



360° MC | SERVICES

ASSURANCE COLLECTIVE

Services en ligne

Guide d'utilisation



Desjardins
Assurances

VIE • SANTÉ • RETRAITE

Table des matières

Introduction	3
Première utilisation	3
Accès au site ou téléchargement de l'application	3
Inscription aux services en ligne	3
Inscription au dépôt direct	4
Personnes à charge et coordination des prestations	4
Réclamations	5
Réclamations admissibles	5
Limites quotidiennes	6
Envoi d'une réclamation	6
Enregistrement d'un professionnel de la santé	7
Réclamation avec coordination des prestations	7
Réclamation avec compte de dépenses de frais de santé	7
Envoi des pièces justificatives en cas de vérification	7
Consultation des réclamations traitées	8
Aide	8
Récupération du code d'utilisateur ou du mot de passe	8
Nous joindre	9

Introduction

Bienvenue chez Desjardins Assurances ! Nous avons conçu le présent guide pour vous aider à tirer le maximum des services en ligne qui sont mis à votre disposition. Avant de commencer, voici quelques informations importantes :

1. Certains clients n'ont pas accès à tous les services qui sont décrits dans ce document. Ce choix relève du promoteur du régime. En cas de doute, communiquez avec celui-ci pour obtenir de plus amples renseignements.
2. Tout au long de ce guide, repérez les entêtes de tableaux qui distinguent les instructions se rapportant au site sécurisé de celles qui se rapportent à l'application mobile. Les fonctionnalités peuvent différer selon la plateforme utilisée.

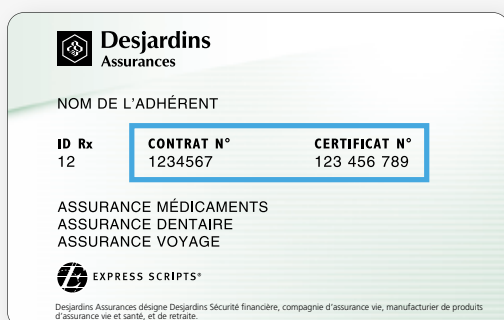
Première utilisation

Accès au site ou téléchargement de l'application

Site sécurisé	Application mobile
Allez à desjardinsassurancevie.com/adherent , puis cliquez sur Accéder aux services en ligne .	 Téléchargez l'application Réclamation 360° dans le App Store (iOS) ou Google Play (Android).

Inscription aux services en ligne

Site sécurisé	Application mobile
<ol style="list-style-type: none">1. Sur la page d'ouverture de session du site sécurisé, cliquez sur Inscrivez-vous maintenant.2. Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.	<ol style="list-style-type: none">1. Sur l'écran d'ouverture de session de l'application, appuyez sur Inscrivez-vous !2. Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.



Vos numéros de contrat et de certificat figurent sur votre carte de paiement. Si vous n'en avez pas, n'hésitez pas à communiquer avec nous ou l'administrateur de votre régime pour obtenir les informations nécessaires à votre inscription.

Inscription au dépôt direct

L'inscription au dépôt direct est obligatoire pour pouvoir faire des réclamations en ligne.

Site sécurisé	Application mobile
<ol style="list-style-type: none">1. Dans la section Accès rapide de la page d'accueil, cliquez sur Gérer le dépôt direct.2. Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.	<ol style="list-style-type: none">1. Sur l'écran d'accueil, appuyez sur ☰ pour accéder au menu de navigation.2. Appuyez sur Dépôt direct.3. Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Personnes à charge et coordination des prestations

Cette étape est essentielle si vous souhaitez soumettre des réclamations pour vos personnes à charge. Elle s'effectue du site sécurisé seulement, mais une fois inscrites, vos personnes à charge s'afficheront également dans l'application mobile.

Site sécurisé
<ol style="list-style-type: none">1. Sur la page d'accueil, choisissez le menu Mon dossier > Personnes à charge et coordination des prestations.2. Cliquez sur Modifier. Si ce bouton n'apparaît pas, veuillez sauter cette étape.3. Cliquez sur Ajouter une personne à charge.4. Saisissez les informations demandées. Si les prestations pour cette personne à charge sont coordonnées avec celles d'un régime fourni par un autre assureur, cliquez sur Coordination des prestations et saisissez les informations demandées. Au besoin, référez-vous aux infobulles ? pour obtenir de l'aide ou consultez le guide Mieux comprendre la coordination de prestations disponible via un lien dans le haut de la page.5. Cliquez sur Ajouter.6. Cliquez sur Soumettre pour passer à l'aperçu.7. Vérifiez l'exactitude des renseignements affichés, puis cliquez encore une fois sur Soumettre.

ⓘ Il est possible que l'option d'ajout d'une personne à charge ne soit pas disponible pour votre régime. Dans ce cas, communiquez avec votre promoteur de régime pour ajouter vos personnes à charge.

Réclamations

Réclamations admissibles

Nos services en ligne sont là pour vous simplifier la vie et vous permettre d'envoyer rapidement vos réclamations les plus courantes. Toutefois, certaines réclamations ne peuvent pas être soumises en ligne en raison du plus grand nombre de renseignements nécessaires à leur traitement. Si la réclamation que vous souhaitez soumettre ne figure pas dans le tableau ci-dessous, veuillez utiliser un formulaire papier.

	Site sécurisé	Application mobile
Professionnels de la santé <ul style="list-style-type: none">• Acupuncteur• Audiologiste• Chiropraticien• Diététicienne• Ergothérapeute• Kinésithérapeute• Massothérapeute• Nutritionniste• Orthophoniste• Orthothérapeute• Ostéopathe• Physiothérapeute• Podiatre (sauf orthèses et prothèses)• Podologue• Psychologue• Thérapeute du sport• Thérapeute en réadaptation physique• Travailleur social	✓	✓
Réclamations pour soins de la vue	✓	✓
Réclamations pour soins dentaires	✓	
Réclamations pour frais de médicaments Pour les adhérents qui n'ont pas de carte de paiement ou pour ceux qui souhaitent porter la partie non remboursée par leur carte à leur compte de dépenses de frais de santé (CDFS).	✓	
Réclamations avec coordination des prestations Pour les personnes à charge seulement.	✓	

Vous devez également utiliser un formulaire papier si votre réclamation comporte des frais :

- dont une partie doit être remboursée par un organisme gouvernemental ;
- engagés à l'extérieur du Canada.


Limites quotidiennes

Des limites s'appliquent aux montants qui peuvent être réclamés en ligne chaque jour. Les réclamations soumises à l'aide du site sécurisé et de l'application mobile sont comptabilisées dans les mêmes limites. Si l'ensemble de vos réclamations excède ces limites, veuillez utiliser un formulaire papier.

	Limite
Professionnels de la santé	500 \$ par jour
Soins de la vue	1 000 \$ par jour
Soins dentaires	1 500 \$ par jour
Frais de médicaments	500 \$ par jour

Envoi d'une réclamation

Vous voilà enfin prêt à soumettre une réclamation. Voici comment faire :

Site sécurisé	Application mobile
<ol style="list-style-type: none">1. Sur la page d'accueil, cliquez sur Faire une réclamation en ligne.2. Lisez et acceptez les conditions d'utilisation.3. Remplissez les champs du formulaire en vous référant, au besoin, aux infobulles  pour obtenir de l'aide. Si votre professionnel de la santé n'apparaît pas dans le menu déroulant du champ Fournisseur, référez-vous à la prochaine section du guide pour l'ajouter.4. Si vous devez modifier ou supprimer un service, utilisez les icônes correspondantes sous la colonne Actions de la section Ma réclamation.5. Après avoir ajouté l'ensemble des services souhaités, cliquez sur Suivant.6. Vérifiez l'exactitude des renseignements qui s'affichent à l'écran, puis cliquez sur Soumettre.	<ol style="list-style-type: none">1. Sur l'écran d'accueil, appuyez sur Faire une réclamation.2. Lisez et acceptez les conditions d'utilisation.3. Remplissez les champs du formulaire. Si votre professionnel de la santé n'apparaît pas comme choix lorsque vous appuyez sur Professionnel, référez-vous à la prochaine section du guide pour l'ajouter.4. Appuyez sur Suivant.5. Une page d'aperçu s'affiche à l'écran. Si vous devez modifier votre réclamation, retournez à l'écran précédent.6. Lorsque vous êtes prêt à transmettre votre demande, appuyez sur Soumettre. Si vous souhaitez réclamer plus d'un service, répétez ces étapes pour chaque service.


Enregistrement d'un professionnel de la santé

Pour pouvoir réclamer leurs frais en ligne, vous devez enregistrer vos professionnels de la santé dans notre système.

Site sécurisé	Application mobile
<ol style="list-style-type: none">1. Sur la page de réclamation, au-dessus du champ Fournisseur, cliquez sur Ajouter/Modifier.2. Choisissez le type de professionnel de la santé à ajouter à l'aide des menus déroulants.3. Saisissez les informations demandées, puis cliquez sur Ajouter.4. Cliquez sur Retourner à la réclamation pour retourner à la page précédente.	<ol style="list-style-type: none">1. Sur l'écran de réclamation, appuyez sur Professionnel.2. Appuyez sur le bouton + en haut, à droite.3. Saisissez les informations demandées, puis appuyez sur Ajouter. <p>Si vous devez modifier ou supprimer un professionnel, veuillez utiliser le site sécurisé.</p>

Réclamation avec coordination des prestations

Offerte pour les réclamations relatives à vos personnes à charge, cette option est disponible dans notre site sécurisé seulement.

Référez-vous aux instructions qui s'affichent dans l'infobulle  de la case **Montant payé par un tiers** de la page de réclamation pour vous assurer d'inscrire les bons montants.

Réclamation avec compte de dépenses de frais de santé

Si vous avez un compte de dépenses de frais de santé (CDFs), vous pouvez porter la portion des soins non couverte par vos garanties de base à celui-ci pour toutes les réclamations que vous pouvez effectuer en ligne. Pour ce faire, vous n'avez qu'à cocher ou à activer cette option dans le formulaire de réclamation du site sécurisé ou de l'application mobile.

Envoi des pièces justificatives en cas de vérification

Qu'elle soit postée ou faite en ligne, toute réclamation peut faire l'objet d'une vérification par Desjardins Assurances pendant une période de 12 mois à compter de sa date d'envoi. Si une de vos réclamations doit être vérifiée, nous vous en informerons de l'une de deux façons : à l'aide d'une lettre envoyée par la poste ou, si la réclamation a été effectuée à partir du site sécurisé, à l'aide d'un message s'affichant à l'écran de confirmation.

Dans ce dernier cas, vous n'aurez qu'à suivre les instructions qui s'afficheront à l'écran pour terminer le processus de vérification. Si vous fermez la fenêtre de votre navigateur avant d'avoir pris connaissance des instructions, vous pourrez retourner les consulter dans l'historique de votre dossier en procédant ainsi :

Site sécurisé
<ol style="list-style-type: none">1. Sur la page d'accueil, cliquez sur Mon dossier > Historique du dossier.2. Repérez la réclamation faisant l'objet d'une vérification. Pour restreindre la quantité d'informations qui s'affiche, choisissez une plage de dates au moyen des menus déroulants prévus à cet effet.3. Lorsque vous avez repéré votre demande, cliquez sur Détails.

Consultation des réclamations traitées

Le site sécurisé et l'application mobile vous permettent de consulter le compte rendu de vos réclamations traitées, mais seul le site vous permet d'accéder à un bordereau explicatif détaillé.

Site sécurisé	Application mobile
<ol style="list-style-type: none">1. Sur la page d'accueil, cliquez sur Historique des réclamations > Réclamations traitées.2. Repérez la réclamation que vous souhaitez consulter. Pour restreindre la quantité d'informations qui s'affiche, choisissez une plage de dates au moyen des menus déroulants prévus à cet effet.3. Après avoir repéré votre demande, cliquez sur Détails. <p>Le site sécurisé conserve un historique de 28 mois, à l'exception des réclamations pour des prothèses auditives et dentaires, qui sont conservées pendant 5 et 6 ans, respectivement.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Sur l'écran d'accueil, appuyez sur ☰ pour accéder au menu de navigation.2. Appuyez sur Remboursements.3. Appuyez sur l'élément que vous souhaitez consulter. <p>L'application mobile conserve un historique des 90 derniers jours, jusqu'à concurrence de 10 réclamations.</p>

Aide

Récupération du code d'utilisateur ou du mot de passe

Nos outils en libre-service vous permettent de rétablir l'accès à votre compte rapidement et simplement.

Site sécurisé	Application mobile
<ol style="list-style-type: none">1. Sur la page d'ouverture de session du site sécurisé, cliquez sur Code d'utilisateur oublié? ou Mot de passe oublié?2. Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.	<ol style="list-style-type: none">1. Sur la page d'ouverture de session, appuyez sur Oublié? à côté du champ du code d'utilisateur ou du mot de passe.2. Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Nous joindre

Besoin d'assistance? Nos agents sont là pour vous aider du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure locale (HE/HC/HR/HP).

Par courriel

Cliquez sur **Nous joindre** sur la page d'accueil du site sécurisé.

Par téléphone

Centre de contact avec la clientèle

1 800 463-7843

Soutien technique

1 866 838-7577



Desjardins Assurances désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

La Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Canada reconnaît l'importante contribution de ses commanditaires. Cette reconnaissance ne constitue pas une recommandation.

MC L'icône du cœur et de la / seule et l'icône du cœur et de la / suivie d'une autre icône ou de mots en français ou en anglais sont des marques de commerce de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Canada utilisées sous licence.