

## Aidez-nous à mieux vous servir

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

En cas d'insatisfaction, vous pouvez communiquer avec un préposé de la Régie. Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous pouvez porter plainte auprès du directeur des services à la clientèle professionnelle, en lui écrivant à l'adresse suivante :

Directeur des services à la clientèle professionnelle  
Régie de l'assurance maladie du Québec  
Case postale 6600  
Québec (Québec) G1K 7T3

Si vous demeurez insatisfait du traitement de votre plainte, vous pouvez vous adresser à l'association professionnelle dont vous êtes membre. Les représentants de cette dernière et ceux de la Régie s'efforceront de trouver ensemble une solution au problème.

Les recours dont dispose le professionnel qui désire contester une décision de la Régie sont prévus par entente négociée entre l'association professionnelle dont il est membre et le ministre de la Santé et des Services sociaux.

## Comment nous joindre

### PAR INTERNET

[www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)

### PAR TÉLÉPHONE

#### L'assistance aux professionnels de la santé

du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Québec : 418 643-8210

Télécopieur : 418 646-9251

Montréal : 514 873-3480

Télécopieur : 514 873-5951

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 463-4776

#### La ligne Info Prof

Pour obtenir des renseignements jour et nuit, en tout temps

Québec : 418 528-7763

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 463-7763

#### Le Centre de support aux pharmaciens

du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h

Québec : 418 643-9025

Télécopieur : 418 528-5655

Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 888 883-7427

### 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 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Direction des communications  
Avril 2006

# Déclaration de services aux citoyens

Professionnels de la santé

## 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 à la clientèle au cœur de ses priorités et continue d'y accorder la plus grande importance.*

*Les temps changent, les modes de prestation de services évoluent. Mais notre volonté de bien vous servir demeure aussi forte. Que nous fissions appel aux technologies de pointe ou que nous utilisions des moyens plus traditionnels, nous restons à l'écoute de vos besoins et cherchons constamment à vous offrir des services qui répondent 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 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.

Étant chargée de payer pour les soins de santé dispensés aux personnes assurées, la Régie a la tâche d'établir la rémunération des professionnels de la santé en fonction des diverses ententes conclues entre les groupes les représentant et le ministre de la Santé et des Services sociaux.

Elle doit donc déterminer leur admissibilité aux divers modes de rémunération et gérer l'ensemble de l'information pertinente au calcul de leur rétribution. Par le fait même, elle est en mesure de leur fournir des renseignements personnalisés concernant les ententes conclues.

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

## 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

- ◆ Veiller à ce que le délai moyen d'attente au centre d'assistance aux professionnels n'excède pas 120 secondes.
- ◆ Fournir une assistance téléphonique aux pharmaciens dans un délai moyen de 15 secondes, afin qu'ils soient en mesure de régler sur-le-champ les transactions avec les personnes couvertes par le régime public d'assurance médicaments.

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.