



PROCÉDURE		DÉPARTEMENT : ACCUEIL ADMISSION
PROCÉDURE RELATIVE AU RENOUELEMENT DE LA CARTE D'ASSURANCE MALADIE		Version n° 2
Destinataires : Personnel de l'accueil-admission des centres de santé du CRSSS de la Baie-James		
Responsable de l'application : Direction des services professionnels et des services multidisciplinaires		
Signature :	<u>LU ET APPROUVÉ PAR</u> Présidente-directrice générale	<u>27 septembre 2017</u> Date

## 1. PRÉAMBULE, OBJECTIF ET BUTS

Le CRSSS-Baie-James, à titre de mandataire de la Régie de l'assurance maladie du Québec, doit s'assurer que ses pratiques de gestion entourant le renouvellement des cartes des usagers soient conformes aux règles, lois, normes et valeurs organisationnelles.

L'objectif visé par cette procédure est de standardiser les étapes de renouvellement de la carte d'assurance maladie de l'utilisateur, dans le but de fournir des services accessibles aux moments opportuns.

## 2. CADRE JURIDIQUE

Cette procédure découle de la politique **3.16 relative à confidentialité et la gestion des dossiers des usagers** et est liée à la procédure **5.02 relative à la confidentialité et la gestion des dossiers des usagers** en ce qui concerne la gestion de l'identification des usagers. Le numéro RAMQ est un des critères d'identification minimaux des usagers.

## 3. CHAMPS D'APPLICATION

La présente procédure est applicable lors du renouvellement d'une carte de la RAMQ et s'adresse au personnel de l'accueil-admission des centres de santé du CRSSS de la Baie-James.

## 4. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

RAMQ : Régie de l'assurance maladie du Québec  
NAM : Numéro d'assurance maladie  
DDN : Date de naissance

Approuvée le :	Entrée en vigueur le :	Révisée le :	Abroge :	Page
4 février 2015	Date de la signature	27 septembre 2017		1 de 4

## 5. STRUCTURE FONCTIONNELLE

### 5.1 Responsabilités des différents intervenants :

#### La Direction générale :

La direction générale doit approuver la présente procédure; désigne s'il y a lieu une (ou des) personne(s) responsable(s) de l'application de la présente procédure.

#### La direction des services professionnels et des services multidisciplinaires

- Soutient les gestionnaires en charge et leurs équipes dans l'application de la présente procédure;
- Assure le lien envers les autres directions pour toute activité complémentaire requise en lien avec la présente procédure;
- Recommande à la Direction générale les activités qui facilitent l'application de la présente procédure mais qui ne sont pas sous sa gouverne.

#### Le chef des services du secteur d'activité accueil admission

Lors de l'orientation d'un nouvel employé, le chef des services doit s'assurer que le Guide de l'authentification publié de la RAMQ est connu et respecté. Il doit informer son personnel de l'accueil-admission de la procédure à suivre.

#### Le personnel de l'accueil-admission ou l'agente administrative de l'accueil-admission

Le personnel de l'accueil-admission a la responsabilité de s'assurer de connaître cette procédure. De plus, elle doit suivre et respecter les modalités d'application de cette procédure.

### 5.2 Responsabilités de l'application

La direction des services professionnels et des services multidisciplinaires est responsable de l'application de la présente procédure par le biais des différents chefs de services et de programmes du secteur d'activité accueil-admission.

## 6. MODALITÉS D'APPLICATION

L'utilisateur doit se présenter à l'accueil de son centre de santé avec son **avis de renouvellement** qu'il a reçu à son domicile 3 mois avant la date d'expiration il doit également avoir en sa possession les documents exigés par la RAMQ soit une photo datée et deux pièces d'identité dont une avec photo. Pour Radisson, c'est le personnel de l'accueil-admission qui prend la photo sur place.

<i>Approuvée le :</i>	<i>Entrée en vigueur le :</i>	<i>Révisée le :</i>	<i>Abroge :</i>	<i>Page</i>
4 février 2015	Date de la signature	27 septembre 2017		2 de 4

Si la carte est expirée depuis plus de 6 mois, les frais établis par la RAMQ doivent être chargés à l'utilisateur avant le renouvellement. Un reçu doit également être donné à l'utilisateur comme preuve de paiement (formulaire 3232). Une preuve de résidence est également exigée, par exemple bail de loyer.

Le personnel de l'accueil-admission doit compléter le **document d'authentification** fournis par la RAMQ (formulaire 3509); elle remet à l'utilisateur un accusé de réception où il est inscrit un numéro qui est la preuve que l'utilisateur a bien complété sa demande. Ce document doit obligatoirement être complété par l'agente administrative en présence de la personne elle-même ou de la personne autorisée.

Le personnel de l'accueil-admission remplit le **registre des personnes dont l'identité a été authentifiée** fourni par la RAMQ (nom et prénom de l'utilisateur; NAM; DDN; date du jour et initiales de l'agente ayant complété le renouvellement). Le personnel de l'accueil-admission valide les informations dans le système de gestion de l'identification des usagers le cas échéant.

Le personnel de l'accueil-admission doit placer dans l'enveloppe fournie par la RAMQ les documents requis et la cacheter. L'étiquette autocollante personnalisée indiquant le nombre de demandes de cartes doit être apposée sur l'enveloppe fournie par le transporteur désigné par la RAMQ.

Le transporteur récupère une fois par semaine les enveloppes :

- Chibougamau : Mardi
- Lebel-sur-Quévillon: Jeudi
- Matagami : Jeudi
- Chapais : Mardi
- Radisson : Envoi postal lorsqu'il y a des demandes

Une fois authentifiés et dans l'enveloppe, les documents ne peuvent être remis à d'autres personnes que l'utilisateur lui-même. Si des délais supplémentaires surviennent ou des frais reliés à une demande en cours, l'utilisateur devra défrayer les services reçus puis utiliser la **demande de remboursement à la personne assurée** (formulaire 1800) disponible à l'accueil-admission des centres de santé.

## 7. ENTRÉE EN VIGUEUR

La procédure entre en vigueur à compter de la date de signature de la personne autorisée.

<b>Approuvée le :</b>	<b>Entrée en vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Abroge :</b>	<b>Page</b>
4 février 2015	Date de la signature	27 septembre 2017		3 de 4

## 8. FORMULAIRES

### Documents en lien avec la présente procédure :

- Renouvellement de la carte d'assurance maladie (formulaire que l'utilisateur a en sa possession);
- Document d'authentification (formulaire 3509);
- Registre des personnes dont l'identité a été authentifiée (disponible à l'accueil-admission);
- Demande de remboursement à la personne assurée (formulaire 1800).

## 9. RÉFÉRENCES

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. *Guide de l'authentification*, Québec, RAMQ, s.d., cartable.

## 10. LISTE DES MODIFICATIONS ET COMMENTAIRES

DATE aaaa-mm-jj	VERSION	MODIFICATIONS/COMMENTAIRES	ARCHIVÉ
2017-09-11	2	Modifier Directeur services clientèles pour Directeur des services professionnels et des services multidisciplinaires	

## 11. RÉVISION ANNUELLE

La personne soussignée a revu ce document à la date indiquée et l'a reconduit sans modification.

DATE aaaa-mm-jj	SIGNATURE AUTORISÉE

<b>Approuvée le :</b>	<b>Entrée en vigueur le :</b>	<b>Révisée le :</b>	<b>Abrogée :</b>	<b>Page</b>
4 février 2015	Date de la signature	27 septembre 2017		4 de 4