



À l'intention des pharmaciens propriétaires

COVID-19 – Nouveau formulaire de requête pour la réactivation de demandes de paiement dont la date de service excède 14 jours

Comme mentionné dans le [flash-info du 24 avril 2020 COVID-19 – Nouvelle procédure pour la réactivation de services non rendus et la correction d'ordonnance](#), le contexte de pandémie de COVID-19 fait en sorte que le Centre de support aux pharmaciens (CSP) a dû revoir la procédure de réactivation des demandes de paiement pour permettre leur modification ou l'annulation de services facturés mais non rendus.

Ainsi, toute requête de réactivation de demandes de paiement dont la date de service excède 14 jours doit maintenant nous être transmise par télécopieur.

Pour faciliter le travail de tous, nous avons conçu le formulaire *Requête de réactivation de demandes de paiement* (4454) présenté en [annexe](#). Il est disponible sous l'onglet *Formulaires* de la section réservée à votre profession, sur le site de la RAMQ, au www.ramq.gouv.qc.ca/professionnels.

Directives

Dorénavant, nous vous demandons d'accumuler vos demandes de paiement dont la date de service excède 14 jours, puis de remplir le formulaire 4454 et de le **transmettre une seule fois par jour** par télécopieur au CSP.

Le formulaire 4454 comporte des directives à suivre attentivement lors du remplissage.

Vous devez notamment :

- accumuler vos requêtes de réactivation et les transmettre sur un seul formulaire par jour par pharmacie;
- indiquer le nom de 2 personnes-ressources avec lesquelles nous pouvons communiquer pour le suivi de la requête.

Toute requête est normalement traitée dans un délai d'un à deux jours ouvrables suivant sa réception au CSP. Ce délai peut varier selon le nombre de demandes reçues.

Après avoir évalué une requête, nous vous informons du résultat par téléphone. Si elle est acceptée, **vous disposez alors de 14 jours** pour l'annuler ou la modifier.

Rappel

Nous vous rappelons que **vous n'avez pas** à communiquer avec le CSP lorsqu'une demande de paiement à annuler ou à modifier date de 14 jours ou moins.

Vous pouvez également continuer à transmettre vos demandes par télécopieur aux numéros suivants :


Région de Québec
Télec. : 418 528-5655

Ailleurs au Québec
Télec. : 1 866 734-4418

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)

Directives

Ce formulaire sert à demander la réactivation de demandes de paiement quand le délai habituel de 14 jours est expiré.

Pour toute demande de paiement réactivée, un nouveau délai de 14 jours vous est accordé à la suite de notre appel.

Vos demandes devraient être traitées dans un délai d'un à deux jours ouvrables suivant la date de réception du formulaire. Ce délai peut varier selon le nombre de demandes que nous recevons. Dans tous les cas, notez que nous communiquons avec vous dès que votre requête est évaluée.

Renseignements sur le demandeur

Vous devez inscrire les coordonnées ainsi que le prénom et le nom de deux personnes-ressources de votre pharmacie. Nous pourrions communiquer avec elles pour le suivi de votre demande.

Renseignements sur les demandes de paiement

Numéro d'ordonnance ou numéro d'assurance maladie de la personne assurée : Pour un pilulier complet, il peut s'avérer plus simple de fournir le numéro d'assurance maladie de la personne assurée.

Numéro de contrôle externe (NCE) : Ce numéro unique est attribué par votre logiciel de facturation lorsque votre demande de paiement est transmise. Sur le reçu, il correspond aux 6 derniers chiffres.

Par exemple :

RAMQ Réf. : XXXXXXXXXXX-XXXXXX

ACCEPTÉE RAMQ NCE : XXXXXX

Date de service : Écrivez la date à laquelle le service a été rendu.

Raison : Écrivez la raison justifiant la réactivation d'une demande de paiement.

Par exemple :

La quantité facturée est de 7, mais elle aurait dû être de 14.

Le code de service facturé est O, mais il aurait dû être P.

Transmission du formulaire

Veillez transmettre ce formulaire dûment rempli par télécopieur à l'un des numéros suivants :

Centre de support aux pharmaciens

418 528-5655 (région de Québec)

1 866 734-4418 (sans frais)