



Résultats de la recherche sur la digitalisation du système de gestion de la mutuelle de santé existante à Idjwi Nord

La Différence avril 2022

Objectif de la recherche

Identifier des hypothèses de solutions digitales réalisables pour améliorer les mutuelles de santé, ou un système de bon de soins. Comment aider les hôpitaux locaux à générer plus de fonds grâce à la mutuelle de santé ?

Pour atteindre l'objectif, nous avons:

- Vérifié l'expérience avec la gestion des mutuelles de santé et de bon de soin à l'hôpital de Bugarula;
- Vérifié auprès des habitants d'Idjwi Nord leurs expériences avec les mutuelles de santé, et le bon de soins;
- Vérifié auprès des organisations locales ou coopératives leur implication dans l'assurance de santé de leurs membres/employés.



Qui avons-nous interviewé?

- Responsable de l'UFIN (union des femmes insulaires, est un collectif d'organisations féminines d'Idjwi Nord)
- Responsable de la MUSA (mutuelle de santé) d'Idjwi Nord
- Directeur du CPR Idjwi (Centre de Promotion Rurale) et coordinateur du comité local de développement de la chefferie RUBENGA
- Médecin Chef de staff au CH BUGARULA depuis un an et deux mois, le Dr BWEMA assure la direction ad intérim à l'absence du directeur en déplacement.
- Directeur gérant de la SCPNCK (société coopérative des planteurs et négociants du café au Kivu)
- 10 ménages



Résultats de la recherche



l'expérience de la population

Afin de proposer des solutions numériques, nous avons voulu en savoir plus sur l'expérience de la population de la mutuelle de santé. Les expériences des personnes interrogées peuvent être classées en trois grands thèmes:

- **La gestion**
- **Le prix**
- **La sensibilisation**

Gestion de la Mutuelle de santé



- Pour les mutualistes, il faut un bon système de suivi des membres et la transparence dans la gestion de leurs cotisations, une digitalisation du mode de fonctionnement de la mutuelle sera très bénéfique
- La collaboration entre la MUSA et les hôpitaux / centres de santé doit être améliorée; et la technologie est la plaque tournante qui doit résoudre ce problème. Création d'un réseau local 'Mutuelle-hôpitaux' qui va gérer toutes les informations nécessaires des mutualistes

Gestion de la Mutuelle de santé



- Pour l'hôpital, une adhésion massive des membres de la communauté va assurer l'équilibre financier au sein de la mutuelle et ceci aura un impact positif sur les revenus de l'hôpital
- La création d'une base des données numériques gérée par la mutuelle et l'hôpital va permettre la traçabilité du processus de travail de deux structures
- L'Etat congolais doit prendre ses responsabilités et continuer à soutenir les structures sanitaires



Les plus grandes difficultés de la mutuelle

- Une gestion archaïque (manuelle) du bureau de la mutuelle et du circuit des malades;
- Absence des cartes électroniques pour les membres qui facilitent une prise en charge rapide dans les hôpitaux;
- Faible taux de pénétration de la mutuelle dans la communauté malgré le besoin que manifeste la population à adhérer à la mutuelle. Cela a pour conséquence un taux très élevé d'évasions des malades dans les hôpitaux. Les malades n'étant pas de la mutuelle et incapables de payer les soins évadent des hôpitaux une fois guéris.

Gestion de la Mutuelle de santé



Les plus grandes difficultés auxquelles il faut trouver des solutions selon le responsable de la mutuelle, sont donc :

- Une gestion archaïque (manuelle) du bureau de la mutuelle et du circuit des malades;
- Absence des cartes électroniques pour les membres qui facilitent une prise en charge rapide dans les hôpitaux;
- Faible taux de pénétration de la mutuelle dans la communauté malgré le besoin que manifeste la population à adhérer à la mutuelle. Cela a pour conséquence un taux très élevé d'évasions des malades dans les hôpitaux. Les malades n'étant pas de la mutuelle et incapables de payer les soins évadent des hôpitaux une fois guéris.

Le prix d'adhésion



- La majorité veut adhérer mais elle fait face aux problèmes des moyens étant donné que l'adhésion est de 5 dollars par personne et la mutuelle exige que ce soit toute la famille ou ménage qui est appelé à adhérer et non une personnes.
- Pour les personnes interviewées, la MUSA doit revoir le prix d'adhésion à la baisse parce que la vie à Idjwi devient de plus en plus coûteuse

Actuellement, le MUSA est de 5 \$ par personne par an. Pour bénéficier des soins de santé de qualité, les frais d'adhésion par individu devraient tourner autour de 11 \$ par an.

La sensibilisation autour de la mutuelle



- Pour le responsable de la mutuelle, plus de sensibilisation sur l'importance de la mutuelle dans leur communauté va permettre une nouvelle adhésion des membres
- Il semble y avoir une déconnexion entre la mutuelle et les hôpitaux. Il y a eu une rupture de communication. Ce qui est évident pour les personnes interrogées. UFIN mentionne que les hôpitaux préfèrent soigner les malades non mutualistes chez qui ils sont sûrs de recouvrer presque l'entièreté des frais



“Pour ressusciter cette mutuelle, y ramener la transparence, la discipline, la modernité et surtout regagner la confiance de la population, la numérisation et la digitalisation du système serait sans nul doute la solution”

UFIN (union des femmes insulaires)

Hypothèse de solution

Etape 1:

- Mettre en place une bonne base en fournissant un nombre limité d'appareils (ordinateurs ou tablettes) au personnel médical clé et responsable de la MUSA, ainsi qu'un programme de formation qui garantit qu'ils se sont familiarisés avec les appareils et capables d'utiliser les applications mobiles et d'explorer le Web,
- Capacité le staff médicale sur la recherche d'autres fonds de fonctionnement
- La Différence va développer un plan d'affaire, un business model avec les parties prenantes.



Hypothèse de solution



Etape 2:

Développer des applications mobiles pour répondre aux besoins prioritaires identifiés dans la recherche.

Par exemple, la recherche a montré que le paiement des soins médicaux est un problème à la fois pour les patients et pour l'hôpital.

Il peut être possible par exemple d'utiliser la technologie numérique pour mettre en place un système de micro-épargne qui aide les gens à payer pour les soins de santé. La recherche a également révélé que les systèmes d'administration hospitalière sont inadéquats.

Hypothèse de solution



Etape 3:

Étudier les moyens par lesquels les services numériques peuvent faciliter la coopération entre les différents hôpitaux et centres de santé d'Idjwi pour partager des connaissances et des ressources.


Tout ceci est possible grâce à la connexion de Pamoja Net qui existe déjà sur l'île et peut offrir tous ces services.

Les étapes à franchir lors de l'exécution du projet





- Co-designer la solution numérique avec les utilisateurs (mutuelle, hôpital, communauté)
- Développer l'application numérique
- Créer des prototypes (mutuelle, hôpital et communauté)
- Tester des prototypes
- Valider le prototype
- Disponibilité des appareils (ordinateurs, tablettes, routeurs, smartphones)
- Formation des utilisateurs
- Suivis et lobbies

A photograph showing a woman on the left and a young child on the right, both looking over a horizontal ledge. The woman is wearing a light-colored headscarf with a green and white floral pattern. The child is wearing a blue headscarf. The background is a blurred green, suggesting an outdoor setting with foliage.

Après ces deux recherches, nous sommes certains que la mise en œuvre du projet de soutien technologique aux structures sanitaires que AFD veut apporter, va impacter positivement toute communauté bénéficiaire.

Et pour le cas d'Idjwi Nord, les différents points de vue recueillis des membres de la communauté prouvent à suffisance que la digitalisation de ces structures est un grand pas vers le développement.

MERCI