

## ÉMISSION D'UNE ATTESTATION TRANSITOIRE PENDANT LE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE REMPLACEMENT DE CARTE\*

### AUTEUR

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

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

### DATE D'IMPLANTATION

1996

### DESCRIPTION SOMMAIRE

En 1996, la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) a mis en place une procédure qui permet aux personnes assurées de recevoir une attestation transitoire pendant le traitement de leur demande de remplacement de carte d'assurance maladie.

Cette procédure s'enclenche lorsqu'un client avise par téléphone la Direction de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées (DARPA) qu'elle a perdu, brisé ou s'est fait voler sa carte d'assurance maladie. Dès lors, une demande est inscrite au système informatique afin de lui faire parvenir par la poste un formulaire de remplacement de carte. La DARPA lui fait aussi parvenir une attestation d'inscription provisoire, valide pour une durée de 45 jours, ce qui permet à la personne assurée de recevoir des soins. Dans le cas où la personne doit recevoir des soins avant la réception postale de l'attestation transitoire, la DARPA lui fait parvenir par télécopieur une confirmation d'inscription valide pour 14 jours.

### PRINCIPAUX INTERVENANTS

La Direction de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées (DARPA).

### RÉSULTATS OBTENUS

L'attestation transitoire améliore le service à la clientèle, en permettant au client de bénéficier des avantages de l'assurance maladie pendant la période où il doit faire ses démarches pour obtenir une nouvelle carte.

### ACTIVITÉS/COÛTS

Non disponibles.

### AVANTAGES

Cette procédure permet la mise à jour du dossier, de même que la vérification des fichiers des inscriptions des personnes assurées (FIPA).

### INCONVÉNIENTS

Les personnes désirant recevoir une confirmation d'inscription n'ont pas toujours facilement accès à un télécopieur.

## **FACTEURS DE SUCCÈS**

Les préposés sont formés à anticiper les besoins de la personne assurée et à lui fournir un service de qualité.

## **MISES EN GARDE**

Aucune.

## **POUR INFORMATION**

Contactez le Centre d'expertise des grands organismes :

[info@grandsorganismes.gouv.qc.ca](mailto:info@grandsorganismes.gouv.qc.ca)

*\* Tiré du recueil des exemples de bonnes pratiques au sein des grands organismes, Fiche no 31*