



[Guide Questions/Réponses]

Chers adhérents,

Nous vous informons que MUPRAS a mis en place un processus digitalisé pour le remboursement des feuilles de soins afin de vous permettre de soumettre vos déclarations de maladie dans le respect des restrictions de déplacement et de regroupement de personnes destinées à lutter contre la propagation du virus COVID-19.

Un guide questions /réponses est mis à votre disposition pour vous aider à soumettre votre demande de remboursement en ligne et vous assister dans vos démarches avec votre mutuelle pendant cette période de télétravail.

Il est à noter que pendant cette période, la priorité sera donnée au traitement des demandes de remboursement relatives aux affections longue durée, aux pathologies lourdes et aux dossiers avec des montants engagés élevés.

Il est à noter également que le dépôt des demandes de remboursement en ligne ne vous exonère pas du dépôt des dossiers de maladie originaux (à la fin de la période de confinement) sous peine de vous voir défalquer les montants initialement remboursés de vos prochaines demandes de remboursement.

Pour transmettre vos dossiers RFM, la Mutuelle a mis à votre disposition l'adresse mail suivante : rfm@mupras.com

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 mail à l'adresse suivante : rfm@mupras.com

Les documents doivent être envoyés avec un message d'accompagnement dans lequel il est nécessaire de préciser votre matricule et le numéro de la feuille de soins. Chaque envoi pour un complément de dossier doit nécessairement inclure votre matricule et le numéro de la feuille de soins concernée.

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

Quelles sont les prestations remboursées ou concernées ?:

Les prestations concernées en priorité pour le remboursement sont :

- Pharmacie, Analyses et Radios relatives aux maladies chroniques et lourdes (Diabète, Hypertension (HTA), Insuffisance Rénale, Hépatite et Cardio vasculaire...)
- Hospitalisation dans une Clinique/Hôpital au Maroc/Etranger
- Frais des actes répétitifs (Dialyse, Chimio, Oncologie et Rééducations)
- Dentaire ayant déjà un accord préalable
- Dossiers avec montants engagés élevés

4

Quels sont les adresses email à utiliser pour l'envoi ?:

- Demande de remboursement des feuilles de soins : rfm@mupras.com
- Demandes de prises en charge et Accord préalable : pec@mupras.com
- Réclamations : contact@mupras.com

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 dossiers 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 ?:*

Non, les dates de validité de dépôt des dossiers de remboursement seront aménagées pour tenir compte de la situation actuelle. L'adhérent pourra déposer son dossier à la fin de période de confinement et de restrictions de déplacement et le dossier sera pris en considération pour remboursement.

7 *Comment savoir si mon dossier a été accepté par la Mutuelle ?:*

Un accusé de réception sera envoyé pour confirmer la réception de votre dossier 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

9 *Comment contacter la Mutuelle durant la période de télétravail ?:*

L'assistance téléphonique et demande d'information, seront assurées de 9h à 17h pendant les journées administratives, via les numéros de portables suivants :

- Mob 1: +212666209281
- Mob 2: +212666209282
- Mob 3: +212666209284

Le service Prise en charge est joignable pendant les journées et heures administratives via les numéros de portables :

- **Mob 1: +212666203141**
- **Mob 2: +212666209280**

10

Quelle est la date de limite pour déposer les dossiers originaux ?:

Les dossiers originaux devront être déposés juste après la fin de la période de confinement. Dans le cas contraire, les remboursements relatifs à ces dossiers seront déduits de vos prochains remboursements.