

4 novembre 2020

222

- > Médecins omnipraticiens
- > Médecins spécialistes
- > Chirurgiens dentistes
- > Spécialistes en chirurgie buccale et maxillo-faciale
- > Optométristes
- > Denturologistes

## Votre expérience, moteur de notre transformation

Pour parfaire votre expérience et mieux vous accompagner dans votre facturation, nous avons créé le Centre de relations avec les professionnels (CRP). Né de la fusion du Centre d'assistance aux professionnels et du Centre de support aux pharmaciens, le CRP vous permettra de mieux communiquer avec nous. En effet, par sa création, nous transformons nos façons de faire pour améliorer votre accès à nos services téléphoniques et, par conséquent, réduire nos délais d'attente.

Pour vous faciliter notre transformation, vous pouvez nous joindre en composant le même numéro que d'habitude.

### Nos changements

Concrètement, nous avons mis en place une nouvelle structure de renseignements. Voici comment elle se traduit pour vous.


Information demandée	Votre action	Notre réponse
<b>Information générale</b> (vos questions courantes [p. ex. mot de passe, services en ligne, comptes administratifs])	Téléphonez-nous	Nous répondrons à vos questions immédiatement Nous vous accompagnerons dans notre site Web pour vous montrer où trouver votre réponse la prochaine fois Si nécessaire, nous vous dirigerons vers nos services en ligne
<b>Information spécialisée</b> (vos questions sur votre facturation [p. ex. prime d'éloignement, demande d'explications])	Téléphonez-nous ou écrivez-nous <a href="#">par courriel</a> (votre représentant ou votre agence de facturation peut seulement nous écrire <a href="#">par courriel</a> )	Nous répondrons à vos questions immédiatement, sauf si nous les jugeons complexes Nous transférerons vos questions complexes à notre service d'analyse. Nous nous engageons à vous répondre <b>d'ici 5 à 15 jours ouvrables</b> , selon la complexité de votre question

Pour plus de détails, [consultez notre schéma en annexe](#).

### Une mise en place par étapes

Actuellement, nous répondons seulement à certaines questions sur votre facturation par téléphone. Cette situation sera rétablie d'ici début décembre.

#### Courriel, site Web et fils RSS

[www.ramq.gouv.qc.ca/courriel](http://www.ramq.gouv.qc.ca/courriel)  
[www.ramq.gouv.qc.ca/professionnels](http://www.ramq.gouv.qc.ca/professionnels)  
 Abonnez-vous à nos fils RSS 

#### Téléphone

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

#### Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi,  
 de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30  
 (mercredi de 10 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30)

## Notre amélioration continue

Pour mieux vous servir, nous sommes actuellement en train de nous transformer de façon majeure. Nous révisons en effet toutes nos façons de faire, notamment celles de nos communications à votre intention. Pendant cette période de transition, nous vous invitons à [nous faire part de vos commentaires](#) pour nous aider dans notre amélioration continue.

Nous en profiterons d'ailleurs pour enrichir le contenu de notre site Web.

Patient d'exception  
Médicaments d'exception



Renouvelez vos demandes  
**avant le 1<sup>er</sup> décembre 2020**



## Centre de relations avec les professionnels (CRP)

