



NOTRE REF. DGG/JVC-PVT/MST-CP  
DATE 30/11/06

CONTACT Call Center  
TEL. 02/524 80 04  
E-MAIL DGG\_CallCenter\_DGM

Circulaire 474  
Aux titulaires d'une Autorisation de Mise sur le  
Marché

**OBJET: Call Center du Département Enregistrement de la DG Médicaments (DGM).**

Madame, Monsieur,

Dorénavant, vous pouvez faire appel au **Call Center du Département Enregistrement de la DGM.**

Ce Call Center a été créé pour des raisons d'efficacité du Département Enregistrement. Le but est d'éviter que les gestionnaires de dossiers soient souvent dérangés par des appels de firmes pour obtenir des informations relatives au statut de leurs dossiers, à des questions sur les procédures, à la législation pharmaceutique, etc. Le Call Center répondra aux questions des firmes et si cela n'est pas possible il les redirigera vers la personne ou le département concerné. Le Call Center donnera une réponse adéquate à la firme dans une période déterminée.

**Fonctionnement du Call Center**

Le Call Center répondra aussi bien aux questions relatives aux dossiers introduits de façon électronique que sur papier. Vous pouvez également obtenir des informations concernant les accords entre la DG Médicaments et l'Industrie.

Adressez de préférence vos questions par mail afin d'éviter que les lignes soient encombrées par les appels. Veuillez indiquer dans votre mail le plus d'informations possibles: le numéro ID, le numéro de procédure, la date d'introduction, etc.

**E-mail:** **DGG\_CallCenter\_DGM**

**Téléphone:** **02/524 8004** (AM : 10.00-12.00 uur / PM : 14.00-16.00 uur).

Le Call Center répondra directement ou si nécessaire après consultation des gestionnaires, aux questions des firmes. La réponse sera donnée endéans les 10 jours ouvrables.

Si vous demandez une finalisation prioritaire d'un dossier, votre demande devra être profondément motivée par des raisons de santé publique ou économiques. Ces demandes seront évaluées pendant la réunion hebdomadaire et discutées avec le management de la DGM. La décision sur le traitement prioritaire vous sera communiquée aussitôt après cette réunion.

Pouvons-nous vous demander, au début de la phase opérationnelle, de poser uniquement des questions sur les dossiers qui sont importants pour vous afin d'éviter une surcharge et un blocage du Call Center.

Nous vous remercions d'ores et déjà pour votre collaboration et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée,

Meilleures salutations,

Johan Van Calster,  
Directeur général

Piet Vanthemsche  
Administrateur général