

Comment demander le remboursement de frais au moyen de votre Compte de frais de soins de santé (CFSS)

Votre assurance collective auprès de Wawanesa Vie comprend un CFSS. La FAQ suivante vous aidera à soumettre des réclamations directement au moyen de votre CFSS, en plus de vous renseigner sur la façon d'activer la coordination automatique et le dépôt direct. Elle vous donne également des conseils utiles sur la soumission de réclamations en ligne sur notre portail Réclamations en ligne pour membres.

Si vos frais sont admissibles dans le cadre de votre assurance de soins de santé et dentaires, assurez-vous de soumettre votre réclamation à ce régime en premier lieu. Pour simplifier les choses, au moment de soumettre votre réclamation à votre régime traditionnel, vous aurez le choix de soumettre les soldes impayés à votre CFSS à l'écran de soumission des réclamations (Claim Submission) ou en activant la coordination automatique plutôt que de soumettre la réclamation au régime traditionnel, puis au programme de CFSS.

Si vous coordonnez vos prestations avec un autre régime, n'oubliez pas de soumettre votre réclamation à l'autre régime d'abord, puis de soumettre le solde impayé (non couvert par votre régime primaire ou secondaire) à votre CFSS.

Si vous ne coordonnez pas les prestations avec un autre régime, l'option de coordination automatique du CFSS facilitera la soumission de réclamations (vous trouverez davantage d'information sur l'activation de la coordination automatique ci-après).

Soumettre une réclamation au CFSS en ligne

1. Ouvrez une session dans le [portail Réclamations en ligne pour les membres](#), comme suit :
 - I. rendez-vous à Wawanesalife.com ;
 - II. sélectionnez Réclamations pour les membres du régime sous Assurance collective en ligne ;
 - III. ouvrez une session au moyen de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe existants ou suivez les étapes pour vous inscrire et ouvrir un compte ;
2. sélectionnez « Mes comptes de frais » dans le menu déroulant ;
3. cliquez sur le bouton pour soumettre une réclamation directement à votre Compte de frais de soins de santé ;
4. choisissez le type de réclamation et de frais, puis cliquez sur « SUIVANT » ;
5. indiquez à qui se rapporte la réclamation ;
6. entrez les renseignements sur le fournisseur ;
7. entrez les renseignements sur la réclamation ;
8. confirmez que les renseignements de votre réclamation sont exacts, puis cliquez sur « Soumettre ».

À garder à l'esprit

Pour vous assurer que votre réclamation est traitée correctement, gardez ces conseils à l'esprit :

- Vous devez confirmer que vos frais sont admissibles dans le cadre de votre CFSS. Une liste des frais admissibles se trouve sur le [portail Réclamations en ligne pour membres](#) et sur le site Web de l'ARC. [Programme de crédit d'impôt pour frais médicaux de l'Agence du revenu du Canada](#)
- Certains montants ne sont pas admissibles au remboursement, comme les taxes de vente ou les frais d'expédition et de manutention. Assurez-vous donc de déduire ces frais du total avant de soumettre votre réclamation en ligne.
- Les frais payés au moyen d'un certificat ou une carte-cadeau ne sont pas admissibles à un remboursement.
- Pour éviter les réclamations en double, ne soumettez pas une réclamation à votre CFSS tant que vous n'êtes pas certain que ces frais ne sont pas déjà remboursés par votre CFSS ou par votre assurance traditionnelle de soins de santé ou dentaires. Vous pouvez consulter votre historique de réclamations sur le [portail Réclamations en ligne pour membres](#).
- Si nous vous demandons des renseignements supplémentaires sur votre réclamation, il vous suffit de numériser ou de photographier vos documents et de les téléverser sur le [portail Réclamations en ligne pour membres](#).
- Après avoir saisi les détails de votre réclamation, vérifiez-les une deuxième fois pour vous assurer qu'ils ont été saisis correctement. Par exemple, lorsque vous entrez les renseignements relatifs à la coordination des prestations, assurez-vous que tous les montants payés par d'autres sources sont indiqués dans le champ « Montant(s) total (totaux) déjà versé(s) au titre des régimes d'un assureur et gouvernementaux \$ (si pertinent) ». Ce montant comprend les paiements versés par notre régime d'assurance de soins de santé et dentaires auprès de Wawanesa Vie.
- Si vous souhaitez faire plusieurs réclamations pour le même type de dépenses (par exemple, pour le remboursement en coassurance de cinq médicaments d'ordonnance), soumettez-les comme s'il s'agissait d'une seule réclamation, mais entrez les frais de chaque médicament sur une ligne distincte.

Comment s'inscrire à la coordination automatique avec le CFSS

1. Ouvrez une session sur le [portail Réclamations en ligne pour membres](#) et sélectionnez « Mes comptes de frais » dans le menu.
2. Sélectionnez les types de prestations que vous souhaitez coordonner automatiquement avec votre CFSS. N'oubliez pas que vous pouvez faire plusieurs choix et modifier vos choix en tout temps.
3. Cliquer sur « Enregistrer ».

Si vous ne souhaitez pas que des frais fassent l'objet d'une coordination automatique avec votre CFSS, assurez-vous de désactiver la coordination automatique avant d'entrer vos réclamations.

Mise en garde : si vous avez accès à une autre assurance (par exemple, par l'entremise du régime d'avantage sociaux de votre conjoint), il est plus avantageux pour vous de coordonner vos réclamations avec l'autre d'abord, puis de soumettre le reliquat des frais à votre CFSS.

Remboursement plus rapide

Plutôt que de recevoir votre remboursement par chèque, vous pouvez choisir de le faire déposer directement dans votre compte bancaire en vous inscrivant au dépôt direct sur le [portail Réclamations en ligne pour membres](#).

Avec qui dois-je communiquer si j'ai des questions?

Si vous avez des questions sur votre CFSS, vous pouvez communiquer avec un représentant du service à la clientèle au 1 800 665-7076.