

Vous voulez en appeler d'une décision rendue par la Régie?

Il se peut que la Régie rende une décision avec laquelle vous n'êtes pas d'accord. Dans ce cas, vous avez six mois pour faire une demande de révision de cette décision.

Pour ce faire, vous devez soit écrire à la Régie ou remplir le formulaire *Demande de révision*, accessible dans le site Internet.

Si la décision rendue à la suite de la révision ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser par écrit au Tribunal administratif du Québec dans les soixante jours suivant celui où vous en êtes informé.

Comment joindre le Tribunal administratif du Québec?

SITE INTERNET

www.taq.gouv.qc.ca

PAR LA POSTE

Tribunal administratif du Québec

Secrétariat
575, rue Saint-Amable

Québec (Québec) G1R 5R4

Tribunal administratif du Québec

Secrétariat
500, boulevard René-Lévesque Ouest
21^e étage

Montréal (Québec) H2Z 1W7

PAR TÉLÉPHONE

Montréal : 514 873-7154

Québec : 418 643-3418

Ailleurs (sans frais) : 1 800 567-0278

AUTRE RECOURS

LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen est indépendant du gouvernement du Québec; il étudiera votre plainte en toute neutralité. Il interviendra auprès de la Régie pour examiner toute situation que vous porterez à son attention, et ce, en tout temps.

Comment le joindre?

SITE INTERNET

www.ombuds.gouv.qc.ca

QUÉBEC

Le Protecteur du citoyen

Bureau 1.25

525, boul. René-Lévesque Est

Québec (Québec) G1R 5Y4

Par téléphone : 418 643-2688
1 800 463-5070

MONTREAL

Le Protecteur du citoyen

Bureau 11.40

1, rue Notre-Dame Est

Montréal (Québec) H2Y 1B6

Par téléphone : 514 873-2032
1 800 361-5804

Vous voulez joindre la Régie?

SITE INTERNET

www.ramq.gouv.qc.ca

PAR TÉLÉPHONE

Québec : 418 646-4636

Montréal : 514 864-3411

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

PAR LA POSTE

Régie de l'assurance maladie du Québec

Case postale 6600

Québec (Québec) G1K 7T3

PAR ATS

(appareil de télécommunication pour personnes sourdes)

Québec : 418 682-3939

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

EN PERSONNE

- Bureau de Québec
1125, Grande Allée Ouest
Québec (Québec)
- Bureau de Montréal
425, boul. De Maisonneuve Ouest, 3^e étage
Montréal (Québec)

HEURES D'OUVERTURE

De 8 h 30 à 16 h 30 les lundi, mardi, jeudi et vendredi

De 10 h à 16 h 30 le mercredi

Direction des communications

Mai 2006

Régie de
l'assurance maladie

Québec



D-9103-0

Insatisfait des services ou d'une décision de la Régie?

*Faites-le-nous savoir,
il existe des solutions.*

Québec



La Régie, à votre écoute

La Régie de l'assurance maladie du Québec administre le régime d'assurance maladie, le régime d'assurance médicaments ainsi qu'un ensemble de programmes complémentaires. Présente dans la vie des Québécoises et des Québécois depuis 1970, la Régie a toujours placé la satisfaction de sa clientèle au cœur de ses priorités. Son personnel met tout en œuvre pour répondre adéquatement aux besoins des personnes assurées, dans un climat de respect et de confidentialité.

Il peut cependant arriver que vous soyez insatisfait des services reçus ou en désaccord avec une de nos décisions. Dans ce cas, la Régie vous écoutera, vous informera des recours à votre disposition et vous apportera toute l'assistance dont vous aurez besoin.

Si votre insatisfaction concerne plutôt le réseau de la santé et des services sociaux ou un autre organisme, la Régie vous dirigera vers les autorités appropriées.

Vous pouvez aider la Régie à améliorer la qualité de ses services en lui faisant part de vos commentaires, de vos suggestions ou, le cas échéant, de votre insatisfaction.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Courtoisie, confidentialité, rapidité et compétence... Voilà les engagements de la Régie envers vous. Pour en savoir plus, consultez la *Déclaration de services aux citoyens* dans le site Internet de la Régie.

Vous désirez exprimer votre insatisfaction?

Vous pouvez, en tout temps, demander des renseignements supplémentaires

Il vous est possible de communiquer avec un membre du service auquel vous vous étiez adressé et de lui exposer votre situation. Cette personne veillera à vous fournir les explications demandées.

Vous recevrez l'aide à laquelle vous avez droit

Si vous êtes toujours insatisfait malgré les explications de l'employé, vous pouvez vous adresser à l'un de ses supérieurs. Celui-ci vous prêtera également assistance, tout en s'assurant que votre demande a été traitée dans le respect de vos droits.

Si votre insatisfaction persiste, adressez-vous au Commissaire aux plaintes

À la Régie, le Commissaire aux plaintes des personnes assurées défend vos intérêts et vos droits. Il travaille de façon indépendante de l'administration de la Régie. Il vous suffit de lui exposer les faits par téléphone ou par écrit et, s'il y a lieu, de fournir les renseignements et les documents nécessaires à l'étude de votre plainte.

Le Commissaire aux plaintes a pour rôle :

- de vous aider et de vous éclairer dans la recherche de solutions;
- de traiter votre demande en toute confidentialité sans risque de représailles pour vous;
- de faire des démarches en votre nom;
- de suggérer ou de recommander des améliorations aux services offerts aux citoyens.

Les étapes suggérées:

Vous êtes insatisfait...

... des services de la Régie?

Discutez avec un employé.

Au besoin...

... adressez-vous à l'un de ses supérieurs.

Au besoin...

... communiquez avec le Commissaire aux plaintes.

... d'une décision?

Dans les six mois qui suivent, faites une demande de révision à la Régie au moyen du formulaire portant ce nom ou d'une lettre.

Au besoin...

... contestez, dans un délai de soixante jours, la décision de la Régie devant le Tribunal administratif du Québec.

Comment le joindre?

PAR COURRIEL

commissaireauxplaintes@ramq.gouv.qc.ca

PAR TÉLÉPHONE

Québec : 418 682-5145

Ailleurs (sans frais) : 1 888 899-2121

PAR LA POSTE

Le Commissaire aux plaintes des personnes assurées Régie de l'assurance maladie du Québec

Case postale 6600

Québec (Québec) G1K 7T3

PAR TÉLÉCOPIEUR

418 646-1962