

Remboursement automatisé des médicaments des accidentés de la route

CONTEXTE

La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) administre le régime public d'assurance automobile. Elle met tout en œuvre pour ses clients afin de rétablir la situation qui existait avant l'accident.

En 2016, la SAAQ a versé 1G\$ en indemnités dont 28M\$ pour les médicaments (708,000 transactions/18,300 clients). Près de 87% de ces transactions n'ont exigé aucun geste de la part de ces clients grâce à notre réalisation.

RÉALISATION

Automatiser le remboursement des médicaments des personnes accidentées de la route à l'aide du système du régime public d'assurance médicaments de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) relié aux 1,890 pharmacies du Québec.

PORTÉE

Clients

Avant, se faire rembourser un médicament par la SAAQ exigeait à chaque fois :

1. De déboursier, en pharmacie, le coût parfois élevé des médicaments;
2. De ne pas oublier de faire parvenir chacune des factures papier à la SAAQ;
3. De s'astreindre aux délais d'attente du traitement et de la poste;
4. De se rendre à la banque pour y déposer les remboursements effectués par chèque.

Maintenant, tous les clients qui le désirent n'ont plus rien à faire:

- Ils obtiennent tous leurs médicaments gratuitement en pharmacie, sans délai.
 - Ces médicaments sont maintenant rendus accessibles à tous
- Ce sont les clients qui décident d'utiliser ou non ce mode de remboursement

SAAQ

Avant, 100% des factures étaient en papier. Toutes les opérations étaient manuelles:

- Manipulation et saisie
- Autorisation des remboursements

Impacts:

- Coûts (1,1M\$/an)
- Délais
- Erreurs de saisie
- Information de gestion incomplète et non fiable

Maintenant, aucune opération manuelle pour 87% des transactions:

- Un seul chèque à émettre chaque mois (RAMQ)
- L'information de gestion est complète et standardisée

RAMQ

Avant, elle payait des médicaments liés à des accidents de la route à certains de ses clients en assurance médicaments.

Maintenant, la gratuité des médicaments SAAQ a éliminé ce mauvais choix d'assureur.

LEADERSHIP

Le leadership de ce projet a été solidement installé dès le départ par un engagement mutuel et sans équivoque, campé par écrit, par les présidents des deux organismes. Un tel coup d'envoi a su orienter et surtout, mobiliser tous les acteurs du projet, et ce, jusqu'à la livraison finale de la solution. Mais par-dessus tout, ce leadership a permis de franchir les frontières d'un cadre établi fondé sur des perceptions suffisamment fortes pour faire avorter ce projet dès le départ.

Ce cadre laissait croire à une impossibilité pour la SAAQ d'utiliser le système de mission de la RAMQ. Effectivement, celui-ci n'avait pas été conçu pour accueillir un second assureur. Et comme il existait déjà à l'époque un équivalent éprouvé offert par le secteur privé, il eut alors été très facile de prendre cette voie qui aurait assuré la réussite de ce projet. Mais à quel prix? Et à quelles conditions?

C'est là où ce leadership important a su insuffler aux décideurs résilience, détermination et ténacité. Ils ont persisté à vouloir créer une toute nouvelle option, celle du secteur public québécois. Moins onéreuse, elle serait alors disponible à tout autre assureur public.

Mais il n'était pas question de choisir cette voie à n'importe quel prix. Il a donc fallu d'abord déterminer la faisabilité technologique de cette option, et ce, à des coûts et délais raisonnables en comparaison à l'option du secteur privé.

L'avenir leur a donné raison. La nouvelle fonction d'impartition pour laquelle ce système n'avait pas du tout été prédestiné a rempli toutes ses promesses, et ce, dès sa mise en opération. Ses coûts et délais de développement ont été comparables à ceux des impartiteurs privés. Ses coûts récurrents de fonctionnement sont, quant à eux, beaucoup moins élevés et ne sont pas soumis aux aléas du marché. Enfin, sa réutilisation est maintenant confirmée puisqu'un deuxième assureur public est en voie de l'intégrer.

COLLABORATION

Ce projet est un exemple de collaboration, et ce, à plusieurs égards. D'abord, sans collaboration au quotidien, cette réalisation n'aurait jamais vu le jour. Dès les premiers instants, elle a été mise à l'épreuve afin de pouvoir sortir du cadre établi. Ensuite, cette solution allait devoir être développée par deux organismes indépendants, à parts égales (pas un en charge et l'autre en accompagnement) avec une portion commune entre les deux.

Cette façon de développer, inhabituelle pour les deux organisations, a nécessité d'innover en matière de suivi. C'est ainsi qu'elles ont créé une structure de gouvernance commune à partir de la haute direction jusqu'aux paliers de réalisation. Ces liens étroits ont permis, du début à la fin, de maintenir le cap malgré les embûches incontournables lorsqu'on sort des sentiers battus.

Le caractère distinctif de cette collaboration exemplaire a valu aux deux organisations deux reconnaissances importantes à l'externe. D'abord, le jury du Salon des meilleures pratiques d'affaires du Mouvement québécois de la qualité leur a attribué son prix Coup de cœur ... de collaboration. Puis l'Institut d'administration publique du Québec leur a décerné son Prix d'excellence-Initiatives numériques.

Remboursement automatisé des médicaments des accidentés de la route

Mentionnons enfin que cette réalisation a su miser sur d'autres collaborations, soit les partenaires de la SAAQ dans le réseau québécois de la santé. Elle a ainsi conclu une entente avec l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires afin que ceux-ci acceptent de jouer un rôle accru auprès des personnes accidentées et dans le fonctionnement de la solution. De même, elle s'est alliée les deux fédérations de médecins. Elle leur a de plus facilité la transition en adoptant la même couverture d'assurance que le régime public d'assurance médicaments qu'ils maîtrisent parfaitement (40% de la population).

CONCLUSION

En livrant une solution complète et pérenne le jour exact et avec 98% des coûts prévus deux ans plus tôt au budget initial, une démonstration éloquente a été faite qu'en unissant savoir-faire, infrastructures et ressources, les deux organisations ont su innover au bénéfice des citoyens du Québec. Elles ont de plus mis en place un nouveau modèle de collaboration. Ainsi à compter de 2018, la SAAQ produira annuellement pour la RAMQ ses 2.3 millions de cartes d'assurance-maladie, permettant à celle-ci de mettre fin à un contrat à l'externe.