

INTRODUCTION

Le but de ce manuel est de renseigner les pharmaciens sur les modalités d'application du régime public d'assurance médicaments pour les personnes assurées par la Régie de l'assurance maladie du Québec. À cet égard, il contient notamment le texte de l'Entente entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et l'Association québécoise des pharmaciens propriétaires. Il traite aussi de l'admissibilité des personnes, des modalités de la communication interactive, de la demande de remboursement à la personne assurée, des renseignements relatifs au paiement et les services professionnels et pharmaceutiques. Les **renseignements d'ordre administratif** sont précédés du mot **AVIS**.

Le « service professionnel » signifie le service inscrit à l'onglet TARIF de l'Entente. Pour ce qui est du « service pharmaceutique », il signifie le service professionnel auquel s'ajoute le médicament ou la fourniture, le cas échéant.

Ce manuel étant un document publié pour les fins administratives du régime public d'assurance médicaments, il y a lieu de se référer aux textes de loi, aux publications dans la « *Gazette officielle* » et aux ententes particulières lorsqu'il s'agit d'interpréter et d'appliquer une loi, un règlement ou une entente.

La Régie remet sur demande à chaque nouveau pharmacien visé par l'Entente et travaillant dans le cadre du régime public d'assurance médicaments, outre ce manuel, un approvisionnement en formulaires de demandes de remboursement renouvelable sur demande ainsi que diverses publications relatives au régime d'assurance maladie.

Lorsqu'un texte de ce manuel est amendé ou modifié, chaque détenteur reçoit les pages mises à jour. Un numéro de référence est inscrit au bas de chacune des pages concernées (voir la signification des références au verso de la présente page).

Les pharmaciens et leur personnel sont invités à se familiariser avec le contenu de ce manuel et de ses successives mises à jour, de façon à éviter toute erreur dans la transmission des demandes de paiement par communication interactive.

Par ailleurs, la Régie met à la disposition des pharmaciens les services d'un centre de support où des préposés aux renseignements les informent sur leur Entente, la communication interactive et les procédures administratives afférentes au régime public d'assurance médicaments (Voir aussi « Où appeler en cas de besoin? » aux pages 3 et 4).

Ayant la préoccupation de vous transmettre l'information le plus rapidement possible, **la Régie vous recommande de consulter son site Internet**, section « Services aux professionnels » pour prendre connaissance des toutes dernières mises à jour.

Vous y trouverez toutes les informations pertinentes : les actualités vous concernant, les informations générales, les éléments de facturation avec les formulaires requis et les dernières mises à jour Internet concernant les manuels des professionnels de la santé.

Pour toutes **COMMUNICATIONS AVEC LA RÉGIE**, voir **la page suivante**.

COMMUNICATIONS AVEC LA RÉGIE

Par le site Internet :

- <http://www.ramq.gouv.qc.ca>

Par courrier électronique :

- services.professionnels@ramq.gouv.qc.ca

Par téléphone :

- Québec et région : 418 643-9025

- Ailleurs au Québec, en Ontario et au Nouveau-Brunswick : 1 888 883-7427 (PHAR)

Par télécopieur :

- Québec : 418 528-5655

- Ailleurs au Québec : 1 866 734-4418

Par la poste :

Régie de l'assurance maladie du Québec
Case postale 500
Québec QC G1K 7B4

SIGNIFICATION DES RÉFÉRENCES AU BAS DE LA PAGE

Exemple : MAJ XX / MMMM 20AA / ZZ
--

MAJ	= mise à jour
XX	= numéro séquentiel de la mise à jour papier
MMMM 20AA	= mois et année de la publication de la mise à jour; ce qui correspond habituellement au mois d'entrée en vigueur de la nouvelle entente, des amendements ou des modifications qui ont rendu nécessaire cette mise à jour.
ZZ	= ces deux derniers caractères constituent un indicateur de la nature des modifications apportées sur une page donnée, ainsi : <ul style="list-style-type: none"> - 99 indique une modification d'ordre administratif (ex. : ajout et/ou correction d'un « AVIS », nouvelle présentation et/ou décalage de page, etc.); - 00 indique que les modifications sont la résultante d'une nouvelle entente, décret, règlement ou autre document officiel. - Tout autre chiffre indique que des modifications ont été apportées en fonction du numéro de l'Amendement relatif à l'entente. <ul style="list-style-type: none"> - Si, sur la même page, les modifications proviennent à la fois d'un amendement et/ou d'un document officiel et/ou d'une directive administrative, c'est le numéro du document qui a le plus de poids qui est utilisé. - L'amendement a la priorité sur le document officiel, et ce dernier a priorité sur la directive administrative.

Remarque : Nous vous suggérons de conserver la page sommaire de chacune des mises à jour pour fins de références ultérieures.

OÙ APPELER EN CAS DE BESOIN ?

BESOINS	SERVICES OÙ APPELER
1. Ordinateur - imprimante - modem - logiciels (en pharmacie)	
<p>L'une des composantes pose problème ou pour tout renseignement sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> leur fonctionnement; leur utilisation; les modifications à y apporter; une communication qui ne peut être établie avec la Régie, même si votre ordinateur et votre logiciel fonctionnent. 	<p>Suivre les instructions de votre fournisseur.</p>
2. Problèmes rencontrés lors d'une transaction en mode interactif	
<p>Contribution</p> <ul style="list-style-type: none"> pour obtenir des renseignements sur l'état des contributions de la personne assurée (coassurance - franchise - plafond). <p>Demande de remboursement</p> <ul style="list-style-type: none"> pour tout renseignement sur les demandes de remboursement à la personne assurée. <p>Divers problèmes de communication interactive</p> <ul style="list-style-type: none"> pour toute question sur une transaction (autorisation, annulation, sommaire journalier, détail journalier, etc). <p>Entente</p> <ul style="list-style-type: none"> pour des explications sur l'Entente. <p>États de compte</p> <ul style="list-style-type: none"> pour des données sur les états de compte. <p>Expertise pharmaceutique</p> <ul style="list-style-type: none"> pour un service nécessitant une considération spéciale ou dont le coût n'est pas mentionné à l'Entente (expertise pharmaceutique). <p>Inscription</p> <ul style="list-style-type: none"> pour vérifier si une personne est inscrite au régime public d'assurance médicaments. <p>Médicaments ou patients d'exception ou Prestataire d'une aide financière de dernier recours</p> <ul style="list-style-type: none"> pour un problème associé aux médicaments d'exception, aux médicaments de la « Mesure du patient d'exception » ou à un prestataire d'une aide financière de dernier recours soumis au mécanisme de surveillance et de suivi de la consommation de médicaments. 	<p>Communiquer avec le Centre de support aux pharmaciens</p> <p>en composant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Québec et région : 418 643-9025 Ailleurs au Québec, en Ontario et au Nouveau-Brunswick : 1 888 883-7427 (PHAR) <p>Des préposés répondent de :</p> <p>8 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi</p> <p>En dehors de ces périodes, un système de boîte vocale enregistre les messages et un préposé rappelle dès l'ouverture du Centre.</p>

BESOINS	SERVICES OÙ APPELER
2. Problèmes rencontrés lors d'une transaction en mode interactif (suite)	
<p>Message d'erreur</p> <ul style="list-style-type: none"> pour des explications sur un message d'erreur signalé par le système de communication interactive de la Régie. <p>Numéro d'assurance maladie (NAM)</p> <ul style="list-style-type: none"> pour obtenir le NAM d'une personne assurée qui n'a pas sa carte en sa possession, s'il s'agit d'un cas urgent ou d'un adolescent de 14 ans ou plus et de moins de 18 ans. 	
3. Renseignements généraux	
<ul style="list-style-type: none"> Commande de formulaires ou de publications (voir sous l'onglet « Manuels et formulaires »). Demande d'état de compte. Demande de remplacement de chèque. Renseignements sur le régime d'assurance maladie ou d'autres programmes administrés par la Régie. 	<p>Communiquer avec le Centre de support aux pharmaciens</p> <p>en composant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Québec et région : 418 643-9025 Ailleurs au Québec, en Ontario et au Nouveau-Brunswick : 1 888 883-7427 (PHAR)
4. Consultation ou transmission de document	
<p>#</p> <ul style="list-style-type: none"> Transmission d'un document par télécopieur ou par courrier électronique au Centre de support aux pharmaciens. Consultation dans Internet des publications et des communiqués de la Régie. 	<ul style="list-style-type: none"> Numéros du télécopieur : Québec : 418 528-5655 Ailleurs au Québec : 1 866 734-4418 Adresse du courrier électronique : services.professionnels@ramq.gouv.qc.ca Adresse Internet : http://www.ramq.gouv.qc.ca