



Questions Fréquentes

Suivi des commandes
de Solutions
d'assurance Dynacare

Pourquoi avons-nous créé l'outil de Suivi des commandes?

Cet outil a été développé afin d'offrir une option pour aider les conseiller(ère)s et les agents généraux à voir les mises à jour pour les commandes de services mobiles, télé-entrevues et DMT qui ont été commandées par une tierce partie.

Quel est le site web pour accéder à l'outil?

[Accueil – Système de gestion des commandes Dynacare](#)

Comment puis-je créer un compte sur iCARE pour voir le statut de mes commandes?

Si vous n'avez pas déjà un compte, veuillez créer votre compte ici :
[Enregistrement – Système de gestion des commandes Dynacare](#)

J'ai reçu le message « Vous n'avez pas accès à cette page. »

Veuillez tenter d'accéder à iCARE via un autre navigateur web, par exemple Chrome, Firefox, etc.

J'ai oublié mon nom d'utilisateur et mon mot de passe. Comment puis-je les récupérer?

Récupérer votre mot de passe – Système de gestion des commandes Dynacare

Si vous n'avez pas reçu le lien pour remettre à jour votre mot de passe, veuillez vérifier votre dossier de courrier indésirable.

J'ai tenté de remettre à jour mon mot de passe mais je n'arrive toujours pas à entrer dans iCARE ou je n'ai pas reçu le lien pour remettre à jour mon mot de passe. Qui puis-je contacter?

Veuillez écrire à notre équipe de support à icare_support@dynacare.ca.

Je ne trouve pas mon agence dans la liste. Que puis-je faire pour créer mon compte?

Sélectionnez l'option « Agences indépendantes », puis cliquez sur « Mon agence n'est pas dans la liste, veuillez créer une nouvelle agence » si votre agence ne se trouve pas dans notre liste d'agences disponibles dans le menu déroulant.

Je place mes propres commandes sur iCARE. Est-ce que je dois utiliser l'outil de Suivi des commandes pour voir mes suivis?

Vous n'avez pas besoin d'utiliser l'outil de Suivi des commandes si vous avez vous-même placé la commande. Vous pouvez utiliser l'onglet Voir les commandes détaillées afin de voir le statut des commandes que vous avez placées vous-même.

Puis-je voir le statut des commandes pour toutes les compagnies d'assurance?

Oui, vous pouvez voir le statut de toutes les commandes si vous avez les informations requises pour accéder à la commande (numéro de commande Dynacare **OU** numéro de police/proposition, date de naissance et nom de famille du requérant).

Quelles informations sont requises afin de voir le suivi d'une commande?

Vous avez besoin du numéro de commande Dynacare **OU** numéro de police/proposition, la date de naissance et le nom de famille du requérant.

Que dois-je faire si je ne trouve pas ma commande?

Veillez vérifier que vous avez entré les informations correctement et assurez-vous d'avoir inscrit le bon nom de famille, date de naissance et numéro de police/proposition. Assurez-vous d'avoir bien entré la date de naissance avec le format suivant : mois-date-année.

Que puis-je faire s'il y a un numéro de proposition mais pas de numéro de police?

Vous pouvez inscrire le numéro de proposition dans la case pour le numéro de police.

Que puis-je faire si je n'ai pas le numéro de police/proposition ni le numéro de commande Dynacare?

Veillez contacter l'assureur ou l'agent général qui a placé la commande afin d'obtenir le numéro de police/proposition **OU** le numéro de commande Dynacare.

Comment savoir quels services ont été commandés?

Les commandes sur l'outil de Suivi des commandes sont séparées par division :

- Services mobiles – Questionnaire paramédical, profil sanguin, urine, signes vitaux, ECG, services en clinique, etc.
- Entrevues téléphonique – Questionnaire sur l'historique médical complété par téléphone
- RMT – Rapport de médecin traitant

*Depuis le 12 juillet, nous avons ajouté un onglet qui affiche les services commandés en plus de la Division.

Pendant combien de temps ma commande sera-elle visible sur l'outil de

Vous pourrez consulter la commande jusqu'à 30 jours après que celle-ci a été complétée.

Comment puis-je voir le statut et commentaires des commandes dans mes favoris?

Cliquez sur le numéro de référence et vous pourrez voir le statut et les commentaires.