

# Gestionnaires de régimes d'assurance-médicaments : Fiche d'information



Quand la pharmacie soumet en votre nom, par voie électronique, une demande de règlement, elle ne l'envoie pas directement à votre assureur. Elle l'adresse à un gestionnaire de régimes d'assurance-médicaments (GRAM) qui rembourse ensuite la pharmacie du coût du médicament et lui paie ses honoraires professionnels. La pharmacie prend en charge tous les coûts concernant le médicament et ses services jusqu'au remboursement par le GRAM qui n'intervient parfois qu'un mois plus tard.

## ? Que sont les gestionnaires de régimes d'assurance-médicaments (GRAM)?

- Les GRAM sont engagés par les sociétés d'assurance pour traiter les demandes de remboursement de médicaments sur ordonnance. Ils servent d'intermédiaires entre la pharmacie et le régime d'assurance-médicaments.
- Express Scripts Canada (ESC) et TELUS Santé sont les deux principaux GRAM au Canada. On estime que 80 % des demandes de remboursement de médicaments du privé passent par ESC et TELUS Santé au nom d'entreprises comme Sun Life, Canada Vie et Manuvie. Les autres GRAM présents sur le marché sont Sécurlndemnité de Canada Vie, HBM+ de Green Shield Canada et Gestion des régimes d'assurance médicaments de Croix Bleue Medavie.
- Les GRAM ont été créés pour réduire les frais administratifs et financiers liés aux demandes de remboursement sur papier présentées par les patients ou les pharmacies, et aussi pour réduire les frais immédiats à la charge des patients. Aujourd'hui, près de 100 % des demandes de remboursement de médicaments sont transmises par voie électronique par les pharmacies, service qu'elles fournissent gratuitement.
- Pour présenter des demandes de remboursement par voie électronique, les pharmacies doivent signer des ententes avec chaque GRAM. Le GRAM décide si, quand et combien les pharmacies sont payées.

## 👤 Relations avec les patients

- Les GRAM, qui sont généralement invisibles pour les patients, jouent cependant un rôle important dans l'administration de leur régime d'assurance-médicaments, y compris dans la détermination de la prise en charge de certains médicaments en fonction du régime de santé du patient.
- Les GRAM jouent aussi un rôle dans la gestion des listes de médicaments et ils indiquent souvent aux pharmaciens ce qu'ils peuvent ou ne peuvent pas délivrer à leurs patients.

## 📈 Tendances des GRAM

- Aux États-Unis, les GRAM font l'objet d'une attention accrue pour avoir obtenu des fabricants des rabais et augmenté artificiellement le prix des médicaments pour les patients. Dans bien des cas, les pharmacies perdent actuellement de l'argent sur les ordonnances qu'elles exécutent.
- Comme aux États-Unis, le secteur canadien des GRAM est très concentré, environ 80 % des demandes de remboursement de médicaments sur ordonnance étant contrôlés par quelques grands GRAM. Cette concentration leur permet d'imposer des contrats et d'utiliser des pratiques qui font augmenter leurs revenus aux dépens des pharmacies et des patients.

## L'ENJEU

- ✓ Accès et choix des patients
- ✓ Autonomie des fournisseurs de soins de santé
- ✓ Viabilité des pharmacies locales
- ✓ Concurrence équitable

## CE QUE PENSENT LES PATIENTS

**61 %** des Canadiens estiment que les sociétés d'assurance ne devraient pas pouvoir facturer de frais lorsqu'une demande de remboursement est présentée en leur nom.

**86 %** des Canadiens pensent qu'ils devraient pouvoir faire exécuter leurs ordonnances dans n'importe quelle pharmacie agréée, quel que soit leur assureur.

**Près de 3 millions de Canadiens** ont changé de pharmacie parce que leur société d'assurance le leur recommandait.



- Les GRAM créent de plus en plus leurs propres pharmacies de détail. Ils peuvent ainsi « diriger » les patients vers ces pharmacies au moyen d'incitatifs ou en limitant les pharmacies auxquelles ils peuvent s'adresser. Dans des cas extrêmes, il se peut qu'un patient doive aller chercher ses médicaments dans une autre province.
- Les GRAM soumettent régulièrement les pharmacies à des vérifications. Il s'agit ainsi de détecter des fraudes, mais les GRAM récupèrent des sommes importantes auprès des pharmacies pour des erreurs administratives mineures qui n'impliquent pas de fraude ou de faute intentionnelle. Des inquiétudes ont été exprimées quant à d'éventuels conflits d'intérêts, les GRAM tirant profit financièrement des résultats de leurs vérifications. Ainsi, ils pourraient être incités à trouver des fautes afin de recouvrer des paiements ou de négocier des conditions plus favorables.



## Pourquoi une réglementation est nécessaire

- **Soins gérés par le payeur** : Souvent, les GRAM ont beaucoup d'influence sur le choix des médicaments remboursés et sur leur mode de délivrance, ce qui réduit l'autonomie des fournisseurs de soins de santé et les choix offerts aux patients. De plus en plus aussi, les GRAM indiquent aux patients où ils peuvent faire exécuter leurs ordonnances, ce qui limite leur accès.
- **Pratiques abusives** : En raison de leur position dominante, les GRAM peuvent réduire les paiements aux pharmacies ou refuser de les payer, le tout arbitrairement, tout en étant en mesure d'imposer des frais sans préavis ou négociations. Cela peut avoir beaucoup d'incidence sur la capacité des pharmacies de servir les patients.
- **Vérifications** : Quoique nécessaires à la prévention de la fraude, les vérifications effectuées par les GRAM sont parfois trop punitives, elles manquent de transparence et elles représentent un fardeau injuste pour les pharmacies.



## Ce que nous préconisons

L'APhC préconise une nouvelle réglementation qui accorde la priorité aux éléments suivants :

- ✓ **Soins centrés sur les patients** : Faire en sorte que les GRAM fassent passer la santé des patients avant des mesures d'économie. La couverture et la délivrance des médicaments devraient reposer sur des pratiques cliniques exemplaires et sur les besoins individuels des patients. Les GRAM ne devraient pas pouvoir décider de l'endroit où un patient obtient ses médicaments. La réglementation devrait inclure :
  - **Des clauses de non-discrimination** : Faire en sorte que les GRAM ne puissent pas pratiquer de discrimination à l'égard d'une pharmacie ou d'un groupe de pharmacies en particulier, afin de permettre une concurrence loyale.
  - **Des règles sur les conflits d'intérêts** : Mettre en œuvre des règles strictes contre les conflits d'intérêt, notamment lorsque les GRAM appartiennent à des assureurs ou à des entreprises pharmaceutiques ou y sont affiliés.
- ✓ **Transparence des pratiques de vérification** : Établir pour les vérifications des GRAM des lignes directrices claires, équitables et normalisées. Cela évitera des pratiques qui pénalisent injustement les pharmacies pour des erreurs mineures et garantira que les vérifications ont lieu avec un préavis et selon des critères raisonnables. La réglementation devrait inclure :
  - **Des dispositions relatives aux conflits d'intérêts** : Mettre en œuvre des règles qui empêchent les conflits d'intérêts où les GRAM ou leurs vérificateurs pourraient tirer profit des résultats de leurs propres vérifications.
  - **La protection des pharmacies** : Créer des garanties pour les pharmacies afin d'éviter des recouvrements consécutifs à des vérifications financièrement désastreux et de permettre un règlement équitable des différends.

