

Problème de réception et d'envoi de télécopies à la RAMQ

En raison des difficultés que nous connaissons avec la réception et l'envoi de télécopies à la RAMQ, nous transmettons aujourd'hui le message suivant aux prescripteurs de médicaments :

Nous constatons que la réception et l'envoi de télécopies à la RAMQ fonctionne de façon sporadique depuis le 15 octobre 2019.

Ainsi, même si vous avez eu un accusé de réception lors de l'envoi d'une demande d'autorisation de médicament d'exception, il est possible que votre demande ne soit pas parvenue au Service de l'autorisation des patients et médicaments d'exception. De ce fait, nous vous recommandons de ne plus utiliser le télécopieur pour transmettre vos demandes à la RAMQ mais plutôt le service en ligne *Patient et médicaments d'exception*.

Vous pouvez aussi utiliser ce service en ligne pour connaître l'état d'une demande d'autorisation. Si une demande transmise par télécopieur précédemment n'y paraît pas, vous devez faire une nouvelle demande d'autorisation par le service en ligne.

Si vous n'êtes pas inscrit aux services en ligne de la RAMQ, vous pouvez communiquer avec nous pour une demande de médicament requis de façon prioritaire, c'est-à-dire pour tout médicament précédé d'une étoile à la *Liste des médicaments* [...].

Pour l'information complète, consultez l'[infolettre 198](#).

Instructions

S'il y a lieu, lorsqu'une personne assurée se présente en pharmacie pour obtenir un médicament d'exception, nous vous invitons à consulter le service en ligne *Patient et médicaments d'exception* afin de vérifier si une demande d'autorisation a été faite par le prescripteur.

S'il n'y a pas de demande d'autorisation pour le médicament requis par la personne, vous pouvez l'informer que la RAMQ éprouve des difficultés avec l'envoi et la réception de télécopies, puis l'inviter à communiquer avec son prescripteur afin que celui-ci effectue une nouvelle demande par le service en ligne, s'il y a lieu.

Services en ligne de la RAMQ

Si ce n'est déjà fait, vous pouvez vous inscrire aux services en ligne de la RAMQ 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 Web de la RAMQ, au www.ramq.gouv.qc.ca/professionnels, ou en communiquant avec le Centre de support aux pharmaciens.

c. c. Association québécoise des pharmaciens propriétaires

Site Web et fils RSS

www.ramq.gouv.qc.ca/professionnels

Abonnez-vous à nos fils RSS 

Avant de téléphoner au Centre de support aux pharmaciens, consultez les flash-Infos au

www.ramq.gouv.qc.ca/flash-Infos.

Téléphone

Québec 418 643-9025

Ailleurs au Québec 1 888 883-7427

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 16 h 30
(mercredi de 9 h 30 à 16 h 30)