



*À l'intention des professionnels de la santé (sauf les pharmaciens)  
des denturologistes  
des audioprothésistes  
des sages-femmes  
des infirmières praticiennes spécialisées  
des podiatres  
des audiologistes  
des médecins résidents  
des agences de facturation privées*

*29 septembre 2010*

## Nouveau traitement automatisé des appels au Centre d'information et d'assistance aux professionnels

Dans sa déclaration de services aux citoyens, la Régie s'est engagée à répondre dans un délai habituel de trois minutes pour les appels qu'elle reçoit des professionnels de la santé. Afin d'assurer l'atteinte de cette cible, la Régie souhaite vous informer qu'un nouveau traitement automatisé des appels sera implanté au Centre d'information et d'assistance aux professionnels **à compter du 4 octobre 2010**.

Cette nouvelle mesure consistera à trier dès leur entrée, les appels reçus selon leur provenance. Cette façon de procéder permettra à la Régie de développer une meilleure connaissance des besoins et préoccupations de chacune de ses clientèles, d'améliorer l'efficacité de ses interventions, d'assurer une répartition plus optimale des ressources du centre d'appels et de fournir à terme une meilleure qualité de services à toutes ses clientèles.

À partir du 4 octobre 2010, lorsque vous communiquerez avec le centre d'appels, **vous devrez d'abord choisir** parmi l'une des quatre options offertes (professionnel, agence privée\*, agence commerciale\*\*, autres).

Le professionnel de la santé ou une personne d'une agence de facturation privée qui appelle, devra ensuite saisir son identifiant reconnu par la Régie pour pouvoir entrer en contact avec un répondant du centre d'appels. **Vous devrez à ce moment entrer** l'information demandée suivante :

- pour les professionnels de la santé :
  - saisir votre numéro de professionnel **à six chiffres** comme suit :
    - **1-XXXXX** : pour les médecins omnipraticiens et spécialistes;
    - **2-XXXXX** : pour les dentistes ou spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale;
    - **3-XXXXX** : pour les optométristes;
    - **5-XXXXX** : pour les résidents;
    - **6-XXXXX** : pour les médecins omnipraticiens et spécialistes hors Québec;
    - **7-4XXXX** : pour les denturologistes;
    - **8-1XXXX** : pour les infirmières praticiennes spécialisées;

- 9-1XXXX : pour les audioprothésistes;
  - 9-3XXXX : pour les sages-femmes;
  - 9-4XXXX : pour les podiatres;
  - 9-5XXXX : pour les audiologistes.
- pour les agences de facturation privées :
- saisir votre numéro de transmission (AGP) à cinq chiffres (XXXXX).

Une fois votre identifiant fourni à la Régie, vous aurez ensuite accès au menu habituel des six options soit :

1. Services en ligne
2. Omnipraticiens
3. Dentisterie
4. Spécialistes
5. Patient médicaments d'exception
0. Pour toute autre demande

Lorsque votre choix sera fait, le premier agent en mesure de prendre votre appel vous répondra.

**Veillez prendre note** qu'une infolettre spécifique est diffusée aux agences commerciales de traitement de données pour les informer de cette nouvelle mesure.

\* **Agence privée de traitement de données** : Professionnel ou groupe de professionnels qui effectue sa propre facturation informatisée ou qui la fait effectuer par une ou des personnes accomplissant ce travail uniquement pour lui.  
(Ex. : clinique médicale, ensemble de professionnels dans un établissement, etc.)

\*\* **Agence commerciale de traitement de données** : Personne ou entreprise qui offre des services de facturation informatisée et qui commercialise ses services sur une base active et régulière auprès d'une ou plusieurs catégories de professionnels de la santé.

c. c. Associations et fédérations