



# Ministère de la Santé - Cartes d'assurance-maladie

Rapport de la vérificatrice générale – Volume I, Chapitre 2 – juin 2019

Résumé d'une page du chapitre

## Pourquoi est-ce important ?

- L'Assurance-maladie coûte plus de 650 millions de dollars par année, soit près de 25 % de toutes les dépenses en soins de santé du Nouveau-Brunswick.
- L'utilisation inadmissible des cartes d'assurance-maladie peut être coûteuse pour les contribuables du Nouveau-Brunswick.
- Deux entreprises privées, engagées par le ministère de la Santé, détiennent des renseignements personnels sensibles sur pratiquement tous les gens du Nouveau-Brunswick.

## Conclusions générales

- Bien que le ministère de la Santé possède des processus et des contrôles en place pour s'assurer qu'une carte d'assurance-maladie est émise seulement aux résidents admissibles, les procédures pour identifier les titulaires de carte qui deviennent ensuite non admissibles (p. ex. après avoir quitté la province) sont insuffisantes. Par conséquent, ces personnes peuvent continuer à détenir et à utiliser éventuellement une carte d'assurance-maladie du Nouveau-Brunswick.
- Des mesures pourraient être prises pour renforcer les caractéristiques de sécurité des cartes d'assurance-maladie (p. ex. une pièce d'identité avec photo).
- Des atteintes à la vie privée surviennent en raison des modifications apportées à la politique en matière de renouvellement de la carte d'assurance-maladie.

## Nos constatations

### **Risques liés au processus externalisé et automatique de renouvellement des cartes d'assurance-maladie**

- Le processus de renouvellement automatique établi en 2014 a affaibli les contrôles sur les cartes d'assurance-maladie
- Les économies de coûts découlant du processus de renouvellement automatique n'ont pu être vérifiées
- L'Assurance-maladie a confié la production et la livraison des cartes à Medavie, qui a ensuite sous-traité ce travail à une autre entreprise
  - Par conséquent, deux entreprises privées détiennent des renseignements confidentiels sur les titulaires de carte.
- Les adresses postales ne sont pas vérifiées avant l'envoi des cartes, donnant lieu au retour de près de 5 800 cartes non distribuables depuis 2015
- Une erreur commise par le sous-traitant a entraîné une atteinte à la vie privée en 2016
- Plus de 150 atteintes à la vie privée depuis 2017
- Les contrats avec les fournisseurs de services tiers ne comportent pas d'objectifs de rendement et ont besoin d'être améliorés

### **L'admissibilité continue n'est pas suffisamment contrôlée**

- En 2016, on comptait 10 700 cartes d'assurance-maladie actives de plus que de résidents du Nouveau-Brunswick
- L'Assurance-maladie n'a pas suffisamment de procédures pour identifier les titulaires de carte inadmissibles (p. ex. qui ont quitté la province) et annuler leur carte en temps opportun
  - Des titulaires de carte inadmissibles peuvent engager des frais de façon inappropriée pour les contribuables du Nouveau-Brunswick pendant qu'ils résident dans une autre province

### **Inefficacités du régime d'assurance-maladie**

- L'absence d'une pièce d'identité avec photo constitue une faiblesse de sécurité clé
- Bon nombre de procédures manuelles et de chiffriers séparés tenus par le personnel de l'Assurance-maladie
- La coordination de la facturation réciproque avec le Québec est inefficace et a besoin d'être améliorée