

Possible interruption des services de Postes Canada

Au cours des prochaines semaines, une grève pourrait se déclencher à Postes Canada. La Régie prévoit la mise en place de solutions pour les professionnels de la santé et les dispensateurs de services assurés.

Si vous recevez le paiement de vos honoraires par chèque, nous vous invitons à adhérer au dépôt direct en cliquant sur *Information et inscription* de la zone d'accès aux services en ligne, dans la section réservée à votre profession, sur le site de la Régie, au www.ramq.gouv.qc.ca/professionnels.

Par la suite, l'inscription au dépôt direct se fait de façon conviviale par le service en ligne *Mon dossier* auquel vous pourrez accéder en quelques clics.

C'est simple, rapide et sécuritaire!

1 Mesures mises en place par la Régie

La Régie mettra en place des mesures pour la réception et l'envoi de vos documents si l'interruption des services de Postes Canada se produit.

1.1 Réception de vos documents

- Pour les formulaires spécifiques aux médicaments d'exception non codifiés et le formulaire *Demande d'autorisation de paiement – Mesure du patient d'exception (3996)*, la Régie vous propose d'utiliser le service en ligne *Médicaments d'exception et Patient d'exception* ou, à défaut, le télécopieur au numéro habituel.
- Pour l'envoi de formulaires, de lettres, de demandes de révision, de demandes d'autorisation préalable pour services médicaux hors du Québec ou autre, la Régie vous propose d'utiliser le télécopieur au numéro habituel.

Vous pouvez également communiquer avec la Régie par courriel, de **façon sécurisée**, en utilisant la fonctionnalité prévue à cet effet sur le site Web de la Régie, dans la section *Professionnels*, sous la barre de menus *Nous joindre*. Toutefois, il n'est pas possible d'annexer des pièces jointes.

Exceptionnellement, s'il y a grève, la Régie acceptera que tous les documents ou les formulaires concernant les dossiers des professionnels pour lesquels les originaux sont exigés soient transmis par télécopieur. Pour ces envois, vous n'aurez pas à nous transmettre les originaux après la grève.

Courriel, site Web et fils RSS

services.professionnels@ramq.gouv.qc.ca
www.ramq.gouv.qc.ca/professionnels
Abonnez-vous à nos fils RSS

Téléphone

Pharmaciens

Québec 418 643-9025
Ailleurs 1 888 883-7427

Autres professionnels

Québec 418 643-8210
Montréal 514 873-3480
Ailleurs 1 800 463-4776

Télécopieur

Québec 418 528-5655
Ailleurs 1 866 734-4418

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h
(mercredi de 9 h 30 à 17 h)

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30
(mercredi de 10 h 30 à 16 h 30)

Pour ces types de documents, vous pouvez également utiliser la boîte de réception à l'entrée des bureaux de la Régie au 1125, Grande Allée Ouest à Québec, et les services de messagerie privée, aux frais de l'expéditeur.

1.2 Correspondance provenant de la Régie

- La correspondance de la Régie jugée essentielle sera acheminée aux personnes visées dans la boîte du service en ligne *Messagerie sécurisée* pour les professionnels de la santé et les denturologistes inscrits aux services en ligne et par télécopieur ou par messagerie privée pour les autres, lorsque requis.
- Les lettres de décision relatives aux formulaires spécifiques pour les médicaments d'exception non codifiés et au formulaire *Demande d'autorisation de paiement – Mesure du patient d'exception* (3996) ne seront pas émises. La messagerie sécurisée sera utilisée.
- Les lettres de décision à la suite d'une demande de révision ne seront pas émises à moins d'une urgence. Dans un tel cas, elles seront transmises par messagerie sécurisée.
- Les états de compte papier seront produits et conservés à la Régie pendant la durée de l'interruption des services postaux. **Les délais pour soumettre une demande de révision ou une refacturation seront prolongés en fonction de la durée de la grève.**
- Les infolettres sont disponibles sur le site de la Régie et distribuées aux personnes inscrites aux services en ligne.

Les infolettres adressées aux pharmaciens continueront d'être acheminées par télécopieur.

La Régie vous rappelle qu'un fil RSS est à votre disposition et vous permet d'être informé en temps réel des infolettres publiées sur son site.

2 Services en ligne

Outre l'adhésion au dépôt direct, la Régie vous rappelle quelques possibilités offertes par les services en ligne :

- Effectuer un changement d'adresse;
- Gérer les comptes administratifs;
- Vérifier en temps réel si le titulaire d'une carte d'assurance maladie est admissible au régime d'assurance maladie;
- Inscrire la clientèle (médecin omnipraticien);
- Faire une demande d'autorisation pour un médicament ou un patient d'exception;
- Vérifier la date d'une demande pour un médicament ou un patient d'exception et la décision rendue;
- Recevoir la correspondance de la Régie, notamment les décisions ainsi que les demandes de renseignements supplémentaires pour un médicament ou un patient d'exception;
- Accéder à une boîte de messagerie sécurisée;
- Remplir et transmettre une demande de paiement si vous êtes rémunéré à honoraires fixes (à salaire), à tarif horaire ou à l'acte, ou si vous facturez des services de laboratoire en établissement;
- Faire une déclaration de territoire de pratique principale (médecin spécialiste);
- Utiliser le service en ligne des aides techniques (SELAT) pour les dispensateurs.