

23 mars 2020

Suspension temporaire - Impression des attestations d'assurance

Dans la foulée des recommandations des autorités gouvernementales de pratiquer la distanciation sociale, nous avons dû adapter certaines de nos activités au contexte actuel afin de protéger la santé de nos employés et celle de leurs proches.

Malheureusement, cette situation nous oblige à provisoirement interrompre l'impression et l'envoi des attestations d'assurance. Si vous avez normalement la possibilité de commander des attestations à partir de votre site sécurisé, cette fonction a également été désactivée. Toutefois, si votre commande a été soumise le 20 mars ou plus tôt, elle vous sera acheminée comme prévu.

Notez toutefois que plusieurs solutions de rechange existent pour que les adhérents puissent continuer d'avoir accès aux renseignements normalement inclus sur leur attestation. **Lors de vos prochaines interactions avec ceux-ci, encouragez-les à [s'inscrire aux services en ligne](#) en leur fournissant leurs numéros de contrat et de certificat.** Ainsi ils pourront accéder aux fonctionnalités suivantes :

- **Preuve d'assurance**
En imprimant la page **Mon dossier > Vue d'ensemble de votre dossier** de leur site sécurisé, les adhérents disposent d'une preuve d'assurance et d'un résumé de leurs garanties d'assurance.
- **Carte de paiement**
En visitant la section **Mon dossier > Carte de paiement** de leur site sécurisé, les adhérents peuvent imprimer une nouvelle carte de paiement en autant d'exemplaires qu'ils le souhaitent. Mieux encore, en téléchargeant l'application Réclamation 360°, un exemplaire de leur carte les suit tout le temps sur leur téléphone.

Si aucune de ces solutions n'est possible, les adhérents peuvent simplement fournir leur numéro de contrat et de certificat verbalement à leur professionnel de la santé. En pharmacie, ils doivent toutefois préciser que leur numéro d'assureur **Rx** est le **12**. Nous avons ajouté l'ensemble de ces recommandations à la [foire aux questions](#) présentement mise en évidence sur notre site Web, et nous avons publié une communication similaire à celle-ci sur le site sécurisé destiné aux adhérents.

Nous sommes conscients que cette situation n'est pas idéale. Soyez assuré que nous déployons tous les efforts pour limiter les inconvénients liés à cette période de crise, et vous remercions de votre collaboration.