

## Quoi faire en cas d'insatisfaction

Malgré les efforts que nous déployons pour vous offrir un service de qualité, il est possible que vous soyez insatisfait du service reçu. Pour signaler votre insatisfaction, différents recours s'offrent à vous.



## Insatisfaction vis-à-vis de nos services

Si votre insatisfaction porte sur l'information fournie par la Régie, le traitement de votre dossier ou bien la carte d'assurance maladie, communiquez avec l'un de nos agents du service à la clientèle, qui vous fournira les explications nécessaires. Si, malgré ces démarches, vous demeurez insatisfait, adressez-vous au Commissaire aux plaintes des personnes assurées.

Si votre mécontentement concerne plutôt la courtoisie ou la compétence d'un employé de la Régie (préposé aux renseignements, agent de sécurité, enquêteur, etc.), informez-en le Commissaire aux plaintes des personnes assurées.

### COMMISSAIRE AUX PLAINTES DES PERSONNES ASSURÉES

Le Commissaire aux plaintes a pour mandat de recevoir et de traiter, de façon indépendante et confidentielle, les plaintes et les commentaires des citoyens à l'égard des services rendus par la Régie ou par l'un de ses mandataires. Il effectue également des recommandations visant l'amélioration de nos services.

Dès la réception de votre demande, le Commissaire s'engage à communiquer avec vous dans un délai de 2 jours ouvrables et à traiter votre plainte dans un délai de 30 jours.

### POUR JOINDRE LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES

#### Par courrier :

Prenez le soin de mentionner **votre numéro d'assurance maladie** et d'inscrire votre numéro de téléphone dans votre lettre.

Commissaire aux plaintes des personnes assurées  
Régie de l'assurance maladie du Québec  
Case postale 6600  
Québec (Québec) G1K 7T3

#### Par téléphone :

Région de Québec : 418 682-5145  
Sans frais au 1 888 899-2121



[www.ramq.gouv.qc.ca/Insatisfaction](http://www.ramq.gouv.qc.ca/Insatisfaction)

Si, malgré toutes ces démarches, vous demeurez insatisfait, vous pouvez faire appel au Protecteur du citoyen, un organisme impartial et indépendant du gouvernement du Québec.

## Désaccord sur une décision

Si vous croyez qu'une décision rendue par la Régie vous lèse dans vos droits, vous pouvez la contester en présentant une demande de révision. Pour ce faire, vous devez suivre les instructions qui figurent dans la lettre de décision que la Régie vous a envoyée. Dans tous les cas, vous disposez de **6 mois** suivant la réception de cette lettre pour déposer votre demande de révision.

Enfin, si vous croyez que la décision rendue à la suite de votre demande de révision ne respecte toujours pas vos droits, vous devez vous adresser au Tribunal administratif du Québec. Vous disposez de 60 jours pour le faire, et ce, à compter de la date où la réponse relative à votre demande de révision est parvenue à votre adresse.

## Dénonciation

Si vous êtes témoin d'une fraude potentielle, d'une utilisation inappropriée d'une carte d'assurance maladie ou de toute autre situation où vous avez l'impression qu'une personne, un professionnel de la santé ou une organisation ne respecte pas les lois et règlements administrés par la Régie, faites-nous-en part.



[www.ramq.gouv.qc.ca/denonciation](http://www.ramq.gouv.qc.ca/denonciation)

## Insatisfaction concernant le travail d'un professionnel de la santé ou les soins reçus dans un établissement de santé du Québec

La Régie n'a pas le pouvoir d'examiner le comportement d'un professionnel de la santé. De la même façon, elle ne peut porter de jugement sur la qualité des soins octroyés dans un établissement de santé.

Pour exprimer toute insatisfaction à ce sujet, consultez le Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, qui vous informera de la procédure à suivre.