



تأمين الوفاء
Wafa Assurance



GUIDE

Dossier Maladie Complémentaire
En ligne



Wafa Santé

App mobile

GUIDE

Dossier Maladie Complémentaire En ligne

Wafa Assurance innove en permanence pour vous faciliter la vie au quotidien, en mettant votre **Assurance Maladie Complémentaire "AMC"** à portée de vos mains, grâce à des parcours digitaux innovants.

Désormais, vous pourrez déposer vos dossiers maladie complémentaires directement sur l'Application **Wafa Santé**, en toute simplicité, bénéficiant ainsi d'une visibilité en temps réel sur l'avancement de vos dossiers, du dépôt au remboursement.

En outre, en cas de demande d'informations complémentaires par nos équipes, vous pourrez joindre les pièces manquantes à votre dossier directement via votre application mobile sans se déplacer.

Afin de vous clarifier les étapes du dépôt et du suivi d'un dossier maladie complémentaire en ligne, nous mettons à votre disposition un guide détaillé.

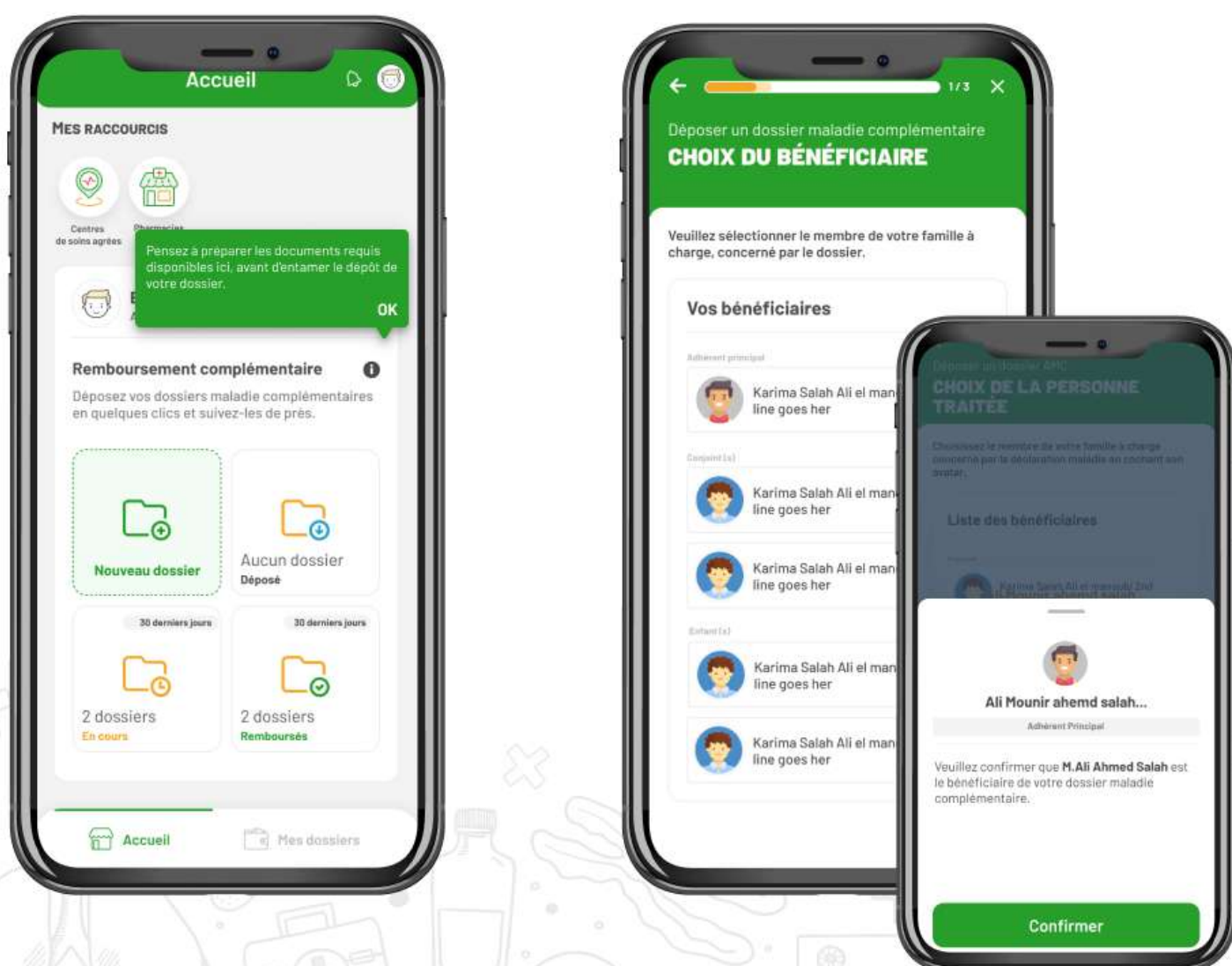
Dépôt d'un dossier maladie complémentaire en ligne

Etape 1 : Choix du bénéficiaire

Une fois dans votre espace, cliquez sur “ **Nouveau dossier** ” pour pouvoir entamer le dépôt de votre dossier maladie complémentaire en ligne.

L'écran suivant affiche la liste des membres de votre famille à charge.

- Sélectionnez la personne de votre famille à charge concernée par le dossier depuis la liste, en cliquant dessus.
- Puis, cliquez sur “ **Confirmer** ” pour valider votre choix et passer à la deuxième étape.



Notez bien

Vous pouvez vous référer au contenu de l'info-bulle pour en savoir plus sur les documents justificatifs requis selon la nature de votre dossier maladie, ainsi que les formalités à respecter.

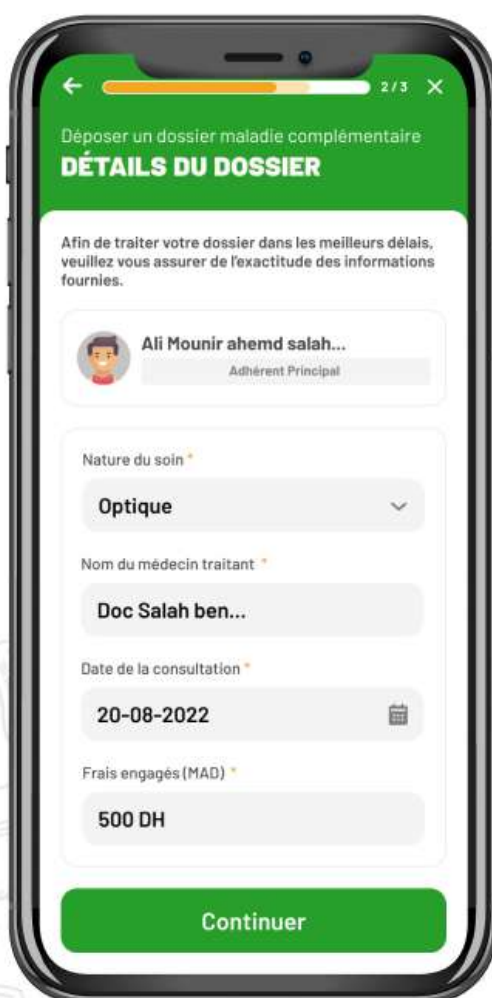
Dépôt d'un dossier maladie complémentaire en ligne

Etape 2 : Renseignement des détails du dossier

Cette étape consiste à renseigner les détails de votre dossier maladie complémentaire comme suit :

- **Nature de soin :** Sélectionnez la nature de la prestation de votre dossier parmi les trois types figurant sur la liste déroulante (Optique, dentaire ou médical).
Déroulez la liste et choisissez la prestation de votre dossier en cliquant dessus.
- **Nom du médecin traitant :** Saisissez le nom complet de votre médecin traitant.
- **Date de consultation :** Cliquez sur le calendrier à droite du champ 'Date de consultation' pour saisir la date de la consultation telle qu'indiquée par votre médecin traitant au dossier et sur l'ordonnance.
- **Frais engagés :** Saisissez le montant des frais engagés du dossier.

Ensuite, cliquez sur “ **Continuer** ” pour passer à l'étape d'après.



The image shows a smartphone screen with a green header bar. The header contains a back arrow, a progress bar at 2/3, and a close icon. Below the header, the title 'Déposer un dossier maladie complémentaire' is followed by 'DÉTAILS DU DOSSIER'. A message states: 'Afin de traiter votre dossier dans les meilleurs délais, veuillez vous assurer de l'exactitude des informations fournies.' The form fields are as follows: 1. User profile: 'Ali Mounir ahemd salah...' with a profile icon and 'Adhérent Principal' label. 2. 'Nature du soin *': A dropdown menu with 'Optique' selected. 3. 'Nom du médecin traitant *': A text field with 'Doc Salah ben...'. 4. 'Date de la consultation *': A date field with '20-08-2022' and a calendar icon. 5. 'Frais engagés (MAD) *': A text field with '500 DH'. At the bottom is a large green button labeled 'Continuer'.



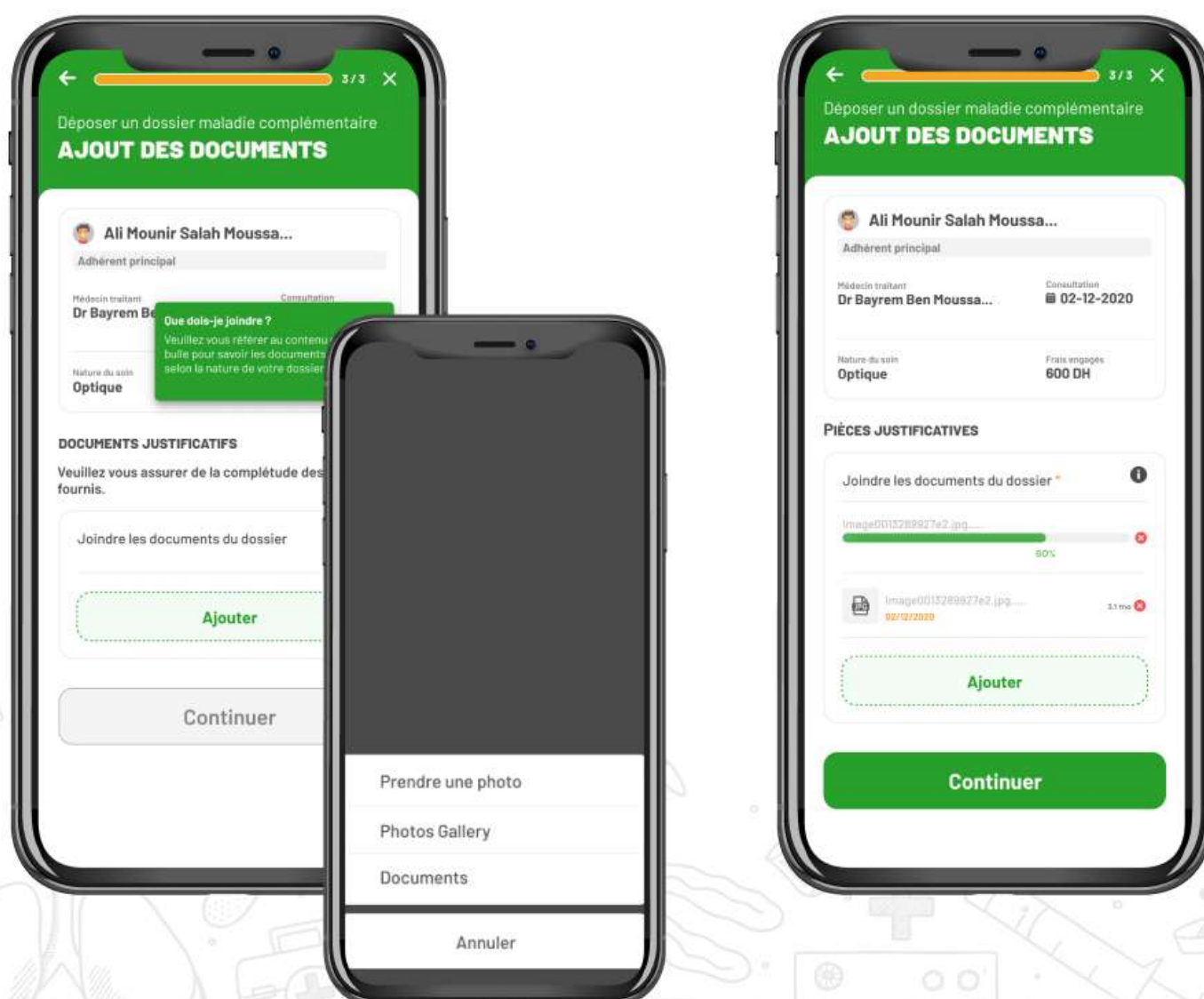
Dépôt d'un dossier maladie complémentaire en ligne

Etape 3 : Jointure des documents justificatifs

A ce stade, commencez à joindre les documents justificatifs de votre dossier maladie, un par un, en cliquant à chaque fois sur "Ajouter".

Vous pouvez joindre vos documents soit en prenant une photo soit depuis la galerie ou les documents stockés sur votre téléphone mobile.

Une fois tous les documents joints, cliquez sur "Continuer" pour passer à la dernière étape.



Notez bien

Vous pouvez toujours vous renseigner sur la nature des documents justificatifs requis, en vous référant à l'info-bulle.



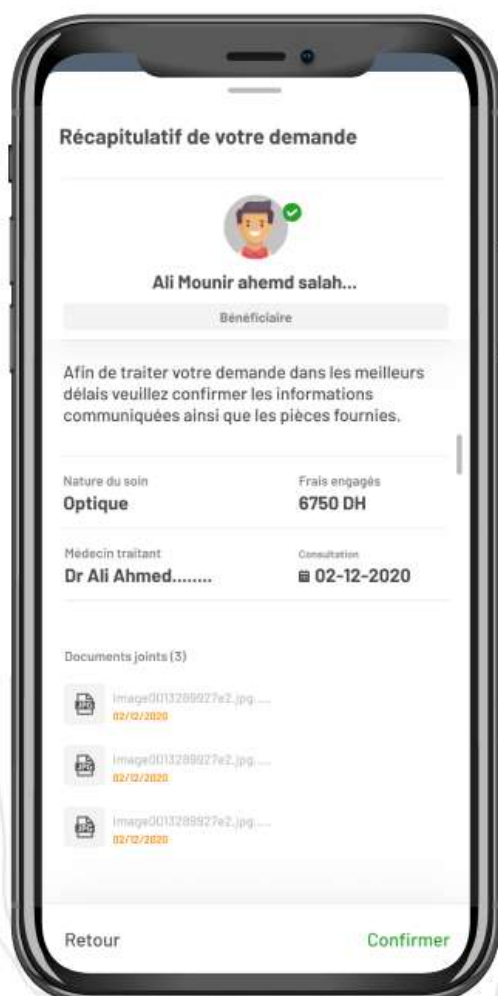
Dépot d'un dossier maladie complémentaire en ligne

Confirmation du récapitulatif de votre dossier

Dans cette dernière étape, veuillez vérifier et confirmer l'exactitude des informations que vous avez saisies, ainsi que la complétude des documents joints en cliquant sur " **Confirmer** ".

- Un message relatif à la création de votre demande s'affiche sur votre écran :
- Vous recevrez également une notification via l'appli vous informant de l'envoi réussi de votre dossier.

En cliquant sur " **Merci, j'ai compris** " vous serez redirigé vers la page d'accueil de votre espace, où vous pourrez suivre l'état d'avancement de votre demande de remboursement complémentaire.



Suivi des dossiers déposés en ligne :

Depuis la page d'accueil :

Pour suivre l'état d'avancement de vos dossiers envoyés en ligne, il suffit de vous rendre sur la page d'accueil où vous pourrez consulter à la fois :

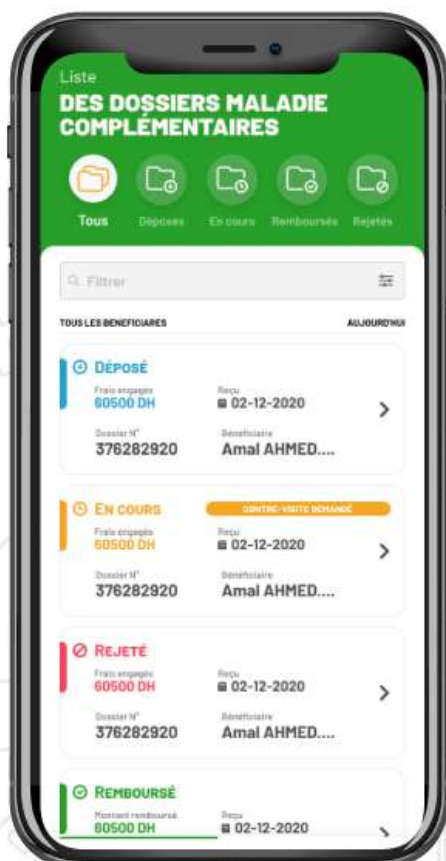
- les dossiers **déposés**
- les dossiers **en cours** de traitement
- les dossiers **remboursés**

En cliquant dessus chaque carte, vous serez redirigé vers la liste des dossiers avec le statut choisi.

Au fur et à mesure du traitement de votre demande par Wafa Assurance, son statut change sur votre écran et vous recevrez également une notification sur votre application mobile.



Depuis l'onglet " Mes dossiers " :



Rendez-vous simplement sur l'onglet « **Mes dossiers** » dont tous vos dossiers s'affichent avec pour chaque dossier :

- La date de sa création sur l'application;
- Les frais engagés du dossier;
- Le statut de son état d'avancement
- La référence du dossier
- Le bénéficiaire du dossier

Si nécessaire, vous pouvez filtrer par statut, bénéficiaire ou date.

En choisissant un dossier dans la liste, vous serez redirigé vers ses détails pour en savoir plus à propos :

- Le détail des prestations consommées (pour les dossiers remboursés)
- Les documents manquants (si des informations complémentaires sont demandées)
- Les coordonnées de notre médecin conseil (en cas de déclenchement d'une contre-visite)
- Le motif de rejet (pour les dossiers rejetés)



Suivi des dossiers déposés en ligne :

Légende des statuts :

le statut d'un dossier maladie complémentaire peut être soit :

🕒 **Déposé** : pour tout dossier que vous venez de déposer via l'application et qui nécessite la validation de votre employeur ou votre intermédiaire d'assurance avant qu'il soit traité par Wafa Assurance.

🕒 **En cours** : un dossier est en cours de traitement quand il est validé par votre employeur.

Ce statut englobe les cas ci-après :

- **En cours de traitement** : le dossier est en instance de traitement par nos équipes.
- **Complément d'information demandé** : le dossier manque des documents justificatifs ou des informations complémentaires à fournir.
- **Complément d'information reçu** : les documents complémentaires ont été reçus et sont en cours d'examen.
- **Contre-visite demandé** : le dossier nécessite une contre-visite médicale à effectuer.
- **Rapport CV en cours d'étude** : la contre-visite a été effectuée et le dossier est en cours de traitement suivant les instructions du médecin-conseil mentionné dans son rapport.
- **En attente de remboursement** : le remboursement est en cours de validation.

🕒 **Remboursé** : pour tout dossier dont le remboursement est effectué après traitement par nos équipes.

🚫 **Rejeté** : Ce statut concerne les deux cas suivants :

- **Dossier non approuvé** : le dossier n'a pas été validé par votre employeur pour qu'il soit traité.
- **Remboursement non éligible** : le dossier a été rejeté par nos équipes pour un motif précis que vous pouvez consulter en accédant aux détails de votre dossier.

En outre, des notifications vous seront envoyées via l'application chaque fois que le statut de votre dossier changera.

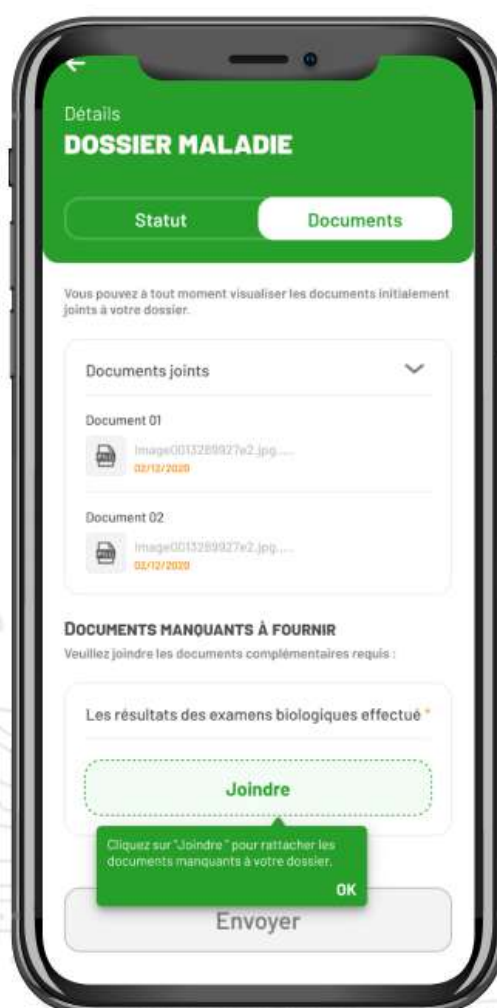


Dépot d'un dossier maladie complémentaire en ligne

Comment puis-je joindre les documents manquants à mon dossier si des informations complémentaires sont requises?

Au cas où votre dossier a fait l'objet d'un complément d'information, vous pourrez joindre les documents complémentaires demandés par nos équipes directement à travers votre appli mobile en suivant les étapes ci-après :

- Accédez au **détail du dossier** concerné par la demande d'informations complémentaires pour consulter d'abord les documents manquants à fournir.
- Si vous disposez des documents demandés, cliquez sur “ **Joindre les documents manquants** ”
- Vous serez redirigé vers l'onglet **Documents**, où vous pourrez joindre le(s) document(s) requis en cliquant sur “ Joindre ”.



Dépot d'un dossier maladie complémentaire en ligne

Comment puis-je joindre les documents manquants à mon dossier si des informations complémentaires sont requises?

- Une fois tous les documents joints, cliquez sur " **Envoyer** ".
- Un message indiquant l'envoi réussi des documents s'affiche sur votre écran.





Wafa Santé

App mobile

Disponible sur :



TÉLÉCHARGEZ

L'APPLICATION ET PROFITEZ DE NOS DIFFÉRENTS

SERVICES DIGITAUX

Merci



Parcours dossier maladie complémentaire en ligne