement sur le régime général d'assurance médicaments : médicaments d'exception;
 - . Projet de règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur l'assurance maladie : services de chirurgie buccale;
 - . Projet de règlement modifiant le Règlement sur les aides auditives assurées en vertu de la Loi sur l'assurance maladie : nouvelle énumération des aides auditives;
 - . Cinq projets de règlement sur les appareils suppléant à une déficience physique :
 - fauteuils roulants et bases de positionnement;
 - aides à la marche;
 - accumulateurs pour fauteuils roulants à propulsion motorisée;
 - poussettes de type Buggy Major;
 - modifications à l'énumération des fauteuils roulants.

**DES SERVICES AUX
PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ**

Services aux professionnels de la santé

Partie prenante d'un partenariat avec la Régie, les fédérations professionnelles du domaine de la santé et les professionnels de la santé font également l'objet d'efforts incessants en vue d'améliorer l'efficacité du système.

PAR UN PARTENARIAT EFFICIENT

La Régie documente et valide de façon exhaustive un fichier complet de tous les dispensateurs autorisés à rendre des services assurés et des particularités de leur admissibilité aux différentes modalités de rémunération. De nombreux efforts de validation et d'enrichissement ont été accomplis en ce sens en 1999-2000.

**PAR UN FICHER VALIDE DE
DISPENSATION DE SERVICES**

L'accessibilité des services médicaux à la population et l'allégement des relations avec les professionnels de la santé ont coloré l'exercice 1999-2000 par l'importance des actions concernées.

**PAR L'INTRODUCTION DE MODALITÉS
SOUPLES ET ADAPTÉES**

La mise en place d'un nouveau mode de rémunération pour les professionnels de la santé constitue certes un progrès significatif. La Régie a implanté, en 1999-2000, un processus de rémunération mixte chez les médecins spécialistes. Celui-ci fait l'unanimité auprès de cette clientèle puisque déjà, au 31 mars 2000, plus de 1 650 médecins de 27 spécialités avaient déjà adhéré à ce nouveau mode de rémunération plus pertinent.

**PAR UN OBJECTIF DE SERVICES
ACCESSIBLES À L'ÉCHELLE DU QUÉBEC**

La conclusion d'ententes avec les fédérations médicales a également permis des synergies profitables en matière d'accessibilité des services médicaux et ce, notamment, en région. Qu'il suffise de mentionner les nouvelles mesures d'accessibilité de services à l'égard du retour à la pratique de médecins retraités, l'assouplissement des mécanismes de plafonnement d'actes et de gains de pratique ainsi que les changements aux mécanismes de rémunération progressive.

La nomination prochaine au conseil d'administration de deux représentants des ordres professionnels du domaine de la santé traduit la volonté de partenariat à la base de l'action de la Régie.

Tableau D

Nombre de demandes de paiement traitées selon le type de dispensateurs	
Rémunération à l'acte	
Pharmaciens	62 306 210
Médecins	46 657 612
Dentistes	1 382 204
Optométristes	1 070 524
Denturologistes	21 000
Rémunération à honoraires forfaitaires et à tarif horaire	
Ensemble des professionnels	212 941
Rémunération à honoraires fixes	
Ensemble des professionnels	52 570
TOTAL	111 703 061

DES PROGRAMMES PERFORMANTS

EN RÉPONSE À DES BESOINS ÉVOLUTIFS

UN PARTENARIAT À LA BASE DES REFONTES

Cette constance d'innovation à la Régie a d'ailleurs été reconnue par la distinction que lui décernait en 1999 le Computerworld Smithsonian Institute de Washington pour son projet de communication interactive avec les pharmacies. Ce traitement interactif entre le client, le pharmacien et la Régie, par un lien informatique à haute vitesse, permet d'obtenir la validation et l'autorisation de la Régie, de déterminer la contribution de l'assuré et d'émettre un reçu complet de l'opération. Les données résultantes sont alors entreposées dans les systèmes informationnels de la Régie pour analyse des besoins de consommation québécoise de médicaments.

Disponible en tout temps, d'une capacité opérationnelle de 38 000 transactions à l'heure et d'un temps de réponse de moins de deux secondes pour 94 % des cas, il s'agit d'une révolution dans l'amélioration des services et, certainement, d'une piste porteuse d'avenir. Quelque 1 574 pharmacies, 3,2 millions de personnes assurées, 56 millions d'ordonnances traitées, il s'agit certainement là de résultats significatifs.

Évolution et refonte de programmes

La Régie se doit de demeurer hautement vigilante à l'égard des divers programmes qu'elle administre. Le contexte évolutif de la société, dont le vieillissement de la population est un exemple évident, l'évolution des besoins de la population ainsi que les innovations techniques, l'accroissement et la spécificité des médicaments ne sont pas sans exercer de fortes pressions sur la dispensation et le coût des services pour la Régie. Le défi majeur, en collaboration avec les acteurs de la santé, demeure de maintenir à jour des contenus de programmes dans le cadre des enveloppes budgétaires consenties.

L'exercice 1999-2000 a permis à la Régie d'innover dans la démarche de refonte de ses programmes. Ainsi, en guise d'exemple, un processus novateur s'est poursuivi dans la refonte du programme des aides visuelles axé sur la priorisation des besoins par la clientèle, le consensus des partenaires préalable aux décisions gouvernementales, la mobilisation du secteur public et de l'entreprise privée, la rationalisation des interventions et la réaffectation des économies résultant en accroissement de services à la clientèle. Les innovations dans les modalités opérationnelles de programme semblent donc porteuses de succès futurs.

La Régie, en partenariat, demeure en réflexion permanente à l'égard de tels processus lui permettant de maintenir ses coûts tout en actualisant ses contenus et améliorant le service à la population. D'ailleurs, lors de la remise de ses Prix d'excellence, l'Institut d'administration publique a souligné d'une mention spéciale les efforts de la Régie en matière de révision de programmes. « Quand le partenariat et la rationalisation se conjuguent avec l'amélioration », la qualité de l'intervention s'ensuit.

DES PROGRAMMES MODIFIÉS ET ADAPTÉS

Plusieurs programmes ont également subi de profondes transformations soit de contenu soit de système afin d'améliorer l'accès pour la population. Ainsi, en 1999-2000, des modifications importantes ont été apportées à cinq programmes, dont :

- les services de santé assurés hors Québec;
- les aides visuelles;
- les appareils suppléant à une déficience physique;
- la contribution des adultes hébergés;
- l'exonération pour les services d'aide domestique.

DE NOUVELLES RÉPONSES AUX BESOINS

L'acuité de certains besoins de la population et de certaines problématiques de santé au Québec a obligé la Régie de l'assurance maladie à des réactions rapides sollicitant l'engagement de ses ressources humaines et le développement de certaines interventions. Ce contexte a constitué, en 1999-2000, l'amorce de deux nouveaux programmes en réponse aux besoins pressants de la clientèle, soit :

- le programme de services de radio-oncologie assurés rendus hors Québec, en concertation avec le Centre national de coordination en radio-oncologie;
- le programme d'aide financière aux personnes infectées par le virus de l'hépatite C.

GESTION DE L'ACTIF INFORMATIONNEL STRATÉGIQUE

Gestion de l'information et protection des renseignements personnels

L'information constitue un actif stratégique fondamental pour la Régie. En effet, le contexte actuel de la santé et des services sociaux québécois est caractérisé par des changements et une transition associés à la réforme du système de santé en cours. Le décloisonnement des structures de prestation de soins et de services renforce la nécessité de disposer de l'information pertinente en

temps opportun pour supporter un véritable réseau intégré de soins et services interpellant une multitude d'intervenants d'organisations diverses.

UNE INFORMATION DISPONIBLE,
À TEMPS

Fort de son expertise dans le domaine informationnel, la Régie, en 1999-2000, a mis en place des services informationnels rendant disponible, en temps opportun, l'information requise à la prise de décision des acteurs du secteur de la santé et des services sociaux. Des modifications récentes à sa loi constitutive permettent à la Régie d'être dépositaire et gestionnaire de données pour diverses composantes du secteur de la santé et des services sociaux concrétisant ainsi son rôle nouveau de gestionnaire et pourvoyeur d'informations tout en garantissant la protection des renseignements personnels.

UN NOUVEAU RÔLE DE
GESTIONNAIRE ET POURVOYEUR
D'INFORMATIONS

DES TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION PERFORMANTES :
20 M\$

L'actif stratégique informationnel se doit d'être constamment amélioré. En 1999-2000, un montant de plus de 20 millions de dollars a été consacré aux technologies de l'information. Il s'agit là d'un investissement majeur, porteur d'un avenir impressionnant.

UNE ARCHITECTURE DE SYSTÈME MISE
À JOUR

La Régie s'est assurée, dans un premier temps, à l'aube de l'an 2000, de garantir un passage sans heurt des systèmes et des technologies dans le nouveau millénaire. L'adage précise que planifier, c'est prévoir. La Régie a donc profité de l'opération « Horizon 2000 » pour franchir un pas de plus vers le futur. Elle a mis à jour ses infrastructures, son architecture globale des systèmes d'information et ses pratiques en matière de gestion des risques, des projets et des changements. Elle a de plus défini les normes d'implantation et a mis en œuvre certaines applications permettant l'exploitation accrue des données de l'environnement informationnel.

UNE GESTION DES RISQUES, DES
PROJETS ET DES CHANGEMENTS

Afin d'améliorer la qualité et la performance de ses services informationnels, la Régie a choisi de privilégier l'utilisation d'un entrepôt de données comme source unique et fiable et s'est assurée de la validité et de la puissance de ses ressources technologiques. La Régie évolue donc dans un environnement technologique de grande puissance, diversifié et complexe et ses composantes comme ses banques sont actualisées.

DES PRODUITS INFORMATIONNELS DE
QUALITÉ, DISPONIBLES

La Régie est donc en mesure de rendre accessibles des produits de qualité, fiables et complets à partir de ses banques informationnelles. De nouvelles données portant sur la rémunération des professionnels à salaire, sur la rémunération mixte ainsi que sur la rémunération à honoraires fixes et forfaitaires ont été ajoutées à l'entrepôt de données et sont désormais disponibles pour une utilisation simple, dynamique et complète.

UNE COLLABORATION
INTERMINISTÉRIELLE

Le gouvernement du Québec reconnaissait d'ailleurs l'excellence de l'environnement technologique et des banques de données informationnelles de la Régie, par l'adoption par l'Assemblée nationale, le 4 novembre 1999, du projet de loi n° 36 (1999, c. 48). Ce dernier attribue à la Régie de l'assurance maladie du Québec la fonction de dépositaire des données en matière de santé et de services sociaux.

Le Directeur général des élections fait constamment appel aux banques de données de la Régie afin de maintenir à jour sa liste électorale permanente. De tels partenariats à l'échelle gouvernementale québécoise sont autant de reconnaissance à l'égard de la fiabilité des systèmes informationnels de la Régie.

DES PROJETS COMMUNS AUX
ACTEURS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ

L'exercice 1999-2000 a également permis à la Régie, au chapitre des technologies de l'information, de s'ouvrir à divers partenariats. Plusieurs projets en collaboration pour le bénéfice du réseau de la santé ont été entrepris; mentionnons à cet effet l'amorce effectuée dans certains dossiers, dont :

- la mise sur pied d'un système provincial d'aide à la détection et à la prévention du cancer du sein;
- l'architecture de la circulation de l'information dans le réseau sociosanitaire québécois;
- la création de banques de données québécoises;
- la création d'un infocentre québécois;
- la mise en place d'un « index patient » québécois touchant les personnes assurées.

UNE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS

Finalement, l'actif informationnel stratégique oblige également la Régie à se conformer à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. La Loi sur l'assurance maladie établit un régime particulier de confidentialité quant aux renseignements détenus par la Régie. Plus restrictif que celui de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, toutes les communications de renseignements permises y sont prévues explicitement.

UN ENCADREMENT RIGOREUX DANS LA
DIFFUSION DE DONNÉES
INFORMATIONNELLES

Consciente de son rôle de gestionnaire des données sociosanitaires québécoises et de l'émergence de besoins en matière de communication de renseignements personnels, la Régie s'est dotée, en 1999-2000, d'un encadrement rigoureux en cette matière par l'approbation d'un modèle d'organisation de la protection des renseignements personnels, par l'adoption d'un plan d'action évolutif tenant

compte des environnements internes et externes et par une structure officielle d'encadrement à ce titre.

L'annexe 1 reproduit les mesures de protection des renseignements personnels mises en œuvre à la Régie au cours de l'exercice 1999-2000, dans le cadre de l'implantation du plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels, adopté le 12 mai 1999.

LA COMMUNICATION : UN ATOUT

La communication : un outil essentiel

Consciente de sa mission auprès de la population et des professionnels de la santé ainsi que de son expertise et de son expérience reconnues en technologie de l'information, en gestion de l'information et en gestion de projets de grande envergure, la Régie de l'assurance maladie du Québec fut fort active, en 1999-2000, sur le plan des communications et des relations publiques.

PARTAGE D'EXPERTISE

Au niveau national, la Régie partage son expertise dans le cadre de partenariats gouvernementaux. Ainsi, la Régie participe au Forum des dirigeants des grands organismes. Ce forum, créé en février 1999, réunit les présidents de six grands organismes de l'administration publique québécoise, soit la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission de la Santé et de la Sécurité du travail, la Commission des normes du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec ainsi que la Société de l'assurance automobile du Québec. Ce forum constitue une tribune privilégiée d'échanges de vue sur les priorités gouvernementales et sur les principaux défis que doivent relever les grands organismes. De nombreuses synergies deviennent ainsi possibles dans le choix des stratégies à adopter pour l'administration de leurs programmes respectifs.

La Régie participe également au Forum sur les services à la clientèle. Créé en janvier 1997, ce forum regroupe les vice-présidents ou les directeurs généraux des six grands organismes. Les rencontres de ce forum, spécifiques aux services à la clientèle, permettent aux participants d'échanger sur les expériences propres à leurs activités et d'enrichir leurs pratiques en matière de services à la clientèle.

UNE DOCUMENTATION PERTINENTE ET DIVERSIFIÉE

Pour le plus grand bénéfice de sa clientèle assurée et des professionnels de la santé, la Régie est demeurée fortement active et sollicitée au niveau des documentations spécifiques à ses responsabilités et activités. Une grande partie de sa documentation a fait l'objet de mise à jour et de modifications afin d'éclairer sa clientèle

sur les aspects réglementaires et sur les services et avantages disponibles.

Ainsi, la Régie, soucieuse d'une information de qualité à la population, est intervenue en 1999-2000 :

- à titre d'exposant à quatorze salons;
- au congrès de l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires, au salon annuel Informatique-santé de l'Association des hôpitaux du Québec ainsi qu'au séminaire sur les aides techniques;
- par l'organisation de deux salons afin de faciliter les relations d'affaires des professionnels de la santé avec les développeurs de logiciels et les agences de facturation;
- par une participation, dans le cadre de l'année internationale des personnes âgées, à neuf salons et événements spécifiques;
- par la production de 15 dépliants en version sonore, destinés à ses clients privés d'accès à l'information écrite, disponibles sur appel à l'Audiothèque;
- par l'actualisation de son site Internet.

L'expertise de la Régie est également reconnue sur le plan international. L'exercice 1999-2000 fut significatif en ce sens. En effet, la Régie a été l'hôte de plusieurs délégations étrangères désireuses de cerner l'expertise québécoise en matière de gestion des régimes d'assurance maladie et d'assurance médicaments. Parmi elles, la Régie a reçu :

- deux délégations françaises : l'une dirigée par l'ex-ministre Bernard Kouchner et l'autre conduite par le ministre de la Solidarité sociale et de l'Emploi et le ministre de la Santé;
- plusieurs délégations provenant notamment de la Russie, de l'Algérie, du Maroc et du Vietnam.

La Régie a soutenu l'élaboration d'une soumission par un consortium québécois, pour la réalisation d'un projet expérimental d'assurance maladie en Côte-d'Ivoire. Cette soumission faisait suite à un appel d'offres international.

L'expertise de la Régie est également sollicitée par les autorités marocaines en vue de l'instauration d'un régime national d'assurance maladie. Une entente de coopération pourrait intervenir en ce sens.

Une seconde entente de collaboration visant l'échange d'information pourrait bientôt se concrétiser avec les autorités françaises. L'échange d'expertise dans le domaine de la gestion des données sociosanitaires et des cartes santé à microprocesseur constituerait le cœur de son contenu. La Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec a d'ailleurs été modifiée en cours d'année afin de permettre ce type d'activité commerciale de consultation. La Régie entend mener ces activités en partenariat avec des firmes québécoises actives sur le plan international.

Les efforts de la Régie, en 1999-2000, ont donc permis de consolider ses avantages, ses technologies et son expertise. Ils ont également permis d'accélérer plusieurs améliorations au profit de la clientèle et du réseau de la santé. Finalement, ils ont constitué les assises d'un développement futur, plein de promesse.

La Régie de l'assurance maladie du Québec

Des défis significatifs, porteurs de solutions

LA RÉGIE :

QUELQUES RÉFLEXIONS STRATÉGIQUES

L'ENRICHISSEMENT DU CONTENU INFORMATIF

DES OUTILS NOVATEURS DE TRAITEMENT ET DE DIVERSIFICATION DE PRODUITS

UNE DISPONIBILITÉ ET UNE COMPÉTENCE DE LA RÉGIE POUR MODERNISER LES MOYENS D'ACTION ET DE GESTION

Bâtir l'avenir implique la maîtrise du présent. La Régie a investi temps et ressources dans plusieurs projets moteurs en 1999-2000.

Le mandat gouvernemental confié à la Régie à titre de dépositaire et gestionnaire des banques de données sociosanitaires présente de nombreuses perspectives d'excellence et de développement. Le développement de banques et de produits informationnels concrétise le puissant rôle que le traitement de l'information est appelé à jouer au cœur du fonctionnement et de l'évolution des systèmes, notamment celui de la santé et des services sociaux.

Forte de son expertise et de son expérience reconnues, de sa crédibilité en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels, de son environnement technologique et de son pouvoir d'innovation démontré au fil des ans, la Régie prévoit :

- innover dans les modes et outils de traitement et de diffusion de l'information et le renforcement des mécanismes d'assurance qualité et de sécurisation des données;
- développer des mécanismes permanents d'alimentation de l'entrepôt de données et conclure des ententes interministérielles de gestion;
- développer de nouveaux services et produits informationnels pertinents aux besoins de ses clientèles.

La modernisation des moyens d'action de la Régie au service de la population et du réseau de la santé et des services sociaux constitue un autre créneau porteur d'avenir.

En 1999-2000, la Régie était mandatée pour démontrer les principaux mécanismes et exposer les concepts du volet clinique d'un système de carte santé à microprocesseur. Depuis le 27 septembre 1999, elle participe donc avec plusieurs partenaires au projet vitrine de carte santé.

Ce projet précurseur est riche de potentialités à plusieurs titres pour la gestion du système québécois de santé. Son approfondissement est porteur d'innovations en matière de modernisation de la gestion des régimes d'assurance et de gestion du réseau de la santé et des services sociaux. Il pourrait également introduire la consolidation et le développement d'approches novatrices au niveau de la protection des renseignements personnels et du secret professionnel.

UNE EXPERTISE UNIQUE
TRANSPOSABLE À L'ÉCHELLE
INTERNATIONALE

Dans l'optique de l'avancement du système de carte santé à micro-processeur, la société québécoise serait alors dotée d'une expertise unique à travers le monde. L'image de compétence du Québec en matière de gestion de réseau de santé et de services sociaux serait alors transposable à l'échelle internationale.

DES DÉFIS RATTACHÉS À LA
CONTINUITÉ DE LA PERFORMANCE
INTERNE

Enfin, bâtir l'avenir ne saurait s'effectuer sans un effort loyal et constant auprès de la ressource humaine indispensable au fonctionnement optimal de la Régie. Le présent comme l'avenir sollicite l'implication et le dynamisme évolutif de sa ressource humaine. Déjà, l'amorce est effectuée; en effet, près de 25 personnes-ressources, jeunes et dynamiques, ont été embauchées pour combler les départs à la retraite. Des efforts d'encadrement et d'intégration auprès de ces effectifs constituent une sécurité pour l'avenir. La Régie, au-delà de cet effort, maintient ses actions auprès de son personnel régulier afin d'assurer la continuité de la performance au sein de l'organisation. Il s'agit là d'un investissement essentiel pour l'avenir.

Une volonté de servir

**LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE
DU QUÉBEC :**

**UN DYNAMISME RENOUVELÉ AU
PROFIT DU SYSTÈME DE SANTÉ
QUÉBÉCOIS**

La Régie de l'assurance maladie du Québec, forte de ses réalisations de 1999-2000, est plus que jamais prête à affronter les défis futurs lui permettant ainsi de contribuer à l'atteinte des orientations gouvernementales en matière de santé et de services sociaux, à la satisfaction de sa clientèle dans les services qu'elle peut recevoir et à la promotion du savoir-faire québécois.

La Régie de l'assurance maladie du Québec, un organisme dynamique au service du système de santé québécois depuis trente ans.

