

# La Régie de l'assurance maladie du Québec

La Régie de l'assurance maladie du Québec relève du ministre de la Santé et des Services sociaux. Elle administre les régimes d'assurance maladie et d'assurance médicaments. Elle gère aussi une quarantaine de programmes complémentaires dont, notamment, les programmes de contribution financière des adultes hébergés dans un établissement de santé au Québec, d'exonération financière des services domestiques, d'aide financière aux personnes infectées par le virus de l'hépatite C, des services hospitaliers rendus hors Québec, d'aides visuelles et d'aides auditives.

La Régie informe le public des services couverts de même que des conditions d'accès à ceux-ci. Elle établit l'admissibilité aux régimes et aux programmes dont la gestion lui est confiée par la loi ou par le gouvernement.

Le contrôle de la rémunération versée aux professionnels de la santé ainsi que les paiements ou remboursements aux établissements, aux laboratoires et aux autres dispensateurs de services sont aussi sous sa responsabilité. La Régie conseille le ministre de la Santé et des Services sociaux et contribue à la recherche dans ce domaine.

Le régime d'assurance maladie est un régime d'assurance universel qui permet aux personnes établies et, à des conditions spécifiques, à certaines catégories de personnes qui séjournent au Québec d'accéder gratuitement aux services de santé couverts. Quant au régime général d'assurance médicaments, il vise à assurer à l'ensemble des citoyens du Québec un accès raisonnable et équitable aux médicaments requis par leur état de santé.

## Plaintes examinées par le Protecteur du citoyen

Régie de l'assurance maladie du Québec	Plaintes *	Motifs de plainte	Motifs de plainte non fondés	Motifs de plainte fondés
2006-2007	141	143	132	11

\* À l'exclusion des plaintes dont le traitement a été réorienté ou interrompu.

## NATURE DES PLAINTES

Les plaintes examinées par le Protecteur du citoyen se répartissent presque également entre les régimes d'assurance maladie et d'assurance médicaments, alors qu'environ 8 % d'entre elles portent sur le programme de contribution financière des adultes hébergés.

## RÉGIME D'ASSURANCE MALADIE

Concernant le régime d'assurance maladie, les citoyens signalent des insatisfactions quant aux conditions d'admissibilité au régime et au délai d'émission d'une carte au moment de la première inscription ou d'un retour au Québec après une absence de plusieurs années. Ils éprouvent aussi des difficultés avec les règles d'admissibilité aux services assurés tels que les aides auditives, les aides visuelles ou les appareils suppléant à une déficience physique. Ils sont nombreux à croire que les exigences de la Régie sont abusives. Or, celles-ci sont habituellement justifiées et conformes à la réglementation, ce qui explique le faible pourcentage de plaintes fondées.

## RÉGIME PUBLIC D'ASSURANCE MÉDICAMENTS

Environ 44 % des plaintes adressées au Protecteur du citoyen concernent l'inscription au régime d'assurance médicaments. En fonction de leur situation familiale ou de leur emploi, les citoyens sont obligés d'adhérer soit au régime public d'assurance médicaments administré par la Régie, soit à un régime collectif privé. Des lacunes concernant l'information diffusée à la population, notamment à cet égard, ont été soulevées dans les rapports annuels du Protecteur du citoyen 2002-2003 et 2003-2004.

L'organisme a réagi en menant une campagne d'information et a développé plusieurs outils de promotion dont des dépliants, des messages publicitaires et des précisions additionnelles sur son site Internet. Une opération de cette nature et de cette envergure n'avait pas eu lieu depuis 1997. Le message livré portait sur l'obligation, pour les adultes, d'être couverts par une assurance médicaments d'un régime privé s'ils y ont accès, sinon de s'inscrire au régime public. Dans un premier temps, au printemps 2005, la Régie s'est adressée aux adultes et aux personnes âgées. Au printemps 2006, elle a ciblé les jeunes de 18 à 25 ans. Cette campagne a augmenté la proportion des citoyens de 25 à 55 ans qui connaissent l'obligation d'avoir une assurance médicaments, la faisant passer de 77 % à 84 %.

Le nombre de plaintes à ce sujet a diminué cette année, ce qui indique que la Régie a su pallier la carence d'information en bonne partie. Le Protecteur du citoyen souhaite qu'elle poursuive ses efforts en ce sens.

Une autre mesure destinée à mieux informer la population mérite d'être soulignée. La Régie a placé sur son site Internet un exercice à compléter, qui permet aux citoyens de vérifier s'ils sont couverts par le bon régime, privé ou public. En répondant à ce questionnaire, ils ont accès à des renseignements sur la couverture du régime et ils sont invités à communiquer avec le personnel de la Régie s'ils ont des questions. Le Protecteur du citoyen salue cette initiative.

## DES SERVICES ENFIN ASSURÉS

Le 8 juin dernier, une modification du *Règlement sur les aides auditives et les services assurés* est entrée en vigueur. À la liste des aides auditives couvertes par la Régie s'ajoutent les prothèses numériques. La gamme des aides et des services assurés s'en trouve ainsi améliorée. Des citoyens confrontés à un refus de remboursement d'appareils utilisant la technologie numérique avaient porté plainte auprès du Protecteur du citoyen au cours des dernières années.

### Un formalisme inutile

Au printemps 2006, un citoyen tente de renouveler sa carte d'assurance maladie, expirée depuis avril 2005. Le 15 mai 2006, il se présente dans un centre local de services communautaires (CLSC), remet son formulaire dûment rempli et paie les frais requis de 15 dollars. Il se fait photographier et dépose sa preuve de résidence, comme le prévoit la réglementation.

La Régie n'accepte pas la preuve de résidence, car elle ne reconnaît pas le document comme étant un bail. Le citoyen vit dans un HLM (habitation à loyer modique). Il s'adresse au Protecteur du citoyen.

En examinant la preuve de résidence, le Protecteur du citoyen constate qu'elle contient tous les renseignements que l'on retrouve généralement dans un bail. Il est d'avis que, bien qu'étant différent d'un bail traditionnel, le document comporte les informations requises pour obtenir une carte d'assurance maladie, notamment la signature des parties, l'adresse et la période couverte. Il demande donc à la Régie de revoir sa décision. La Régie accepte et émet la carte du citoyen.