

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.

