

---

Le 16 mai 2022

Chers Sociétaires,

Nous sommes heureux de vous informer que le Centre d'assistance à la clientèle (CSC) a réouvert ses portes le 16 mai 2022. Les collègues de l'Assurance maladie (UNSMIS) vous accueillent de 10h00 à 16h00 du lundi au vendredi dans ses nouveaux locaux au 1er étage du Bâtiment H, Palais des Nations.

Nous attendions ce moment depuis longtemps et sommes ravis de pouvoir servir à nouveau nos clients en tête à tête. La fermeture imposée du CSC par la Covid-19 a eu pour conséquence de nous empêcher d'être proches de nos assurés. De ce fait, nos lignes téléphoniques ont été submergées par un volume d'appels dépassant notre capacité de réponse. Nous sommes certains que la réouverture du CSC et la reprise des consultations en face à face réduiront également la surcharge de nos lignes téléphoniques.

Durant la fermeture du CSC, nous ne sommes pas restés inactifs. Nous sommes conscients que nous ne pouvons faire des consultations en face à face qu'avec des collègues qui résident dans les environs de Genève. Pour pallier ce problème, nous avons créé, en collaboration avec nos collègues du STIC, un outil en ligne où nos assurés pourront réserver des consultations téléphoniques par MS Teams par créneau de 15 minutes. Ce nouveau service sera opérationnel à compter du 6 juin 2022 directement depuis votre accès personnel sur le portail eClaims. Plus d'informations sur la façon d'accéder au service seront disponibles sur notre site internet dans les prochains jours : <https://medical-insurance.unog.ch/fr?language=fr>.

Nous profitons de l'occasion pour souligner que nous nous efforçons de réduire les délais de traitement des demandes de remboursement. Les opérateurs de l'UNSMIS ont fait de leur mieux dans ces circonstances très difficiles. Le volume des demandes de remboursement plus élevé que la normale, associé à une hausse des absences des opérateurs de l'UNSMIS en raison de la Covid-19, ont impacté le temps nécessaire à la réduction des retards accumulés au cours du second semestre 2021 et du premier trimestre 2022 par l'UNSMIS. Soyez assurés que nous sommes conscients de ce problème et que nous avons pris les mesures nécessaires pour y remédier. Dans quelques mois, la situation s'améliorera.

Pour terminer sur une note positive, nous sommes heureux d'annoncer que le bilan financier de l'UNSMIS pour l'année 2021 montre un état sain de ses comptes. À ce stade, aucune augmentation de prime n'est prévue en 2023.

Nous en profitons pour remercier chacun d'entre vous de votre compréhension.

Nous vous remercions de votre compréhension et vous adressons nos meilleures salutations.

Giovanni Pizzini  
Secrétaire exécutif

Lettre sans signature