Vous êtes insatisfait d'une décision de la Régie ?

Il se peut que la Régie rende une décision avec laquelle vous n'êtes pas d'accord. Dans ce cas, vous avez **six mois** pour en demander la révision.

Pour ce faire, vous devez soit écrire à la Régie ou remplir le formulaire *Demande de révision*, accessible dans le site Internet.

Si la décision rendue à la suite de la révision ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser **par écrit** au Tribunal administratif du Québec dans les **soixante jours** suivant celui où vous en êtes informé.

Coordonnées du Tribunal administratif du Québec

SITE INTERNET

www.taq.gouv.qc.ca

COURRIEL

tribunal.administratif@taq.gouv.qc.ca

ADRESSES

Tribunal administratif du Québec
Secrétariat
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 5R4

Tribunal administratif du Québec
Secrétariat
500, boulevard René-Lévesque Ouest
21e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7

TÉLÉPHONE

Québec : 418 643-3418
Montréal : 514 873-7154
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 567-0278

Autre recours :

LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen est indépendant du gouvernement du Québec; il étudiera votre plainte en toute neutralité. Il interviendra auprès de la Régie pour examiner toute situation que vous porterez à son attention, et ce, en tout temps.

Coordonnées du Protecteur du citoyen

SITE INTERNET

www.protecteurducitoyen.qc.ca

COURRIEL

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

ADRESSES

Le Protecteur du citoyen
525, boulevard René-Lévesque Est
Bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4

Le Protecteur du citoyen
1080, côte du Beaver Hall
10e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8

TÉLÉPHONE

Québec : 418 643-2688
Montréal : 514 873-2032
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 463-5070
ATS (appareil de télécommunication pour personnes sourdes) : 1 866 410-0901

TÉLÉCOPIEUR

1 866 902-7130

Coordonnées de la Régie

SITE INTERNET

www.ramq.gouv.qc.ca

TÉLÉPHONE

Québec : 418 646-4636
Montréal : 514 864-3411
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 561-9749
ATS (appareil de télécommunication pour personnes sourdes) :
Québec : 418 682-3939
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 361-3939

ADRESSE POSTALE

Régie de l'assurance maladie du Québec
Case postale 6600
Québec (Québec) G1K 7T3

HEURES D'OUVERTURE

Les lundi, mardi, jeudi et vendredi :
de 8 h 30 à 16 h 30
Le mercredi : de 10 h à 16 h 30

Direction des communications
Janvier 2013

Régie de l'assurance maladie Québec

D-9103-0

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

Insatisfait des services ou d'une décision de la Régie ?

Faites-le-nous savoir,

il existe des solutions.

Québec

La Régie, à votre écoute

La Régie de l'assurance maladie du Québec administre le régime d'assurance maladie, le régime d'assurance médicaments ainsi qu'un ensemble de programmes complémentaires. Présente dans la vie des Québécoises et des Québécois depuis 1970, la Régie a toujours placé la satisfaction des personnes assurées au cœur de ses priorités. Son personnel met tout en œuvre pour répondre adéquatement à leurs besoins, dans un climat de respect et de confidentialité.

Il peut cependant arriver que vous soyez insatisfait des services reçus ou en désaccord avec une de nos décisions. Dans ce cas, nous vous écouterons, vous informerons des recours à votre disposition et vous apporterons toute l'assistance dont vous aurez besoin.

Si votre insatisfaction concerne plutôt un organisme du réseau de la santé et des services sociaux ou autre, nous vous dirigerons vers les autorités appropriées.

Vous pouvez nous aider à améliorer la qualité de nos services en nous faisant part de vos commentaires, de vos suggestions ou, le cas échéant, de votre insatisfaction.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Courtoisie, compétence, accessibilité et rapidité… Voilà les engagements de la Régie envers vous. Pour en savoir plus, consultez la *Déclaration de services aux citoyens* dans le site Internet de la Régie.

Vous êtes insatisfait des services de la Régie ?

1 Vous pouvez, en tout temps, demander des renseignements supplémentaires

Il vous est possible de communiquer avec le service auquel vous vous étiez adressé et d'exposer votre situation. On veillera à vous fournir les explications demandées.

2 Vous recevrez l'aide à laquelle vous avez droit

Si vous restez insatisfait malgré les explications de votre interlocuteur, vous pouvez vous adresser à l'un de ses supérieurs. Il vous prêtera également assistance, tout en s'assurant que votre demande a été traitée dans le respect de vos droits.

3 Si votre insatisfaction persiste, adressez-vous au Commissaire aux plaintes

Le Commissaire aux plaintes des personnes assurées défend vos intérêts et vos droits. Il travaille de façon indépendante de l'administration de la Régie. Il vous suffit de lui exposer les faits par téléphone ou par écrit et, s'il y a lieu, de fournir les renseignements et les documents nécessaires à l'étude de votre plainte.

Le Commissaire aux plaintes a pour rôle :

- de vous aider et de vous éclairer dans la recherche de solutions;
- de faire des démarches en votre nom;
- de suggérer ou de recommander des améliorations aux services offerts aux citoyens.

Coordonnées du Commissaire aux plaintes

COURRIEL

commissaireauxplaintes@ramq.gouv.qc.ca

TÉLÉPHONE

Québec : 418 682-5145
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 888 899-2121

ADRESSE POSTALE

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

TÉLÉCOPIEUR

418 646-1962

Les étapes suggérées :

Vous êtes insatisfait…

… des services de la Régie ?

Discutez avec un employé.

Au besoin, adressez-vous à l'un de ses supérieurs.

Au besoin, communiquez avec le Commissaire aux plaintes.

… d'une décision de la Régie ?

Dans les **six mois** qui suivent, faites une demande de révision au moyen du formulaire portant ce nom ou d'une lettre.

Au besoin, contestez cette décision dans un délai de **soixante jours**, devant le Tribunal administratif du Québec.