











Nos principaux services

La Régie, ainsi que ses partenaires, vous offrent des moyens variés pour obtenir de l'information ou présenter vos demandes. Par souci d'efficacité, nous vous recommandons toutefois d'en privilégier certains ou encore de joindre l'un de nos partenaires, selon la situation.

Évènements de vie ou situations	Services offerts	Ce que vous devez faire
Naissance au Québec	Inscription au régime d'assurance maladie Inscription au régime public d'assurance médicaments Délivrance d'une carte d'assurance maladie	Transmettre la déclaration de naissance au Directeur de l'état civil 
Adoption Établissement au Québec Retour au Québec	Inscription au régime d'assurance maladie Inscription au régime public d'assurance médicaments Délivrance d'une carte d'assurance maladie	Communiquer avec nous  
Déménagement	Changement d'adresse	Utiliser le Service québécois de changement d'adresse 
Perte, vol, détérioration de la carte d'assurance maladie	Remplacement de la carte d'assurance maladie	Communiquer avec nous 
Atteinte de l'âge de 18 ou de 65 ans Nouvelle situation d'emploi	Mise à jour du dossier en assurance médicaments <small>La Régie vous invite à utiliser son service en ligne si votre situation familiale le permet.</small>	Communiquer avec nous  
Séjour à l'extérieur du Québec de 183 jours ou plus dans une même année civile Établissement à l'extérieur du Québec	Mise à jour du dossier en assurance maladie et en assurance médicaments	Communiquer avec nous 
Changement d'état matrimonial (nouveau conjoint, mariage, divorce ou séparation)	Mise à jour du dossier en assurance maladie et en assurance médicaments	Communiquer avec nous 
Décès au Québec	Mise à jour du dossier de la personne décédée	Transmettre la déclaration de décès au Directeur de l'état civil 

Confidentialité

Nous savons qu'il vous importe d'être servi dans le respect de la confidentialité. Sachez que, conformément aux lois et règlements, la Régie assure la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont confiés et permet leur utilisation seulement aux fins prévues par la loi.

Comment nous joindre



Par Internet

Nous vous invitons à vous prévaloir des services en ligne disponibles en tout temps. Visitez notre site pour connaître les services offerts : www.ramq.gouv.qc.ca



Par téléphone

Québec : 418 646-4636
À Montréal : 514 864-3411
Ailleurs au Québec : 1 800 561-9749



Par ATS

(appareil de télécommunication pour personnes sourdes)
Québec : 418 682-3939
Ailleurs au Québec : 1 800 361-3939



À nos bureaux

1125, Grande Allée Ouest
Québec
425, boulevard De Maisonneuve Ouest
Montréal



Nos heures d'ouverture

Lundi, mardi, jeudi
et vendredi : de 8 h 30 à 16 h 30
Mercredi : de 10 h à 16 h 30

Comment joindre notre partenaire Services Québec



Service québécois de changement d'adresse

www.adresse.info.gouv.qc.ca
Québec : 418 644-4545
Montréal : 514 644-4545
Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545



Directeur de l'état civil

www.etatcivil.gouv.qc.ca
Québec : 418 643-3900
Montréal : 514 864-3900
Ailleurs au Québec : 1 800 567-3900

Direction des communications
Décembre 2010

English version available on request.

Déclaration de services aux citoyens Régie de l'assurance maladie du Québec

Mot du président-directeur général

Au fil des années, la Régie de l'assurance maladie du Québec s'est taillé une place importante dans la vie de la population québécoise. Nous accordons, chaque jour, une attention particulière à la qualité des services que nous vous offrons.

Vous servir de façon respectueuse et équitable revêt, pour nous, la plus grande importance. C'est d'ailleurs dans le but de faire connaître nos engagements envers vous que nous avons publié, en 2001, notre toute première déclaration de services.

Nous n'avons cessé, depuis la création de la Régie, d'être à l'écoute afin que notre prestation de services évolue selon vos attentes. Soyez certains que nous poursuivons dans cette voie.

Le président-directeur général,



Marc Giroux

Nos engagements

VOUS ACCUEILLIR AVEC COURTOISIE

- ② Vous traiter avec considération, en vous consacrant toute l'attention nécessaire.
- ② Nous assurer que vous avez compris les renseignements fournis.

VOUS SERVIR AVEC COMPÉTENCE

- ② Vous transmettre de l'information claire, complète et exacte.
- ② Vous fournir des renseignements qui répondent à vos questions.

VOUS OFFRIR DES SERVICES ACCESSIBLES ET RAPIDES

- ② Vous offrir un service d'accueil téléphonique permettant de joindre un employé de la Régie.
- ② Respecter les délais habituels suivants :
 - 30 minutes pour vous rencontrer lorsque vous vous présentez à nos bureaux;
 - 3 minutes pour répondre à votre appel téléphonique;
 - 14 jours pour vous expédier votre carte d'assurance maladie;
 - 24 heures pour vous inscrire au régime public d'assurance médicaments;
 - 24 heures pour répondre à une demande complète d'autorisation relative à un médicament d'exception considéré comme urgent;
 - 48 heures pour répondre à toute autre demande complète d'autorisation relative à un médicament d'exception.

Évaluation du respect de nos engagements

Les délais présentés seront généralement respectés, sauf circonstances particulières. L'amélioration de nos services s'inscrit dans une démarche continue. Chaque année, nous rendons compte des résultats obtenus à l'égard de nos engagements dans notre rapport annuel de gestion, consultable sur notre site Internet.

Si vous êtes insatisfait

Si vous êtes insatisfait de la **qualité du service** obtenu, parlez-en à l'un de nos employés.

Au besoin...

exigez de parler à son supérieur immédiat.

Au besoin...

adressez-vous au Commissaire aux plaintes des personnes assurées. Il traitera votre demande, en toute confidentialité, en respectant les délais habituels suivants :

- 2 jours ouvrables pour communiquer avec vous;
- 30 jours pour répondre à votre plainte.

Par courriel :
commissaireauxplaintes@ramq.gouv.qc.ca

Par téléphone :
418 682-5145
1 888 899-2121

Par télécopieur :
418 646-1962

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

Si vous êtes insatisfait d'une **décision de la Régie**, vous pouvez faire, dans les six mois qui suivent, une demande de révision.

Au besoin...

conteste, dans un délai de soixante jours, la décision de la Régie sur votre demande de révision, devant le Tribunal administratif du Québec.

Notre mission

La Régie administre les régimes publics d'assurance maladie et médicaments :

- ② elle informe la population;
- ② elle gère l'admissibilité des personnes;
- ② elle rémunère les professionnels de la santé;
- ② elle assure une circulation sécuritaire de l'information.

Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la Régie s'appuie sur des principes éthiques, qui se déclinent dans un ensemble de valeurs partagées par le personnel et les gestionnaires. Ces valeurs, qui les aident à prendre des décisions justes et en accord avec les lois et règlements, sont : le respect, la responsabilité, l'équité et la vigilance.

Vos responsabilités

Pour nous permettre de remplir nos engagements, votre collaboration est essentielle.

Ainsi, nous comptons sur vous pour :

- ② nous fournir une information complète lorsque vous faites une demande;
- ② nous transmettre les documents ou renseignements nécessaires dans les délais prévus;
- ② nous informer sans attendre de tout changement concernant votre demande ou votre dossier.