

# Comment soumettre une réclamation dans le portail des étudiant·e·s StudyInsured<sup>MC</sup>

## GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE

### Liste de vérification de documents :

Veillez à joindre les documents pertinents lorsque vous soumettez une réclamation.



#### Visite dans une clinique

- ✓ Copie de la facture/preuve de paiement
- ✓ Dossiers médicaux



#### Tests de diagnostic

- ✓ Copie de la facture/preuve de paiement
- ✓ Copie de renvoi par votre médecin



#### Ordonnance

- ✓ Copie des reçus officiels de médicaments sur ordonnance (avec DIN)



#### Soins paramédicaux

- ✓ Copie de la facture/preuve de paiement
- ✓ Copie de renvoi par votre médecin



#### Visite à la salle d'urgence

- ✓ Preuve de renvoi vers des spécialistes provenant de votre médecin
- ✓ Rapport de la salle d'urgence/résumé à la sortie



#### Soins dentaires d'urgence

- (douleurs dentaires)
- ✓ Copie du formulaire de réclamation standard pour soins dentaires
  - ✓ Copie de la facture/preuve de paiement



#### Accident dentaire

- ✓ Copie du formulaire de réclamation pour soins dentaires standard
- ✓ Copie des notes de la fiche de traitement dentaire
- ✓ Copie de renvoi par votre médecin



#### Consultation de spécialistes

- ✓ Copie de la facture/preuve de paiement
- ✓ Dossiers médicaux
- ✓ Copie de renvoi par votre médecin



#### Hospitalisation

- (en milieu hospitalier)
- ✓ Copie de la facture/preuve de paiement
  - ✓ Dossiers médicaux complets, y compris le rapport d'ambulance, le rapport de triage, les notes de consultation, les résultats d'examen et le résumé à la sortie



#### Appareils médicaux

- ✓ Copie de la facture/preuve de paiement
- ✓ Copie de renvoi par votre médecin

# Comment soumettre une réclamation dans le portail des étudiant·e·s StudyInsured<sup>MC</sup>

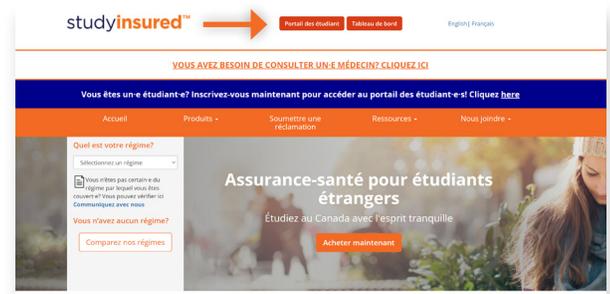
## GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE

Utilisez cette méthode pour soumettre une réclamation si vous êtes un·e étudiant·e ou si vous soumettez une réclamation en utilisant les identifiants d'un·e étudiant·e pour accéder au portail des étudiant·e·s.

Si vous avez besoin d'aide pour enregistrer ou accéder à une ébauche de réclamation enregistrée, cliquez [ici](#).

1

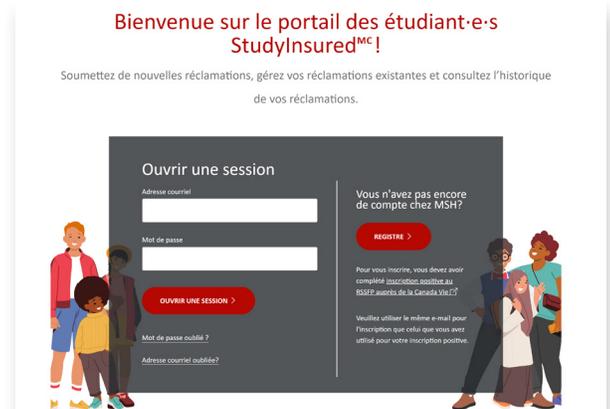
Accédez au portail des étudiant·e·s en cliquant sur le bouton situé au haut du site Web de votre assurance étudiante.



2

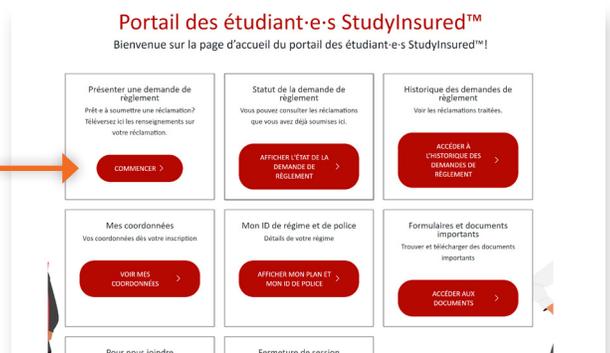
Ouvrez une session dans le portail des étudiant·e·s en utilisant l'adresse courriel et le mot de passe avec lesquels vous vous êtes inscrit·e.

Si vous n'avez pas de compte, inscrivez-vous au moyen de votre **numéro de police** StudyInsured<sup>MC</sup>, de votre **nom de famille** et de votre **date de naissance**. Si vous avez besoin d'aide pour vous inscrire, référez-vous à notre [document](#) d'instructions.



3

Une fois votre session ouverte dans le portail des étudiant·e·s, cliquez sur le bouton « **Commencer** » de la vignette « Soumettre une réclamation ».



# Comment soumettre une réclamation dans le portail des étudiant·e·s StudyInsured<sup>MC</sup>

## GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE

4

À la page suivante, assurez-vous de cocher votre nom dans la section « **Ayant droit** » et vérifiez que tous les renseignements sont exacts. Cliquez sur « Continuer » une fois que vous avez terminé.

**Demandeur**  
Veuillez sélectionner le nom de la personne pour qui la demande de règlement est présentée

Test Tester-Marketing 2000-01-01

**Vos coordonnées inscrites au dossier**

Prénom: Test, Nom de famille: Tester-Marketing

Adresse courriel: marketing@americas.mch-ied.com

ADRESSE POSTALE

Rue: 123 test, Ville: test, État/province/territoire: ON, Pays: Canada

Continuer

5

À la page suivante, sélectionnez le type de réclamation que vous souhaitez soumettre en fonction de la catégorie. Assurez-vous de sélectionner tout champ supplémentaire pertinent et cliquez sur « Continuer » au bas.

**Astuce :** Vous pouvez cliquer sur le bouton « Précédente » à n'importe quelle étape pour revenir à la page précédente.

Si vous avez besoin d'aide pour enregistrer ou accéder à une ébauche de réclamation enregistrée, cliquez [ici](#).

**Section Demande de règlement**  
Sélectionnez le type de demande que vous voulez présenter. Veuillez noter que vous devez faire un choix pour continuer.

- Autre**
- Conditions Diabète**  
Dental accident (broken/cracked teeth due to sudden impact) or dental pain (irradiated pain in mouth or teeth)
- Diagnostic, Paramedical Services**  
Lab tests, x-rays, CT/MRI scans, emergency biopsies, chiropractor, physiotherapist, podiatrist, massage therapist, etc.
- Emergency Prescription Medication, Equipment and Supplies**  
Medications dispensed by a pharmacist for immediate relief of acute pain or illness, crutches, splints, wheelchairs, other assistive devices
- Emergency Transportation & Repatriation & ACSIS**  
Ambulances, air transportation, repatriation to home country, taxis in lieu of ambulances, family transportation to bedside + incidental, accidental death & dismemberment
- Garantie-hospitalisation (à l'extérieur du Canada)**  
Walk-in clinics, ER, virtual doctor, mental health counselling, hospitalizations of any kind including surgeries

6

À la page suivante, assurez-vous d'avoir répondu à toutes les questions concernant votre prestataire (c'est-à-dire votre fournisseur de services pour la réclamation) et cliquez sur « Suivant » au bas de la page.

**3a: Fournissez des renseignements sur la demande de règlement**  
Tous les champs doivent être remplis.

**Renseignements sur le fournisseur**  
Indiquez qui a fourni le service.

Nom du fournisseur: \_\_\_\_\_

ADRESSE DU FOURNISSEUR

Rue: \_\_\_\_\_, Ville: \_\_\_\_\_, État/province/territoire: \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone: \_\_\_\_\_, Courriel: \_\_\_\_\_

Continuer

# Comment soumettre une réclamation dans le portail des étudiant·e·s StudyInsured<sup>MC</sup>

## GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE

7

À la page suivante, assurez-vous d'avoir répondu à toutes les questions relatives à votre réclamation et à vos soins, puis cliquez sur « Suivant » au bas de la page.



8

À la page suivante, veillez à entrer tous les renseignements relatifs à toute couverture de garanties dont vous ou votre personne à charge couverte bénéficiez. Cliquez sur le bouton « Suivant » au bas lorsque vous avez terminé.



9

À la page suivante, répondez aux questions relatives aux renseignements de paiement. Pour indiquer où envoyer le montant réclamé."



# Comment soumettre une réclamation dans le portail des étudiant·e·s StudyInsured<sup>MC</sup>

## GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE

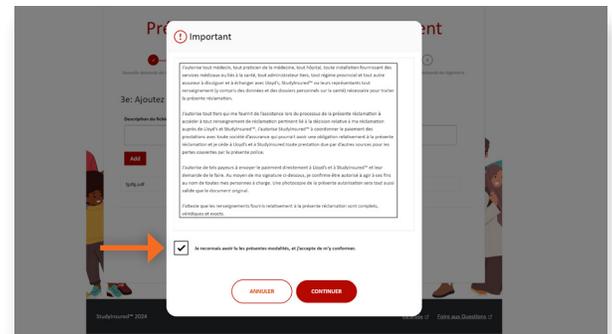
10

Enfin, à la page suivante, veillez vous assurer de téléverser tous les documents justificatifs pertinents (notes médicales, rapports d'urgence/d'hospitalisation, reçus, documents administratifs, etc.) pour votre réclamation. Entrez simplement le nom du document dans le champ « **Description du fichier** », puis téléversez votre document. Vous pouvez téléverser jusqu'à 10 documents (taille maximale de 10 Mo par fichier). Une fois que vous avez téléversé tous vos documents, cliquez sur « Soumettre » au bas.



11

Lisez les modalités, cochez la case « Je reconnais et j'accepte ces conditions. » et cliquez sur le bouton « Continuer ».



12

**Félicitations, vous avez soumis votre réclamation!** Sur cette page, vous trouverez tous les renseignements concernant votre réclamation, y compris votre numéro de dossier.

**Astuce :** Vous pouvez toujours vérifier l'état des réclamations soumises ou l'historique de vos réclamations en cliquant sur les vignettes « État des réclamations » et « Historique des réclamations » de la page d'accueil du portail!

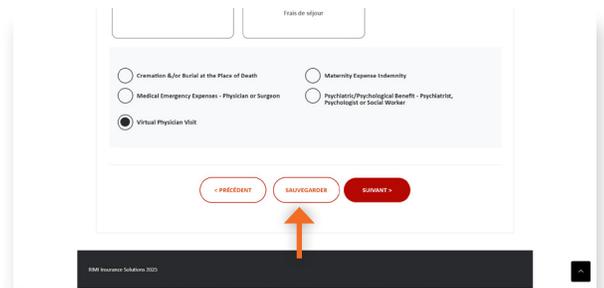


# Comment enregistrer une ébauche de réclamation et y accéder

## GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE

1

Après avoir sélectionné le type de réclamation, vous pouvez enregistrer une ébauche de votre réclamation afin d’y accéder ultérieurement en cliquant sur l’option « Save » au bas de la page. Après avoir cliqué sur « Save », votre ébauche sera enregistrée et une fenêtre contenant votre numéro de référence de réclamation sera affichée.



2

Pour accéder à vos réclamations enregistrées, cliquez sur la vignette « Submit a Claim » après vous être connecté·e à votre portail des étudiant·e·s. Faites défiler la page vers le bas. Vous verrez une liste de vos réclamations enregistrées après votre numéro de police pour étudiant·e·s.



3

Sélectionnez une réclamation enregistrée pour la gérer. Vous pouvez supprimer une réclamation, continuer de la remplir ou soumettre une nouvelle réclamation.



**APPELEZ LE 1 866 883-9485 ou le 416 640-7862 pour toute question ou pour vérifier l'état de votre réclamation.**

<p><b>APPELEZ-NOUS POUR OBTENIR DE L'ASSISTANCE</b></p> <p>APPEL SANS FRAIS <b>1.866.883.9787</b> PARTOUT DANS LE MONDE <b>+1 416.640.7865</b></p>	<p><b>L'assistance StudyInsuredMC est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour vous aider à :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver l'établissement médical le plus proche</li> <li>• Coordonner la facturation</li> <li>• Répondre à vos questions à propos de la couverture</li> <li>• Soumettre une réclamation</li> <li>• Organiser un transport d'urgence</li> </ul>	<p><b>Vous devez contacter l'assistance StudyInsuredMC dans un délai de 48 heures dans les cas suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous devez être hospitalisé·e pour quelque raison que ce soit</li> <li>• Vous devez subir une intervention chirurgicale (y compris dentaire)</li> <li>• Vous devez passer un examen IRM ou un tomodensitogramme</li> <li>• Vous avez besoin d'un transport aérien</li> <li>• Vous avez besoin de soins médicaux à l'extérieur du Canada</li> </ul>
--	---	---