

Nos engagements

Vous offrir les meilleurs services est au cœur de nos préoccupations. Les engagements qui suivent en témoignent. Chacun d'eux exprime notre volonté de toujours mieux vous servir et se traduit par des actions concrètes au quotidien.

VOUS ACCUEILLIR AVEC COURTOISIE

- ◆ Nous nommer quand nous vous répondons.
- ◆ Prendre le temps de vous écouter et vous consacrer toute l'attention nécessaire.
- ◆ Nous assurer que vous avez bien compris les renseignements fournis et qu'ils répondent bien à vos questions.

VOUS SERVIR DANS LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

- ◆ Vous recevoir dans un lieu qui permet des échanges en toute confidentialité.
- ◆ Nous assurer de votre identité avant de fournir des services en relation avec des renseignements personnels vous concernant.
- ◆ Veiller à ce que notre personnel consulte uniquement les renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
- ◆ Soutenir notre personnel dans l'application des règles de confidentialité.

VOUS SERVIR AVEC COMPÉTENCE

- ◆ Vous fournir des renseignements clairs, précis et complets.
- ◆ Tenir à jour les connaissances de notre personnel.

VOUS OFFRIR DES SERVICES RAPIDES

- ◆ Vous rencontrer dans un délai moyen de 10 minutes si vous désirez renouveler ou remplacer votre carte d'assurance maladie ou nous aviser d'un changement d'adresse, et de 40 minutes pour toute autre demande (première inscription au régime d'assurance maladie, retour au Québec, etc.).
- ◆ Répondre à vos appels téléphoniques dans un délai moyen de trois minutes.
- ◆ Vous expédier votre carte d'assurance maladie dans un délai n'excédant pas 30 jours.
- ◆ Vous inscrire au régime public d'assurance médicaments dans un délai maximal de 24 heures.
- ◆ Répondre à une demande d'autorisation relative à un médicament d'exception dans un délai maximal de 48 heures si votre demande est complète.

L'amélioration de nos services s'inscrit dans une démarche continue. Chaque année, nous rendons compte des résultats obtenus à l'égard de nos engagements dans notre rapport annuel de gestion, que vous pouvez consulter sur notre site Internet.

Comment nous joindre

PAR INTERNET

www.ramq.gouv.qc.ca

PAR TÉLÉPHONE

Nos systèmes téléphoniques automatisés vous permettent d'obtenir de l'information pertinente en tout temps. Vous pouvez aussi parler à un préposé durant les heures d'ouverture de nos bureaux.

Québec: 418 646-4636

Montréal: 514 864-3411

Ailleurs au Québec (sans frais): 1 800 561-9749

PAR ATS

(appareil de télécommunication pour personnes sourdes)

Québec: 418 682-3939

Ailleurs au Québec (sans frais): 1 800 361-3939

À NOS BUREAUX

1125, Grande Allée Ouest
Québec (Québec) G1S 1E7

425, boul. De Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec) H3A 3G5

NOS HEURES D'OUVERTURE

De 8 h 30 à 16 h 30 les lundi, mardi, jeudi et vendredi, et de 10 h à 16 h 30 le mercredi.

English version available on request.

Direction des communications
Avril 2006

Régie de
l'assurance maladie
Québec



D-7106-0

Déclaration de services aux citoyens

Québec



Mot du président

Vous servir avec courtoisie et rapidité, avec toute la compétence dont nous sommes capables et en toute confidentialité. Voilà l'engagement sincère que nous prenons envers vous.

Notre nouvelle déclaration de services s'inscrit dans la continuité. Depuis ses débuts, la Régie a toujours placé le service au citoyen au cœur de ses priorités. Elle a tout mis en œuvre pour faciliter l'accès aux services et aux soins de santé en toute équité, comme le veut sa mission.

Les temps changent, les modes de prestation de services évoluent. Mais notre volonté de bien vous servir demeure aussi forte. Sans cesse nous sommes à l'écoute de vos besoins et cherchons à vous offrir des services qui répondent réellement à vos attentes. Soyez assurés qu'il continuera d'en être ainsi dans le futur.

Le président-directeur général,

PIERRE ROY

Notre mission

Depuis sa création en 1969, la Régie de l'assurance maladie du Québec s'est taillé une place importante non seulement dans la vie des Québécoises et des Québécois, mais aussi dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Motivée par la volonté de bien servir la population québécoise, la Régie administre les régimes publics d'assurance maladie et d'assurance médicaments ainsi qu'un ensemble de programmes complémentaires. Elle veille donc à informer la population sur les services offerts, gère l'admissibilité aux régimes et aux programmes qu'elle administre et rémunère les professionnels de la santé pour les soins et services rendus aux personnes assurées. De plus, elle fait en sorte que l'expertise et l'information qu'elle détient soient mises au service du ministre ainsi que des chercheurs et acteurs du réseau de la santé et des services sociaux.

Nos services

La Régie veille à ce que tous ceux et celles qui y ont droit puissent bénéficier des services offerts dans le cadre des régimes et des programmes qu'elle administre.

Ainsi, elle délivre la carte d'assurance maladie aux personnes assurées et procède à l'inscription des personnes admissibles au régime public d'assurance médicaments. Elle paie pour les soins de santé dispensés aux personnes assurées et rembourse le coût de services rendus dans le cadre des programmes d'aides techniques destinés aux personnes atteintes d'une déficience physique, de même que le coût de certains services reçus à l'extérieur du Québec.

Elle est aussi appelée à fixer le montant de la contribution, de l'allocation de dépenses personnelles ou de l'aide financière consentie, dans le cadre des programmes qui s'adressent notamment aux adultes hébergés et aux personnes prises en charge par des ressources intermédiaires.

Les quelque 1 600 employés de la Régie travaillent jour après jour à améliorer la gamme des services offerts aux citoyens. Ils fournissent également une assistance et de l'information dans le but de faciliter l'accès à ces services.

Aidez-nous à mieux vous servir

Afin de vous offrir un service de qualité, nous avons besoin de votre collaboration :

- ♦ pour nous donner une information complète et précise lorsque vous faites une demande ;
- ♦ pour nous fournir dans les délais prévus tous les documents ou renseignements requis pour le traitement de votre demande ;
- ♦ pour nous aviser sans délai de tout changement concernant votre demande ou votre dossier.

Un dossier incomplet ou qui nécessite des vérifications supplémentaires peut nuire au respect de nos engagements.

Si vous êtes insatisfait

Malgré tous nos efforts, il peut arriver que vous soyez insatisfait du service obtenu. Dans ce cas, vous pouvez demander à vous adresser au supérieur immédiat de l'employé qui vous a répondu. Si vous êtes en désaccord avec une décision rendue, vous avez six mois pour demander la révision de votre dossier.

Si vous demeurez insatisfait, vous pouvez vous adresser à la commissaire aux plaintes des personnes assurées, qui veillera à vous répondre dans un délai de 10 jours :

Commissaire aux plaintes
des personnes assurées
Régie de l'assurance maladie du Québec
Case postale 6600
Québec (Québec) G1K 7T3
Téléphone : 418 682-5145
(sans frais) : 1 888 899-2121
Télécopieur : 418 646-1962
commissaireauxplaintes@ramq.gouv.qc.ca

