

Étude de cas



La Régie de l'assurance maladie du Québec établit des services Web pour faciliter les échanges d'information avec les agences de facturation

Le contexte d'affaires

Depuis sa création il y a 30 ans, la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) tend à maintenir et à améliorer l'état de santé et de bien-être de la population québécoise, qui est de 7,5 millions d'habitants environ.

La RAMQ a joué un rôle de premier plan en matière de santé et de services sociaux. Elle a su, au fil des ans, gagner la confiance du milieu grâce à sa collaboration avec les différents acteurs, notamment le ministère de la Santé et des Services sociaux, les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, les établissements de santé et le Conseil du médicament.

Les professionnels de la santé, regroupant entre autres les médecins, les dentistes et les optométristes, utilisent les services d'agences de facturation pour effectuer la facturation de leurs actes médicaux.

Ces agences utilisent des logiciels spécialisés qui échangent des informations sous forme de fichiers plats (séquentiels) avec la RAMQ. Certaines cliniques privées utilisent elles aussi de tels logiciels de facturation, mais sans l'intermédiaire d'agences de facturation.

La problématique

Pour soutenir l'échange d'information, la RAMQ utilise, depuis le milieu des années 1980, un logiciel de télécommunication sur la plate-forme centrale. Ce logiciel utilise des modems de premières générations, supportant un débit maximum de 19 000 bpi, et un réseau de télécommunication propriétaire de type Datapac. Le logiciel en place n'est plus soutenu par le fournisseur, n'offre plus aucune possibilité d'évolution et empêche même la RAMQ de faire évoluer le système d'exploitation de l'ordinateur central.

Par ailleurs, les agences de facturation et les cliniques privées doivent conserver un poste de travail sous Windows 3.1 afin de pouvoir exécuter la partie client du logiciel. De plus, le faible débit d'échange occasionne des problèmes de disponibilité de service en fin de mois. Lors de cette période, tous se bousculent pour soumettre leurs demandes de paiement et certains échanges durent plus de vingt minutes.

Les nouveaux services Web comprennent notamment :

- la prise en charge des échanges de fichiers de facturation en format XML;
- la prise en charge des résultats de traitement issus de la plate-forme centrale, dont les fichiers d'erreurs et d'états de compte;
- la prise en charge des échanges manuels de fichiers de facturation pour les agences ne possédant pas de fonctions automatisées de transfert de fichiers. Cette solution touche plus particulièrement les clientèles ayant un faible volume de facturation.

Quant au site Internet, il comprend :

- une fonction d'inscription qui permet aux agences de facturation de s'inscrire et de s'authentifier;
- un site pour les agences de facturation, qui leur permet de suivre leurs échanges et de consulter le résultat du traitement des fichiers (erreurs et états de comptes);
- un site pour les préposés de la RAMQ qui assistent les agences;
- un site pour le pilote administrant l'application.

La solution est basée sur l'architecture .NET, incluant BizTalk 2004 comme serveur de courtage et WebSphere MQ pour le transport des messages vers la plate-forme centrale.

Les bénéfices

Les bénéfices opérationnels découlant de la mise en place de cette solution sont nombreux, entre autres :

- une meilleure gestion et un meilleur contrôle des échanges, axés à la fois sur l'efficacité opérationnelle et sur le service à la clientèle. Les nouveaux services offrent une qualité d'information accrue avec des fonctionnalités conviviales pour les agences, à toutes les phases des opérations, de l'enregistrement initial aux transferts quotidiens;
- des mécanismes d'échanges plus sécuritaires, comme l'authentification des intervenants selon les niveaux de confiance requis, la confidentialité et l'intégrité des communications (encryption à 128 bits) de même que la journalisation des informations pour assurer l'irrévocabilité de la transaction;
- un niveau de service plus performant et plus robuste, sans contraintes par rapport au nombre et au volume de transmissions, selon les plages de service prédéterminées. Cela se traduit par un délai de transfert plus court grâce à des liens Internet à débit plus élevé, par l'augmentation de la capacité de traitement due à la mise en place d'infrastructures évolutives, par un meilleur suivi de la capacité à l'aide d'outils de monitoring et par la détection de pannes.

D'autres types de bénéfices découlent de la mise en place de cette solution, notamment :

- la mise en place d'une infrastructure permettant de soutenir tous les nouveaux services en ligne de la RAMQ;
- la réduction des coûts pour les fournisseurs de logiciels externes grâce à la mise en place de solutions évolutives qui s'orientent vers les services en ligne et qui permettent l'abandon des anciens postes Windows 3.1;
- la réduction des impacts opérationnels et financiers pour les agences.

Constatez la différence Fujitsu Consulting

Fujitsu Consulting est la société de conseil en gestion et en technologies du Groupe Fujitsu, dont la valeur s'élève à 45 milliards de dollars. Elle intègre les compétences de base des sociétés Fujitsu et de leurs partenaires pour offrir aux entreprises et gouvernements des solutions complètes en matière de gestion de documents, de modernisation des systèmes patrimoniaux et de gérance informatique. Ces offres s'étendent des services stratégiques de conseil jusqu'à l'exploitation des infrastructures technologiques dans leurs moindres détails. Grâce à sa méthode MacroscopieMD reconnue dans l'industrie, Fujitsu Consulting permet à ses clients de retirer plus de valeur de leurs investissements et de s'affirmer comme des chefs de file sur leur marché.

Ensemble, créer les solutions et atteindre les résultats qui assurent l'essor de votre entreprise.

Direction générale et États-Unis
FUJITSU CONSULTING
333 Thornall Street
Edison, NJ 08837
United States
Téléphone : +1 732 549 4100
Télécopieur : +1 732 549 2375

Canada
FUJITSU CONSEIL
200 rue Front ouest
Place Simcoe
Bureau 2300
Toronto, Ontario
Canada M5V 3K2
Téléphone : + 1 416 363 8661
Télécopieur : +1 416 363 4739

Québec
DMR CONSEIL
1000 rue Sherbrooke Ouest
Bureau 1400
Montreal, Québec
Canada H3A 3R2
Téléphone : +1 514 877 3301
Télécopieur : +1 514 877 3351

