

CASABLANCA, le 08/01/2021

NOTE D'INFORMATION

Réf. : 002/MUP/21

Chères adhérentes, chers adhérents,

La Mutuelle s'est engagée dans un processus de digitalisation accéléré depuis le début de la pandémie du COVID-19 afin d'assurer à ses adhérents l'accès, à distance, aux services de la mutuelle et permettre la continuité des services dans les cas urgents et exceptionnels.

Ceci permet à notre mutuelle de moderniser l'ensemble des processus de traitement de vos demandes de remboursement, de prise en charge et des réclamations, en vous permettant d'accéder à distance à ces services. Toutefois, pour des raisons de protection des données à caractère personnel, ces services sont limités aux adhérents qui disposent d'un mail RAM et à ceux dont les emails et coordonnées sont référencés auprès de nos services.

Remboursement des feuilles de soins : Pour vos demandes de remboursement, il vous est possible d'envoyer par mail le scan de la feuille de soins et l'ensemble des documents de votre dossier et de vous faire rembourser. Le dépôt du dossier physique dans un certain délai reste obligatoire (voir guide question / réponse) pour des contraintes légales. Mail mis à votre disposition : rfm@mupras.com

Prise en charge et Accord préalable : Vos demandes de prise en charge et accord préalable peuvent être scannés et envoyés par mail. L'accord pour la PEC vous sera envoyé directement par retour de mail (copie aux prestataires). Mail mis à votre disposition : pec@mupras.com

Réclamation et demande d'information : L'ensemble de vos réclamations, demande d'information et éventuellement les compléments de dossier qui vous seront demandés peuvent être adressés par mail à nos services. Mail mis à votre disposition : contact@mupras.com

Etat des remboursements : Vous pouvez consulter et suivre vos demandes de remboursement via votre Portail adhérent. Pour plus d'information, veuillez contacter notre service informatique : Mail mis à votre disposition : si@mupras.com

Un **guide explicatif** questions / réponses concernant l'accès à distance à l'ensemble de ces services ainsi que les **conditions** y afférant est [téléchargeable](#) sur notre site web.

Nous vous rappelons aussi qu'une campagne de communication est en cours pour inviter l'ensemble des adhérents à actualiser leurs coordonnées personnelles via un formulaire qui a été diffusé par mail. Ce formulaire est également disponible à notre service accueil au siège de la mutuelle et sur [notre site](#) web.

MUPRAS