

Editorial

La CAPS a continué d'être dynamique au cours des derniers mois. Comme annoncé par le Directeur général le 13 mai, nous mettons en œuvre les recommandations du groupe de travail de 2015, notamment l'augmentation des effectifs et des fonds alloués à l'amélioration des systèmes informatiques. L'amélioration des systèmes informatiques a déjà commencé, et bien que certaines améliorations apportées au secrétariat ne soient pas visibles par les assurés, d'autres visant à améliorer le service le seront, comme l'augmentation du nombre de paiements directs ou la création, d'ici l'année prochaine d'un accès personnalisé pour les assurés qui permettra d'éditer les attestations de couverture et de cotisations (pour les retraités), de consulter les crédits dentaires et optiques, d'imprimer les avis de remboursement, etc... D'ici là, nous allons continuer à améliorer la qualité de notre service et à réduire les délais de remboursement.

Je profite de cet Infocaps pour vous rappeler que, depuis le mois d'avril, le bureau d'accueil de la CAPS est ouvert tous les jours de 10h00 à 11h00 et de 14h00 à 16h00. Il se trouve dans le bureau 3-55 et peut aussi être joint au +41 22 799 88 18.

J'ai procédé aussi à la révision de certaines procédures internes afin de renforcer les contrôles et de réduire les risques. Le plus gros changement pour les assurés est que nous avons supprimé le traitement des demandes de remboursement selon une répartition alphabétique en trois groupes de remboursements. Les demandes de remboursements sont maintenant distribuées aux gestionnaires de sinistres selon la date de réception. En même temps, nous avons revu la façon dont nous donnons la priorité à certaines demandes et seules les demandes avec des hospitalisations sont traitées en priorité, ce qui permet de rembourser rapidement une hospitalisation coûteuse sans retarder le remboursement des autres demandes des autres assurés. Il se peut donc que vous ayez présenté plusieurs demandes en même temps mais qu'une seule ait été remboursée très rapidement. Ces changements ont représenté un gros chantier pour le secrétariat, mais il a permis d'uniformiser les délais de remboursement entre les assurés, d'éviter la familiarisation entre un gestionnaire et un assuré (recommandation que les auditeurs internes avaient formulée) et permet une meilleure gestion des absences. Aussi nous demandons aux assurés qui ont des questions sur leur avis de remboursement (ou d'autres questions) de ne pas contacter directement les gestionnaires de sinistres, mais de venir à l'accueil ou de faire un email à shif@ilo.org. La demande sera redirigée vers la personne la plus à même de vous répondre.

En dernier lieu, les nouvelles cartes d'assurés, promises depuis longtemps, ont enfin été envoyées et la plupart d'entre vous les ont déjà reçues. Si vous ne l'avez pas encore reçu, merci d'en informer le secrétariat pour en vérifier la raison. Une fois reçu vos nouvelles cartes, vous pouvez détruire ou nous rendre les anciennes.

Florian Léger, *Secrétaire exécutif*
3 août 2016

Le mot du Comité de gestion

Le Comité de gestion a souhaité profiter de cette InfoCaps pour commencer à établir une communication plus régulière avec les assurés.

Une nouvelle analyse actuarielle de la CAPS est sur le point d'être lancée. Statutairement, une telle analyse doit être réalisée au moins une fois tous les trois ans et la dernière étude, sur laquelle la hausse des cotisations s'est basée, a exactement trois ans. Le comité souhaite que les résultats soient connus avant la fin de l'année.

Comme indiqué récemment dans la circulaire SHIF/16/2, le Comité de gestion a décidé, lors de sa réunion du 11 mai 2016, que la date d'entrée en vigueur de la hausse des taux de cotisation sera le 1er janvier 2017. La décision a été motivée par des raisons techniques de mise en œuvre ainsi que pour des raisons d'équité entre les assurés retraités et ceux en activité.

Le comité de gestion de la CAPS a décidé d'organiser une Assemblée générale de ses assurés le jeudi 29 septembre 2016. L'ordre du jour sera communiqué avec la convocation, mais le comité vous invite déjà à bloquer la date ! Situation financière de la CAPS, derniers travaux du comité de gestion et projets du secrétariat seront naturellement à l'ordre du jour.

Le Comité de Gestion tient aussi à rappeler qu'il a récemment encouragé et soutenu l'adoption de mesures de prévention destinées à détecter certaines maladies dont le pronostic dépend souvent d'un diagnostic précoce. Ces mesures ont été détaillées dans divers communiqués récent du Secrétariat de la CAPS. Ces mesures ont été adoptées non pas seulement dans l'intérêt financier de la Caisse mais surtout dans celui de la santé de ses assurés, et le Comité de Gestion souhaite saisir l'opportunité de la présente communication pour inviter tous et toutes les assuré(e)s à utiliser ces mesures préventives. Prévenir vaut toujours mieux que guérir.

Un nouveau formulaire pour la CAPS

Comme nous l'avons annoncé, le nouveau formulaire de remboursement de la CAPS (ILO 937) est disponible depuis quelques semaines. Il était nécessaire de le changer, suite à l'entrée en vigueur de mesures préventives au 1er janvier 2016, et aussi parce que certaines des informations pour le remplir n'étaient plus à jour, comme le code des monnaies. Le nouveau formulaire est de couleur verte. Vous y trouverez les instructions pour le remplir au recto, et d'importantes informations au verso. Le principal changement est que les factures n'ont plus besoin d'être triées par type de dépense, les assurés doivent simplement indiquer la nature de la facture dans la première colonne. Cela permet aux gestionnaires de sinistres de la CAPS d'identifier plus facilement le code de prestation correspondant, et cela permet à l'assuré de ne pas être limité par un nombre de lignes prédéfini par type de dépense.

Les premiers retours concernant le formulaire sont très positifs.

Une version électronique sera bientôt disponible sur notre site internet (www.ilo.org/shif), qui remplacera la version actuelle qui ne fonctionne pas avec tous les navigateurs internet.

ILO STAFF HEALTH INSURANCE FUND - CLAIM FOR REIMBURSEMENT
BIT CAISSE D'ASSURANCE POUR LA PROTECTION DE LA SANTÉ DU PERSONNEL - DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Leave Mark - Laisser en blanc

Full name of patient / Nom du patient	First name / Prénom	Relationship / Lien de parenté
Surname / Nom		

Full name of insured person / Nom de l'assuré(e)	First name / Prénom	Personal number / Numéro personnel
Surname / Nom		

Please read the following carefully:

- Use a ballpoint pen and press firmly.
- Use a separate form for each person.
- Use only one line per bill, specifying the type of medical service (e.g. doctor's services, hospital stay (please include type of room - common ward, semi-private, private), psychiatry, psychoanalysis or psychotherapy, medications, optical appliances (lenses, frames, etc.).
- Specify the ORIGINAL detailed bills, payment receipts and prescriptions behind this form in the same order you have listed below. Bills in languages other than English, French, Italian or Spanish must be accompanied by a translation.
- More information can be found on our website as well as on our website: www.ilo.org/shif.

Bills attached for (please specify) / Factures annexées (veuillez préciser)	Year / Année	Currency / Monnaie	Amount paid / Montant payé
Hospitalisation en semi-private room	1 6	C H F	8 8 0 7 3 0
Doctor's services	1 6	E U R	2 3 0 0
Psychology session(s)	1 6	U S D	8 0 0 0

Please do not write attention ce qui suit:

- Ecrire au stylo à bille en appuyant fermement.
- Utiliser un formulaire par personne.
- Utiliser une seule ligne par facture en précisant le poste de dépense (i.e., honoraires de médecins, frais de séjour en hôpital ou en clinique (y compris le type de chambre - commune, semi-private, privée), psychiatrie, psychoanalyse ou psychothérapie, médicaments, optique (lentilles, montures), etc.).
- Agencer les ORIGINAL des factures détaillées, preuves de paiement et prescriptions derrière ce formulaire dans l'ordre de saisie sur le formulaire. Les factures rédigées dans une autre langue que l'anglais, l'espagnol, le français ou l'italien doivent être accompagnées d'une traduction.
- Vous trouverez davantage d'informations au dos du formulaire, ainsi que sur notre site Web www.ilo.org/shif.

Bills attached for (please specify) / Factures annexées (veuillez préciser)	Year / Année	Currency / Monnaie	Amount paid / Montant payé
Hospitalisation en chambre semi-private	1 6	C H F	8 8 0 7 3 0
Honoraires de médecin	1 6	E U R	2 3 0 0
Sessions de psychothérapie	1 6	U S D	8 0 0 0

ILO 937 - 01.16 ORIGINAL KEEP second page - GARDER la deuxième page

SHIF is asked to act as Primary/Secondary insurance OR Sick/Service insurance

I confirm that the amounts in respect of which benefit is claimed are payable in full, and that full information has been provided on any discounts and on any payments received or expected to be received from other sources.

Je déclare que les montants des factures sur lesquelles j'ai fait des réclamations sont payables en totalité et que j'ai fourni tout les renseignements concernant des rabais ou des paiements reçus ou à recevoir d'autres sources.

Signature Date