

# Procédures de réclamations

## Pour les achats de médicaments à la pharmacie:

- 1- Présentez votre carte au pharmacien avec l'ordonnance médicale
- 2- Payez la facture (seulement la partie non remboursée par l'assureur, soit 10 % du coût du médicament).

NOTEZ BIEN que le remboursement de 90% s'applique aux **médicaments GÉNÉRIQUES**.

## Pour les frais médicaux autres que médicaments :

Deux possibilités s'offrent à vous pour demander le remboursement des frais médicaux autres que médicaments, soit :

### A. En ligne (la plus simple et la plus rapide) :

1. Suivre les étapes apparaissant à la section « Une fois inscrit... » du document disponible [ICI](#).

### B. Par la poste:

1. Remplir et signer le [formulaire](#).
2. Joindre vos reçus originaux. **IMPORTANT** : il est fortement recommandé de faire des photocopies de toutes vos recommandations médicales et de tous vos reçus.
3. Vos demandes de remboursement doivent être postées à l'assureur. L'adresse est inscrite en haut à gauche du formulaire de demande de remboursement.

Attention, prévoir un *délai approximatif de trois semaines* pour le remboursement des frais qui sont réclamés via l'utilisation des formulaires. Les réclamations en ligne sont fortement encouragées.

\*Vous avez jusqu'à 396 jours suivants la date du service rendu afin de présenter votre réclamation et obtenir un remboursement. Les réclamations dépassant ce délai seront refusées par l'assureur.

## État de votre réclamation

Lorsque vous souhaitez connaître l'état d'une demande de remboursement, vous devez communiquer directement avec Manuvie puisque nous ne gérons pas les demandes (1-800-268-6195). Évidemment, si un problème survenait et qu'un remboursement vous était refusé, vous pouvez communiquer avec nous et nous pouvons faire certaines vérifications.