



Edito

► 2021, une meilleure année?

Chers assurés,

Il est difficile en ce début d'année de souhaiter une bonne année tant 2020 a été éprouvante et tant 2021 commence avec inquiétude. La CAPS reste bien sûr à vos côtés et continue de se démener pour fournir le meilleur service possible.

Les inquiétudes liées à la COVID-19 persistent. J'expliquais dans la dernière InfoCaps que la CAPS rembourse tous les traitements et soins liés à la COVID-19, y compris tout test prescrit ou effectué par un médecin, selon les mêmes règles que celles applicables aux termes de ses Statuts et Règlement administratif. Il convient de préciser que les tests effectués pour des raisons administratives ou personnelles ne sont pas remboursés. Il convient aussi de rajouter que les tests sérologiques ne sont pas non plus remboursés par la CAPS. Toutes les assurances internationales appliquent les mêmes règles.

De plus, bien qu'il sera vraisemblablement gratuit dans de nombreux pays, le comité de gestion de la CAPS a rajouté le vaccin contre le Coronavirus dans la liste des vaccins remboursés à 100% (le coût de l'acte médical ou de l'acte infirmier, si facturé à part, est remboursé à 80%). Nous avons publié une note spécifique sur la vaccination que vous pouvez retrouver sur ce [lien](#) (en anglais uniquement).

Depuis le début de la crise, notre travail a été rendu plus compliqué, entre autres par le télétravail obligatoire. Nous n'avons jamais reçu autant de questions, en lien bien évidemment avec la COVID-19 mais aussi sur bien d'autres sujets, sur nos différentes boîtes mail et par téléphone (merci de respecter autant que possible les horaires habituels de travail des collègues qui répondent au téléphone depuis leur domicile), et cela a considérablement augmenté notre charge de travail.

Après une accalmie dans le nombre de demandes reçues en avril/mai, qui nous a permis de vous rembourser en un temps record, le nombre de demandes de remboursement qui nous sont parvenues a repris son rythme normal et a même explosé au cours des derniers mois de 2020. Nous faisons actuellement notre maximum pour vous rembourser le plus rapidement possible. Plus que jamais, nous vous demandons de soumettre vos demandes de manière électronique avec SHIF Online (sauf pour les demandes en deuxième assurance qui doivent continuer d'être soumises en papier). En faisant cela, vous nous aidez et les remboursements de tout le monde seront plus rapides!

Un dernier mot pour vous rassurer, la situation financière de la CAPS reste excellente, certes avec une incertitude élevée, notamment due à l'impact de la pandémie qui reste encore inconnu...

Restons optimistes malgré tout!

Florian Léger
Secrétaire exécutif
1er mars 2021

► Élection au comité de gestion de la CAPS

Le résultat des élections de vos représentants au comité de gestion vient d'être publié et vous pouvez le retrouver sur ce [lien](#). Il convient de féliciter les nouveaux élus! Le suspens n'était pas insoutenable puisque six candidats se présentaient pour six sièges. Néanmoins, on peut regretter le faible taux de participation (18%), notamment celui des fonctionnaires (14%) pour lesquels le vote était électronique. Le taux de participation des retraités s'établit à 25%.

► Une assemblée générale virtuelle

Le 8 décembre dernier a eu lieu la première assemblée générale virtuelle de la CAPS. Plus de 130 assurés, fonctionnaires et retraités du monde entier, ont participé à la réunion. Ce format, permettant à tous les assurés où qu'ils soient de participer plus facilement, sera sans doute réutilisé dans le futur. Si vous n'avez pas pu y participer, la présentation du Secrétaire exécutif est disponible sur le site internet de la CAPS en cliquant sur ce [lien](#), et la vidéo est aussi sur notre site. Vous pouvez y accéder en cliquant sur ce [lien](#).

► Le réseau de prestataires de soins de la CAPS pour les régions

Comme annoncé dans la dernière Infocaps, la CAPS offre depuis le mois de novembre un nouveau service pour améliorer et simplifier votre accès aux soins de santé en Afrique, Asie, Amérique Latine et Caraïbes, et dans les Pays arabes.

La CAPS a conclu un contrat avec une compagnie de renommée internationale pour fournir un accès à un large réseau de prestataires de soins dans ces régions. L'objectif est de faciliter l'accès aux soins des assurés dans ces régions, tout en bénéficiant de tarifs négociés. Merci de nous contacter dès que possible pour toute hospitalisation non urgente pour que nous puissions envoyer une prise en charge (PEC) dès que possible. La liste des prestataires de soins est accessible sur SHIF Online depuis une nouvelle section « Prestataires de soins ». Vous trouverez plus d'informations en cliquant sur ce [lien](#).

► Rappel pour les usagers de SHIF Online

Nous recevons via SHIF Online de plus en plus de factures déjà soumises (et donc déjà remboursées). Nous vous demandons de vérifier attentivement avant de soumettre une facture sur SHIF Online. L'onglet « mes factures » permet de retrouver facilement les factures déjà soumises. Nous vous suggérons aussi d'annoter la facture originale pour éviter ce genre d'erreur. Nous perdons beaucoup de temps à vérifier ces doubles soumissions, ce qui ralentit la vitesse des remboursements.

Contactez la CAPS

T. Accueil: +41 22 799 8818
T. Secrétariat: +41 22 799 8507
Numéro d'urgence: +41 22 819 4414

Organisation internationale du Travail
Caisse d'Assurance pour la Protection
de la Santé
Route des Morillons 4
1211 Genève 22
Suisse

Demande de renseignements d'ordre général,
ou relative aux demandes de remboursement
soumises à l'aide du formulaire papier:
shif@ilo.org

Question concernant l'accès à SHIF Online
ou demandes de remboursements soumises
via SHIF Online:
shifonline@ilo.org

Si vous avez besoin qu'une avance sur prestations pour un traitement à venir soit payée à un prestataire de soins, veuillez contacter le directeur de votre bureau.

Pour toute question d'ordre médical nécessitant un examen par le médecin-conseil:
shifmedicaladviser@ilo.org

Pour toute question relative à l'affiliation:
shifaffiliations@ilo.org

Pour vos questions techniques:
servicedesk@ilo.org