

# COMMUNIQUÉ

aux pharmaciens propriétaires

Site Internet : [www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)  
Courriel : [services.professionnels@ramq.gouv.qc.ca](mailto:services.professionnels@ramq.gouv.qc.ca)

Régie de  
l'assurance maladie  
Québec 

POUR RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES :

**Centre de support aux pharmaciens**

(entre 8 h et 22 h, du lundi au vendredi)

(entre 8 h 30 et 19 h, les samedis et dimanches)

UTILISER VOTRE TÉLÉPHONE VISTA 350

ou

Téléphone : Québec et région (418) 643-9025

Ailleurs au Québec 1 888 883-7427

Télexcopieur : Québec et région (418) 528-5655

Ailleurs au Québec 1 888 734-4418

Sillery, le 28 juin 2002

## Informations relatives aux problèmes de communication des 22 et 23 juin 2002

Le présent communiqué veut vous informer sur la cause des problèmes de communication que nous avons vécus au cours de la fin de semaine et les différentes actions prises pour régulariser la situation.

### Contexte

Dans le cadre du maintien à jour des composantes du réseau, une mise à niveau a été effectuée au cours de la fin de semaine du 2 juin 2002. Le changement appliqué a provoqué certaines périodes d'instabilité du réseau durant la période du 2 au 20 juin. Pour corriger cette situation, la Régie de l'assurance maladie, toujours dans le but de maintenir un service de qualité auprès de sa clientèle, a autorisé le fournisseur à procéder en urgence à la mise en place d'un correctif permanent dans la nuit de vendredi à samedi.

### Problématique

À l'ouverture des pharmacies, samedi le 22 juin, certaines d'entre elles ont constaté leur incapacité à transmettre leurs transactions à la Régie de l'assurance maladie.

Dès la réception des premiers appels, le centre de support aux pharmacies s'est empressé de transmettre un message éclair, dans notre boîte vocale, afin d'informer les pharmacies, qui contactaient la Régie de l'assurance maladie du Québec, qu'elles pourraient avoir des difficultés à transmettre durant la journée dues à des problèmes techniques du réseau.

De plus, les intervenants à la Régie de l'assurance maladie ainsi que ses partenaires ont été rapidement informés de la situation. Le processus d'urgence s'est alors enclenché afin de trouver la solution, et ce, dans les plus brefs délais.

Plusieurs interventions ont été effectuées dans le but de redonner le service sans toutefois répondre à l'ensemble de la problématique. C'est toutefois à 12 heures 45 dimanche que nous avons identifié la cause réelle du problème. En effet, il s'agissait d'un problème **intermittent** relié aux équipements. La correction recommandée fut apportée et la situation a été réglée en début d'après-midi (13 heures 55) dimanche.

À partir de ce moment, les pharmacies ont recommencé à transmettre et depuis, nous pouvons vous confirmer, selon un suivi rigoureux des composantes modifiées, qu'aucune pharmacie n'a connu de problème de communication relié à ces événements.

Nous sommes désolés des désagréments que vous avez vécus au cours de la fin de semaine. Soyez assurés que la Régie de l'assurance maladie du Québec va prendre les mesures nécessaires et que tous les moyens seront pris à la Régie avec ses partenaires du réseau afin de préserver un niveau de service de qualité.

Source : Direction des services à la clientèle professionnelle

c. c. Association québécoise des pharmaciens propriétaires