



MUTUELLE DES DOUANES SENEGALAISES

La solidarité pour mieux servir

**Évolution du parcours de gestion des demandes SURA!**

**Une expérience optimisée au service de l'efficacité**

## **1. Contexte et objectifs**

**Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, SURA! a procédé à la mise à jour de son parcours de gestion des demandes. Cette évolution vise à améliorer la simplicité d'utilisation du service, optimiser la fluidité du traitement des demandes et renforcer l'efficacité et la fiabilité des processus.**





MUTUELLE DES DOUANES SENEGALAISES

La solidarité pour mieux servir

## 2. Un parcours désormais entièrement automatisé

**La nouvelle version du parcours permet désormais d'effectuer l'ensemble des demandes via un parcours automatique unique, accessible en quelques étapes simples.**

**Numéro d'accès unique : 789 62 62 62**

**Demandes prises en charge :**

- **Ordonnances**
- **Consultations médicales**
- **Analyses et examens d'imagerie**
  - **Remboursements**
  - **Optique**
  - **Accouchement**
  - **Soins dentaires**





MUTUELLE DES DOUANES SENEGALAISES

La solidarité pour mieux servir

### 3. Évolution des modalités de paiement

**L'option permettant de s'envoyer des fonds sur son propre compte n'est désormais plus disponible.**

**Lorsque la structure de santé, la pharmacie ou le laboratoire ne dispose pas d'un QR code Wave, les bénéficiaires peuvent se rendre dans une structure équivalente disposant d'un QR code Wave ou procéder au paiement directement puis soumettre une demande de remboursement.**

**Les remboursements seront traités dans les meilleurs délais, conformément aux procédures en vigueur.**





MUTUELLE DES DOUANES SENEGALAISES

La solidarité pour mieux servir

## 4. Information et accompagnement

**Nous vous remercions de bien vouloir relayer cette information auprès de vos collaborateurs.**

**Une communication dédiée sera prochainement adressée aux bénéficiaires afin de les informer de ces évolutions et de les accompagner dans l'utilisation du nouveau parcours.**







MUTUELLE DES DOUANES SENEGALAISES

La solidarité pour mieux servir

## 5. Contact et assistance

**Nos équipes restent à votre entière disposition pour toute question ou information complémentaire.**

**SURA! – Votre partenaire santé, engagé pour plus de simplicité et de performance**  
**L'équipe SURA!**

**Tel: +221 77 546 07 32 / +221 728 12 30**

**Email: [mutdouanes@orange.sn](mailto:mutdouanes@orange.sn)**

**[Www.mutuelledouanes.sn](http://www.mutuelledouanes.sn)**

