

Guide

Création de votre compte Espace client

L'Espace client est accessible via votre ordinateur, votre téléphone ou en version allégée, via notre application mobile.

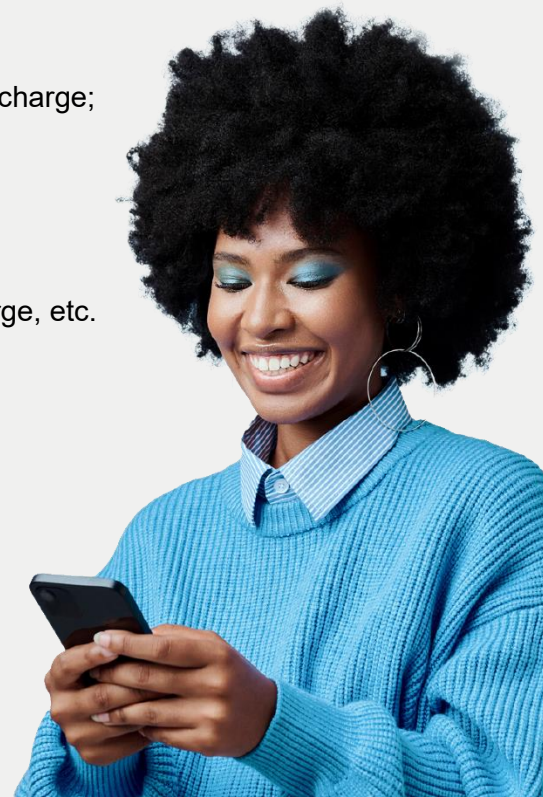
1. Rendez-vous sur beneva.ca pour créer votre compte.
2. Cliquez sur **Me connecter** et choisissez l'option **Client**.
3. Sélectionnez l'option **Créer un compte**.
4. Entrez vos informations personnelles (Nom, Prénom, Date de naissance et Code postal) et cliquez sur **Continuer**.
5. Inscrivez l'adresse courriel que vous utiliserez pour vous connecter à votre compte. À nouveau, cliquez sur **Continuer**.
6. Surveillez votre boîte courriel : un message vous a été envoyé pour confirmer votre adresse courriel.
7. Cliquez sur le lien dans le courriel pour créer votre mot de passe.
→ Votre mot de passe doit respecter : 8 caractères, ne pas contenir votre prénom ou courriel.
8. **Voilà, vous avez un compte!** Vous pouvez maintenant accéder à votre Espace client en cliquant sur **Me Connecter**.

L'Espace client est votre propre espace pour rester au courant de tout !

Une fois connectez à votre Espace Client, vous pourrez :

- Connaître la couverture d'un médicament;
- Vérifier les frais médicaux et soins dentaires couverts;
- Obtenir la preuve d'assurance voyage pour vous et vos personnes à charge;
- Obtenir votre carte d'assurance;
- Consulter les relevés de vos réclamations précédentes;
- Obtenir vos relevés d'impôts;
- Faire une réclamation;
- Inscrire au dépôt direct;
- Mettre à jour le statut d'étudiant d'une personne majeure à votre charge, etc.

Beneva.ca



Guide

Consulter les frais couverts et vérifier l'admissibilité d'une demande de prestations

Vérifiez l'admissibilité de vos soins et voyez les soldes disponibles avant même de sortir votre portefeuille.

1. Rendez-vous sur beneva.ca
2. Cliquez sur **Me connecter** et choisissez l'option **Client**.
3. Entrez vos informations de connexion et cliquez sur **Connexion**.
4. Cliquez sur **Vérifier les frais médicaux couverts** ou **Vérifier les soins dentaires couverts** dans la section **Raccourcis** à droite.
 - Les frais couverts par votre assurance maladie et votre assurance soins dentaires sont présentés par catégorie.

Pour plus de renseignements sur une protection en particulier, cliquez sur le lien du service ou du produit qui vous intéresse.

- Veuillez noter que le tableau est un résumé des frais couverts. Pour plus de renseignements sur les conditions d'admissibilité ou vos conditions contractuelles, consultez votre brochure.

Il vous est également possible de simuler une réclamation pour avoir une idée du montant qui pourrait vous être remboursé en cliquant sur **Estimer les frais remboursés** à gauche de la page d'accueil et vérifier l'admissibilité d'une demande de prestations. Une liste de soins de santé vous sera présentée.

**Veuillez noter qu'il n'est pas possible de simuler une réclamation pour tous les types de soins de santé.*



1. Cliquez sur le service pour lequel vous désirez effectuer une simulation.
 2. Sélectionnez l'assuré concerné.
 3. Entrez la date d'achat ou d'obtention du service, sinon entrez simplement la date du jour.
 4. Inscrivez le montant total demandé.
 5. Sélectionnez la province où le service qui a été ou qui sera obtenu et cliquez sur **Soumettre!**
- Prenez le temps de lire le texte affiché sous le résultat. Il contient de l'information sur les situations particulières qui pourraient avoir une incidence sur le montant réel couvert.

Guide

Connaître la couverture d'un médicament

Vérifier si un médicament est couvert et comparer ses coûts

1. Rendez-vous sur beneva.ca
2. Cliquez sur **Me connecter** et choisissez l'option **Client**.
3. Entrez vos informations de connexion et cliquez sur **Connexion**.
4. Cliquez sur **Connaître la couverture d'un médicament** dans la section **Raccourcis**.
5. Sélectionnez l'assuré.
6. Recherchez un médicament en entrant son nom exact ou son numéro d'identification (DIN).
7. Cliquez sur l'icône de recherche (la loupe).
8. Sélectionnez le dosage.

Si le médicament est couvert, un message de confirmation s'affichera dans un cadre vert. Cependant, si une autorisation est requise, un lien vous permettra d'accéder au formulaire à remplir.



L'outil de recherche de médicaments est également accessible sur l'application mobile

De cette manière, si votre médecin vous prescrit un nouveau médicament, vous pouvez directement vérifier sa couverture. Si une autorisation est requise, vous pouvez demander à votre médecin de remplir le formulaire sur place, ce qui vous évitera un second déplacement au cabinet médical.

Vous pourrez voir le prix moyen pour un nombre d'unités du médicament dans la province sélectionnée. Veuillez noter que la quantité d'unités indiquée peut représenter différentes unités de mesure. L'outil contiendra également une liste de pharmacies selon le code postal entré et indiquera le prix du médicament dans chacune d'elles. Lorsque la quantité de données n'est pas suffisante pour afficher le prix d'un médicament, vous pourrez voir la mention « Prix non disponible ».

Le prix moyen par prescription est uniquement fourni à titre informatif et peut varier en fonction de plusieurs facteurs comme le moment de mise à jour des données et les particularités de chaque prescription. Les montants fournis ne tiennent pas compte de notre protection d'assurance ni des taxes applicables. Le prix n'est qu'un des facteurs à considérer lors de la sélection d'un professionnel de la santé tel qu'un pharmacien. Les services et les suivis professionnels fournis par les pharmacies varient d'un établissement à l'autre. L'Ordre des pharmaciens du Québec vous recommande de toujours obtenir des produits pharmaceutiques comme des médicaments et des services à un seul établissement. De nombreuses pharmacies fournissent divers services y compris la livraison: informez-vous des conditions auprès de votre pharmacien.

Guide

Faire une demande de réclamation

Soumettez vos demandes en ligne à votre rythme, un moyen pratique d'obtenir des remboursements plus rapides pour la plupart des prestations.

1. Rendez-vous sur beneva.ca
2. Cliquez sur **Me connecter** et choisissez l'option **Client**.
3. Entrez vos informations de connexion et cliquez sur **Connexion**.
4. Sélectionnez votre contrat dans la page mes produits et cliquez sur **Faire une réclamation**.
5. Choisissez le type de traitement pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
6. Si le fournisseur apparaît dans votre liste de professionnel de la santé récent, cliquez sur son nom.
Sinon, sélectionnez **Rechercher votre prestataire de soins** par nom ou par numéro de téléphone.
 - Entrez le numéro de téléphone et le nom et cliquez sur **Rechercher**.
 - Sélectionnez le fournisseur dont le nom et l'adresse correspondent aux renseignements inscrits sur votre facture.

7. Remplissez le formulaire

- Pour soumettre un autre traitement avec le même professionnel, mais à une date différente, il est possible de le faire en ajoutant un autre traitement. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Étape suivante**.
- Vérifiez que les renseignements sont exacts et cliquez sur **Soumettre** pour soumettre votre demande de règlement.



Votre pharmacie et votre cabinet de dentiste peuvent présenter votre demande de règlement directement à partir du lieu de prestation des soins. Vous avez uniquement besoin de votre carte pour l'achat de médicaments.

Les professionnels de la santé peuvent également soumettre une demande de règlement en votre nom. Pour ce faire, ils doivent être inscrits auprès de ProviderConnect.

Si le fournisseur éprouve des difficultés à soumettre la demande de règlement, veuillez lui fournir le document **À remettre à votre pharmacien, dentiste ou professionnel de la santé**.

Pour communiquer avec Beneva

1 888 235-0606

Nos agents du Service à la clientèle sont disponibles de 8h30 à 20h00 du lundi au jeudi et de 8h30 à 17h00 le vendredi (heure de l'Est).

Ayez votre carte en main au moment de votre appel. Si vous avez besoin de plus de renseignements au sujet de votre assurance collective, nous vous invitons à consulter votre service des ressources humaines.