

Québec, le 9 juin 2005

Nouvel horaire du Centre de support aux pharmaciens à compter du 13 juin 2005

La Régie de l'assurance maladie a effectué une étude concernant l'utilisation de ses services téléphoniques du Centre de support aux pharmaciens (CSP) durant la période actuelle de ses heures d'ouverture. Cette étude a confirmé une faible utilisation des services après 18 h 00 du lundi au vendredi ainsi que les fins de semaine. De plus, pour les appels reçus durant ces périodes, le traitement de la situation doit souvent être différé au lendemain matin ou au lundi puisqu'ils exigent l'expertise et le soutien d'autres services de la RAMQ en poste aux heures normales.

Les heures d'ouverture du CSP sont donc revues, à compter du 13 juin 2005, comme suit :

Lundi au vendredi, de 8 h 00 à 18 h 00

En dehors de ces heures d'ouverture, vous avez la possibilité de laisser un message dans notre boîte vocale. Nous vous assurons que tous les appels seront traités dès l'ouverture du centre.

De plus, si une situation particulière pouvant influencer l'ensemble des opérations en pharmacie devait survenir, un message « éclair » spécifique précédera le message « d'accueil » habituel du CSP pour informer les pharmaciens. S'il y a lieu, des instructions particulières pourront vous être précisées dans ce message.

Pour tout problème majeur de télécommunication, vous devez contacter le service à la clientèle de votre fournisseur de logiciel qui sera en mesure de diagnostiquer la source du problème en collaboration avec le personnel de soutien technique de la Régie.

Nous vous invitons aussi à planifier vos demandes de réactivation et de dérogation en fonction des nouvelles heures d'ouverture du CSP, ceci afin de permettre ultérieurement la transmission de vos demandes de paiement ou d'annulation.

De plus, contactez le CSP le jour ouvrable suivant pour obtenir l'autorisation de soumettre votre demande de remboursement des frais supérieurs à 25 \$ pour « le transport d'urgence ou d'exception des thérapies parentérales et des solutions ophtalmiques ».

Pour les autres situations qui nécessitent un suivi par le CSP, vous êtes invités à laisser un message dans la boîte vocale.

Source : Direction des services à la clientèle professionnelle

c. c. Association québécoise des pharmaciens propriétaires
Développeurs de logiciels de facturation - Pharmacie