



***[Guide Questions/Réponses]***

Chers adhérents,

La Mutuelle s'est engagée dans un processus de digitalisation qui permet de moderniser l'ensemble des processus de traitement de vos demandes de remboursement, prise en charge et réclamations. Ainsi, pour assurer la sécurité des données et la fiabilité du processus, MUPRAS a mis en place des stratégies pertinentes, viables et fiables en conformité avec la législation en vigueur.

Ce guide questions /réponses est mis à votre disposition pour vous aider à soumettre vos différentes demandes en ligne et vous assister dans vos démarches avec votre Mutuelle.

**Il est à noter également que le dépôt des demandes de remboursement en ligne ne vous dispense pas du dépôt des dossiers de maladie originaux dans un délai maximum d'un mois après la date de fin de validité du dossier, sous peine de rejet de votre dossier.**

## **Questions/Réponses :**



***J'ai avancé des frais, comment me faire rembourser ? :***

La feuille de soins doit **être dûment remplie et signée**. Tout le dossier ainsi que tous les justificatifs doivent être scannés et envoyés par votre **mail professionnel ou mail personnel référencé par MUPRAS**, à l'adresse suivante : **[rfm@mupras.com](mailto:rfm@mupras.com)**

Les documents doivent être envoyés avec un message d'accompagnement dans lequel il est nécessaire de préciser :

- Votre matricule, Nom et Prénom
- Numéro de la feuille de soins

Chaque envoi pour un complément de dossier doit nécessairement inclure aussi :

- Votre matricule, Nom et Prénom
- Numéro de la feuille de soins concernée

*Nous vous rappelons l'obligation de déposer à la Mutuelle, tout dossier envoyé par mail sous peine de rejet.*

*En cas de non réception de votre feuille de mutuelle et du dossier physique complet, sous un délais maximun d'un mois après la fin de date de validité du 3 mois à compter de la date de l'exécution d'acte, nous serons contraints de défalquer les montants déjà remboursés de vos prochains remboursements.*

**2**

**Quelles sont les pièces à joindre à ma feuille de soins ?:**

La totalité de votre dossier doit être scanné et toutes les pièces envoyées via l'adresse mail. Le dossier envoyé doit contenir les éléments suivants:

- Pages de feuille de soins recto-verso
- Factures prestataires de soins (clinique, laboratoire, radiologie, médecins...)
- Notes d'honoraire des médecins
- Ordonnance de médecins traitants pour chaque examen
- Vignettes des médicaments (PPV )
- Résultats d'analyse et compte rendu des radios

**3**

**Quels sont les adresses email à utiliser?:**

- Demande de remboursement des feuilles de soins : [rfm@mupras.com](mailto:rfm@mupras.com)
- Demandes de prises en charge et Accord préalable : [pec@mupras.com](mailto:pec@mupras.com)
- Réclamations : [contact@mupras.com](mailto:contact@mupras.com)
- Portail adhérent : [si@mupras.com](mailto:si@mupras.com)
- Mise à jour des dossiers administratifs : [adhesion@mupras.com](mailto:adhesion@mupras.com)

**4**

**Comment déposer les dossiers physiques déjà envoyés par mail à la Mutuelle?:**

MUPRAS a mis à votre disposition des urnes dédiés aux dossiers originaux dans les lieux ci-dessous :

- Accueil de la mutuelle au siège MUPRAS
- Siège de la RAM à CASA-Anfa
- Aéroport Mohamed 5 et la ZIRAM
- Associations des retraités et associations professionnelles

**5**

**Comment scanner mon dossier, Quels sont les formats acceptés ?:**

Si un scanner-imprimante n'est pas disponible, les dossiers peuvent être scannés en utilisant un logiciel de scan gratuit pour smartphone ou tout simplement en prenant toutes les pièces du dossier en photos avec un smartphone ( à condition que les photos ou scans soient lisibles). Les formats acceptés :

- PDF: pdf
- Image : JPG, PNG...

**6**

**Pour les autres dossiers non envoyés à la mutuelle est ce que le délai de 3 mois de validité est appliqué ?:**

Oui, L'adhérent pourra déposer son dossier dans la période de validité de 3 mois à compter de la date d'exécution de l'acte pour éviter tout rejet du dossier.

**7**

***Comment savoir si mon dossier( ma demande de prise en charge, accord préalable et mise à jour administratif) a été accepté par la Mutuelle ?:***

Un accusé de réception sera envoyé pour confirmer la réception de votre dossier (demande de prise en charge, accord préalable et mise à jour administratif) ou pour vous demander un complément d'information.

**8**

***Comment faire pour consulter mes remboursements ?:***

La consultation se fait via votre portail adhérent, si vous ne disposez pas encore de compte portail adhérent, veuillez contacter la Mutuelle à l'adresse email suivante : [si@mupras.com](mailto:si@mupras.com)

**9**

***Comment envoyer mes demandes de prise en charge, accord préalable et mise à jour des documents administratifs ?:***

- ✓ La demande de prise en charge et accord préalable doivent être scannés et envoyés par votre mail professionnel ou **personnel référencé par MUPRAS**, à l'adresse suivante : [pec@mupras.com](mailto:pec@mupras.com)  
la demande de prise en charge ou d'accord préalable doit être accompagnée de:
  - **Copie de la CIN de l'adhérent ou de bénéficiaire**
  - **Copie du Badge**
- ✓ Vous avez aussi la possibilité de confier au prestataire de soins conventionné l'envoi de vos demandes de prise en charge ou accord préalable ( les labos partenaires, cliniques et dentistes)
- ✓ Pour les documents administratifs : vous pouvez envoyer vos demande de mise à jour par votre mail professionnel ou **personnel référencé par MUPRAS**, à l'adresse suivante : [adhesion@mupras.com](mailto:adhesion@mupras.com)  
la demande de mise à jour doit être accompagnée de:
  - **Copie de la CIN de l'adhérent et de bénéficiaire**
  - **Copie du Badge**
- ✓ Pour les adhérents actifs : votre employeur peut vous substituer pour l'envoi de vos différentes demandes de mise à jour.

## **10** *Quelle est la date limite pour déposer les dossiers originaux déjà envoyés par mail ?:*

La date limite de dépôt est limitée à un mois après la fin de date de validité (3mois à compter de la date d'exécution d'acte).

En cas de non réception de votre feuille de mutuelle et du dossier physique complet original dans les délais cités ci-dessus, entrainera la défalquation des montants déjà remboursés de vos prochains remboursements.

## **11** *Comment pourrais-je avoir le décompte des dossiers remboursés ?:*

Dans l'attente de la disponibilité des décomptes détaillés sur votre Portail adhérent. Vous pouvez envoyer directement une demande de décompte par votre mail professionnel ou **personnel référencé par la MUPRAS**, à l'adresse suivante : [contact@mupras.com](mailto:contact@mupras.com)

Votre demande de décompte doit être accompagnée de:

- **Copie de la CIN de l'adhérent**
- **Copie du Badge**

## **12** *Comment puis je référencer mon email auprès de la Mupras pour pouvoir accéder aux services à distance ?:*

Pour référencer votre adresse mail, merci de suivre les étapes suivantes :

- Télécharger et renseigner le formulaire sur notre site web : [www.mupras.com](http://www.mupras.com) rubrique « Imprimés Mupras » et le déposer à la MUPRAS
- Ou envoyer un mail à [si@mupras.com](mailto:si@mupras.com) pour demander le formulaire en ligne à renseigner.

Après le contrôle et la vérification des informations renseignées sur votre formulaire, un message de confirmation de référencement vous sera envoyé par nos services.

## **13** *Comment contacter la Mutuelle ?:*

La MUPRAS a mis en place un call center pour le suivi des différentes demandes urgentes durant les horaires du travail.

- **Téléphone : 05 22 20 45 45 (LG)**
- **Assistance sociale(Urgence uniquement) : 06 66 80 76 93**