

# Nos principaux services

La Régie vous offre des moyens variés pour obtenir de l'information ou présenter vos demandes. Par souci d'efficacité, nous vous recommandons toutefois d'en privilégier certains, selon la situation.

Situation	Ce que vous devez faire	
Vous êtes un nouveau professionnel	Vous inscrire auprès de la Régie	
Vous voulez mettre à jour votre dossier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder à la modification en ligne</li> <li>Imprimer les formulaires en ligne</li> <li>Communiquer avec nous</li> </ul>	
Votre situation a changé et vous avez des questions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulter en ligne les capsules d'information <i>Quoi faire si... des réponses au bout des doigts.</i></li> <li>Communiquer avec nous</li> </ul>	
Vous avez besoin d'information sur la facturation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulter les infolettres</li> <li>Consulter les diverses publications telles que les manuels, brochures, etc.</li> <li>Communiquer avec nous</li> </ul>	
Vous avez besoin d'un formulaire ou d'un état de compte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imprimer les formulaires en ligne</li> <li>Commander par Info Prof</li> </ul>	
Vous devez transmettre une demande d'autorisation pour un médicament ou un patient d'exception	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'il y a lieu, utiliser la codification en vous référant au répertoire</li> <li>Sinon, remplir le formulaire approprié</li> <li>Vous assurer que la demande est complète</li> <li>Envoyer la demande au moyen du service en ligne, par télécopieur ou par la poste</li> <li>Vérifier en ligne l'état d'une demande</li> </ul>	
Vous voulez accéder à la <i>Liste des médicaments</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulter la version en ligne</li> <li>Commander le format de poche par Info Prof</li> </ul>	

La Régie mise sur le potentiel des nouvelles technologies en mettant à votre disposition des services en ligne. Ceux-ci vous garantissent l'accès à plusieurs services en tout temps, en plus d'accélérer le traitement de vos demandes. Visitez notre site Internet pour connaître les services offerts : [www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca).

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

**Par téléphone**  
**Centre d'appels des professionnels**  
 Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h 30 à 16 h 30  
 Mercredi de 13 h à 16 h 30  
 Québec : 418 643-8210  
 Montréal : 514 873-3480  
 Ailleurs au Québec : 1 800 463-4776  
**Centre de support aux pharmaciens**  
 Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 30  
 Québec : 418 643-9025  
 Ailleurs au Québec : 1 888 883-7427

**Par télécopieur**  
**Service de l'autorisation des patients et médicaments d'exception**  
 Québec : 418 646-5653  
 Ailleurs au Québec : 1 866 312-3858

**Ligne Info Prof**  
 24 heures sur 24, 7 jours sur 7  
 Québec : 418 528-7763  
 Ailleurs au Québec : 1 800 463-7763

**Par la poste**  
**Direction des services à la clientèle professionnelle**  
 Case postale 500  
 Québec (Québec) G1K 7B4  
**Service de l'autorisation des patients et médicaments d'exception**  
 Case postale 6600  
 Québec (Québec) G1K 7T3  
**Direction des affaires professionnelles**  
 Case postale 6600  
 Québec (Québec) G1K 7T3

Direction des communications  
Mars 2010

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

## Mot du président-directeur général

Depuis sa création, la Régie de l'assurance maladie du Québec a toujours placé le service aux professionnels de la santé au cœur de ses priorités. C'est d'ailleurs dans le but de faire connaître ses engagements envers ceux-ci qu'elle a publié, en 2001, sa toute première déclaration de services.

Au fil des années, nous sommes demeurés à votre écoute. Différents moyens pour favoriser les échanges avec vos fédérations ou associations et pour connaître vos besoins ont été mis en œuvre. Notre déclaration de services, en plus de mettre l'accent sur l'accessibilité, s'inscrit dans cette continuité.

Nous déployons quotidiennement les efforts nécessaires pour maintenir la qualité de nos services à la hauteur de vos attentes. Soyez certains que nous poursuivons dans cette voie.

Le président-directeur général,



Marc Giroux

## Nos engagements

### VOUS ACCUEILLIR AVEC COURTOISIE

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

### VOUS SERVIR AVEC COMPÉTENCE

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

### VOUS OFFRIR DES SERVICES ACCESSIBLES ET RAPIDES

- ☞ Vous offrir un service d'accueil téléphonique pour joindre un employé de la Régie.
- ☞ Répondre à votre appel téléphonique dans les délais habituels suivants :
  - 1 minute au Centre de support aux pharmaciens;
  - 3 minutes au Centre d'appels des professionnels.

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens* s'adressant aux personnes assurées, la Régie s'est engagée sur des délais habituels de réponse à une demande complète d'autorisation relative à un médicament d'exception, soit :

- 24 heures si cette demande porte sur un médicament urgent (signalé par un astérisque dans la *Liste des médicaments*);
- 48 heures pour les autres demandes.

### 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 avec l'un de nos employés.

### Au besoin...

exigez de parler à son supérieur immédiat.

### Au besoin...

portez plainte auprès de la Direction des services à la clientèle professionnelle

#### Par la poste

Direction des services à la clientèle professionnelle  
Case postale 500  
Québec (Québec) G1K 7B4

### Au besoin...

adressez-vous à la fédération médicale ou à l'association professionnelle dont vous êtes membre. Les représentants de ces dernières et ceux de la Régie s'efforceront de trouver ensemble une solution au problème.

Si vous êtes en désaccord avec une **décision de la Régie**, vous pouvez faire une demande de révision.

## Notre mission

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

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

## Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la Régie s'appuie sur des pratiques 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 :

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