

5.2.2 Par la poste

Si vous ne pouvez utiliser votre carte d'assurance SSQ (perte, pharmacien non participant, etc.), effectuez votre demande de remboursement en utilisant le formulaire de demande de prestations.

Il est également possible d'imprimer ce formulaire personnalisé à partir du site **Espace client**. Pour plus d'information au sujet de nos services Internet, consultez le point 5.7 de la présente brochure.

Pour être admissibles à un remboursement, toutes les factures doivent être présentées dans les 12 mois de la date où ils ont été engagés.

Les factures de pharmaciens doivent mentionner le nom de l'adhérent, le nom du patient, le numéro et la date de la prescription médicale, le nom du médecin, le nom et la quantité du médicament et doivent être dûment acquittés.

Les médicaments fournis par le médecin là où cette pratique est permise par la loi sont également payables, sur présentation des factures indiquant le nom et la quantité des médicaments.

Note : Si vous avez 65 ans ou plus et que vous êtes inscrit à la RAMQ, vous n'avez pas à soumettre vos demandes de prestations à SSQ.

Cependant, si vous êtes protégé par le régime enrichi, lorsque vous achèterez vos médicaments, vous devrez obligatoirement réclamer à la RAMQ avant de faire la demande de prestations à SSQ.

5.3 AUTRES FRAIS D'ASSURANCE ACCIDENT MALADIE

Tous les autres frais doivent être réclamés par la personne assurée directement à SSQ.

La majorité des frais d'assurance accident maladie peuvent être réclamés en ligne sur le site **Espace client**. Vous pouvez également faire votre demande de prestations à l'aide de votre téléphone intelligent en utilisant l'application SSQ Services mobiles.

Vous pouvez nous envoyer l'original de vos factures acquittées. Cependant, ces factures ne vous seront pas retournées, veuillez donc en conserver des copies. Afin de faciliter le traitement de vos réclamations, nous vous recommandons d'accumuler vos factures et de nous les envoyer à tous les trois (3) mois.

Pour être admissibles à un remboursement, toutes les factures, y compris les frais de médicaments, doivent être présentées dans les 12 mois de la date où ils ont été engagés. Notez que l'utilisation de votre carte SSQ pour l'achat de vos médicaments assure que vos factures sont présentées à temps.

Envoyez vos demandes de prestations accompagnées du formulaire de demande de prestations. Vous retrouvez ce formulaire avec votre relevé accompagnant votre dernier paiement de prestations. Il est également possible d'imprimer un formulaire de demande de prestations personnalisé sur le site **Espace client** au **espace-client.ssq.ca**. Pour plus d'information au sujet de nos services Internet, consultez le point 5.7 de la présente brochure. Veuillez indiquer votre numéro de contrat sur toute demande de prestations ou correspondance que vous faites parvenir à SSQ à l'adresse suivante :

**SSQ Assurance
2525, boul. Laurier
C.P. 10500, succ. Sainte-Foy
Québec (Québec) G1V 4H6**

Dépôt direct des prestations d'assurance accident maladie

Le dépôt direct vous permet d'obtenir plus rapidement vos remboursements en plus d'éliminer les risques de perte ou de vol de vos chèques de prestations.

Vous pouvez adhérer au dépôt direct en vous inscrivant sur le site **Espace client**. Au moment de faire votre demande, ayez en main votre numéro de contrat SSQ de même qu'un chèque personnel indiquant votre numéro de compte. Pour savoir comment vous inscrire et pour plus de détails sur nos services Internet, consultez *le point 5.7* de la présente brochure.

Si vous désirez adhérer au dépôt direct et que vous n'avez pas accès à Internet, ou si vous avez besoin d'assistance, contactez notre Service à la clientèle à l'un des numéros indiqués à l'endos de la brochure.

5.4 ASSURANCE VOYAGE ET ASSURANCE ANNULATION VOYAGE (RÉGIME ENRICHİ)

5.4.1 Assurance voyage

Les frais hospitaliers ou médicaux payables en vertu de cette garantie d'assurance voyage ne sont remboursés qu'après étude de la demande par les organismes gouvernementaux (RAMQ, SAAQ, etc.), le cas échéant.

Tous les frais couverts en vertu de la garantie peuvent être réclamés directement à CanAssistance, sur présentation de pièces justificatives satisfaisantes pour SSQ (factures, reçus, prescriptions, etc.).

5.4.2 Assurance annulation voyage

Lors d'une demande de prestations, la personne assurée doit fournir les preuves suivantes :

- a) titres de transport payés et inutilisés;
- b) reçus officiels pour les frais de transport supplémentaires;