



Newsletter

YOUR BI-MONTHLY MEDICAL INSURANCE UPDATES FROM UNSMIS

[Pour la version française, voir ci-dessous](#)

ABOUT THIS EDITION

Dear Insured Member,

We are delighted to present the July edition of the bi-monthly UNSMIS newsletter!

In this issue we will discuss the following:

1. How to plan a surgery
2. Digital insurance card and attestations
3. Difference between eClaims and mobile app

The newsletter will be sent to insured members via email, will be published on the website and will appear as a pop-up window on the eClaims Portal.

We hope you find this newsletter helpful.

Kind regards,

The UNSMIS Team

MEDICAL ADVISER - TIPS & TRICKS

How to plan a surgery

Not all surgeries are urgent. Most procedures — such as a knee or hip replacement and even certain cardiac interventions — can be planned weeks or months in advance.

Planning your surgery, your post operative rehabilitation or even seeking a second medical opinion can help provide alternatives and maybe minimize your risk of complications and improve recovery times.

Once the diagnosis is confirmed, please liaise with UNSMIS before you move forward with your surgery.

A - If the surgery requires a prior authorization: Send a detailed medical report and a quotation of the surgery to the UNSMIS medical adviser team (medrepunsmis@un.org) before you confirm the date to the surgeon. UNSMIS will review your request. Additional documents or a second opinion may be requested before UNSMIS provides you with a prior authorization based on the type of surgery. Please refer to our communication on the types of treatment (be they surgeries or not) where a prior authorization is needed ([view list](#)). You may also refer to the dedicated webpage on UNSMIS's website ([view page](#)) and the FAQ section ([view section](#)).

Additionally, Annex III of the internal rules clearly identifies what type of treatment requires a Prior Authorization.

It is imperative to note that failure to obtain a prior authorization, or proceeding with a surgery without the approval of the medical adviser can result in the claim being reimbursed partially or not at all, leaving a large part or all of the invoiced fees at your charge.

B - If the surgery DOES NOT require a prior authorization: kindly contact UNSMIS with a quotation for confirmation of the amount to be reimbursed. Note that as per our Usual, Reasonable and Customary charges ([URC rule VIII.4.c](#)), UNSMIS can limit the reimbursement if the amount is deemed to exceed the URCs in the country concerned.

HOW TO PLAN A SURGERY CHECKLIST

Is Prior Authorization needed?

- Send medical report and quotation to Medical Adviser
- Get approval
- Surgery

Is NO Prior Authorization needed?

- Send quote to UNSMIS for price verification
- URC considered?

 UNSMIS
United Nations Staff
Medical Insurance Scheme

General information on direct payments and quotes

Public hospitals with whom UNSMIS has a tariff agreement: the hospitalization, the surgeon fees, the assistant fees, and the anesthetist fees are often grouped in one single invoice. A letter of guarantee is issued to secure the payment. UNSMIS settles the invoice directly and recovers out of pocket amounts directly from the insured.

Private clinics with whom UNSMIS has a tariff agreement: the hospitalization will be secured by a letter of guarantee. You will not need to obtain a quote for this.

However, if the surgeon and the anesthetists are not employees of the clinic/hospital, often the case with private clinics/hospitals, then they will issue their separate invoices directly to your attention. In such cases, we strongly encourage you to obtain a quote from the surgeon and the anesthetist prior to the surgery taking place and to bring it to the attention of UNSMIS colleagues.

PLEASE NOTE: Refer to the following communication for a list of entities with which UNSMIS has tariff and direct pay agreements in the Geneva area and in Bonn:

[Communication March 2021](#). We take this opportunity to encourage you to read once again the communication as it touches also on Cost Containment and Preventive Care. An updated version will be issued after the summer.

For surgery in the USA, **you must always** contact UNSMIS in advance.

For direct payment hospitalizations in Africa, Asia, and Central and South America please refer to our eClaims portal and follow the procedures ([see instructions here](#)) to raise a request for a direct payment.

Hospitals or clinics with whom UNSMIS does not have agreements: you will receive the bill, settle the invoice and then submit your claim to UNSMIS for reimbursement. You can [contact us](#) for payment assistance in case of large amounts.

In the event of any doubt, we strongly urge you to contact UNSMIS in advance prior to scheduling any surgery.

TIPS & TRICKS

Digital insurance card and attestations

Carrying a physical insurance card, which can easily become lost, damaged, or worn out, is no longer necessary. Our Mobile App empowers our members to access their up-to-date digital insurance card directly from their smartphones, ensuring it is readily available whenever required. This digital transformation eliminates the inconvenience of managing a physical card and thus simplifies the process of accessing healthcare.



Our mobile app is accessible for download on both Google Play and the App Store by simply searching for "UNSMIS".

In addition, members have 24/7 access to official attestations of their health insurance coverage and that of their dependents through the mobile app or our eClaims Portal.

TIPS & TRICKS

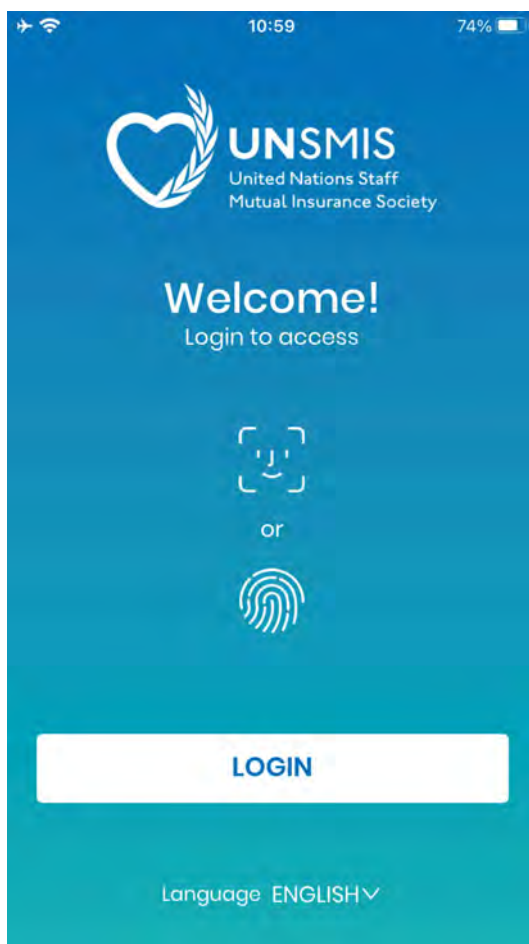
Difference between eClaims and mobile app

This article provides a short presentation of our two digital platforms – the eClaims Portal and our mobile app – highlighting the differences and benefits of each.

Both platforms enable members to submit claims easily online, view their credit balance, access attestations of coverage, and view past reimbursement advices and claims.

To log in to any of our digital platforms, members should use their insurance number and username. If you have forgotten any of your credentials, please click on “**Issues logging in?**” and follow the provided instructions.

While our two digital channels offer similar functionalities, we have outlined the key differences and our tips for the most user-friendly experience below.



UNSMIS mobile app

Our Mobile App is available on both Google Play and the App Store, by simply searching for “UNSMIS”.

Use the mobile app to:

- Access your **digital insurance card** 24/7
- Submit **smaller claims** containing **maximum 1 invoice** (e.g. pharmacy bills). Supporting documents, including the prescription and the invoice, can be uploaded by taking clear photos with your camera. A maximum of 5 photos can be attached to each submission.
- Access your up-to-date **attestation of coverage**
- View your credits, past claims and reimbursement advices on-the-go

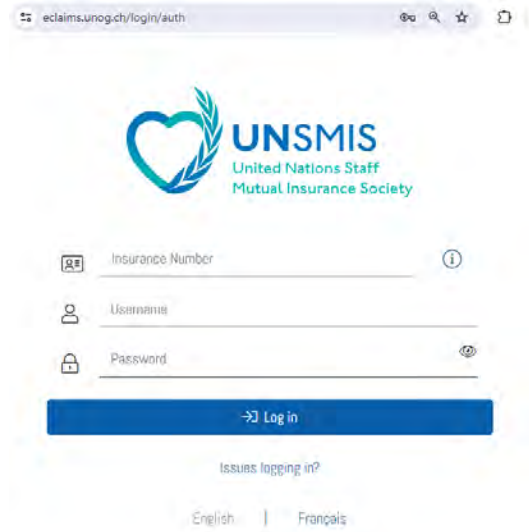
eClaims Portal

We invite you to access our portal via the following link: <https://eclaims.unog.ch/>. Although

it is compatible with all browsers, for the optimal experience, we recommend using Google Chrome.

Use the eClaims Portal to:

- Submit claims with **up to 10** attachments
- **Update, correct** or **withdraw** claims submitted (N.B.: you may withdraw only claims that have not been assigned to our claim agents yet)
- Initiate **direct billing** requests for hospitals within our network
- Book **individual consultations** via Teams meetings with our client services team
- Access your **tax attestations**



[Visit our website](#)

[Contact us](#)

[eClaims Portal](#)



UNSMIS Newsletter July 2024



DANS CETTE ÉDITION

Cher/Chère sociétaire,

Nous sommes heureux de vous présenter l'édition de juillet de notre bulletin bimensuel !

Le numéro de ce mois-ci comprend :

1. Comment se préparer à une intervention ?
2. Carte d'assurance-maladie numérique et attestations
3. Différence entre eClaims et l'application mobile

Le bulletin sera envoyé aux sociétaires par email, il sera également publié sur notre site internet et apparaîtra sous forme de fenêtre pop-up sur le portail eClaims.

Nous espérons que le présent bulletin vous sera utile.

Cordialement,

L'équipe UNSMIS

MÉDECIN CONSEIL - BONNES PRATIQUES ET ASTUCES

Comment se préparer à une intervention ?

Toutes les interventions chirurgicales ne sont pas urgentes. La majorité des chirurgies, telles qu'une arthroplastie du genou ou de la hanche, ou même certaines interventions cardiaques, peuvent être programmées plusieurs semaines ou mois à l'avance.

Planifier à l'avance l'intervention et la convalescence postopératoire, ainsi que demander un deuxième avis médical, peut vous fournir des options alternatives, minimiser le risque de complications et accélérer la guérison.

Une fois le diagnostic confirmé, veuillez contacter l'UNSMIS avant de procéder à l'intervention.

A - Si une autorisation préalable est exigée :

Avant de confirmer la date avec votre chirurgien, veuillez faire parvenir un rapport médical détaillé et un devis pour la chirurgie au médecin conseil (medrepunsmis@un.org). Ensuite, l'UNSMIS examinera votre demande et, si nécessaire, en fonction du type d'intervention chirurgicale, pourra vous demander des documents supplémentaires ou un deuxième avis médical avant de vous fournir une autorisation préalable. Veuillez consulter notre brochure sur les interventions chirurgicales et non-chirurgicales qui exigent une autorisation préalable (*voir la liste*). Vous pouvez également consulter la page dédiée (*voir la page*) et la foire aux questions (*voir la section*) sur notre site web.

En outre, l'annexe III de notre Règlement mentionne explicitement l'exigence ou la non-exigence d'une autorisation préalable concernant les traitements individuels.

Il est impératif de noter que si vous procédez à l'intervention sans avoir demandé ou obtenu une autorisation préalable, votre demande de remboursement risque d'être refusée partiellement ou complètement. Il en résulte qu'une grande partie des frais, voire la totalité des frais, resteront à votre

**PROGRAMMER
UNE
INTERVENTION
LISTE DE
VERIFICATION**

- Autorisation préalable exigée ?
 - Envoyer un rapport médical et un devis au médecin conseil
 - Obtenir une autorisation
 - Chirurgie
- Autorisation préalable NON-exigée ?
 - Envoyer un devis pour validation du tarif
 - HRC prise en considération ?

 UNSMIS
United Nations Staff
Health Insurance Scheme

charge.

B - Si une autorisation préalable N'EST PAS exigée : Veuillez nous envoyer un devis afin d'obtenir une confirmation des coûts remboursables. Conformément au principe des frais habituels, raisonnables et coutumiers (*HRC – Article VIII/4/c*), l'UNSMIS se réserve le droit de limiter tout remboursement dont le montant est jugé excessif par rapport aux frais HRC dans une région ou zone donnée.

Informations générales sur le paiement direct et les devis

Hôpitaux publics avec lesquels l'UNSMIS a un accord tarifaire :

Les frais d'hospitalisation, les honoraires du chirurgien et des assistants, ainsi que ceux de l'anesthésiste, sont souvent regroupés sur une seule facture. L'UNSMIS délivre une lettre de garantie pour assurer le paiement et, ensuite, règle la facture directement. Nous recouvrons la part de l'assuré en vous envoyant directement une facture.

Cliniques privées avec lesquelles l'UNSMIS a un accord tarifaire :

L'hospitalisation est assurée par une lettre de garantie. Vous ne devez pas nous fournir de devis.

Toutefois, si le chirurgien et l'anesthésiste ne sont pas employés par la clinique/l'hôpital, ce qui est souvent le cas dans les cliniques/hôpitaux privés, ils/elles doivent vous faire parvenir leurs propres factures séparément, celles-ci vous sont envoyées directement. Pour cette raison, nous vous conseillons fortement d'obtenir un devis du chirurgien et de l'anesthésiste avant que l'intervention ait lieu et de soumettre les documents à l'attention d'UNSMIS.

VEUILLEZ NOTER : Vous pouvez consulter notre brochure contenant une liste des établissements de santé avec lesquels l'UNSMIS a un accord tarifaire et de paiement direct dans la région de Genève et à Bonn : *Communication mars 2021*. Nous saisissons cette occasion pour vous encourager à relire cette brochure car elle comprend des informations également sur la maîtrise des coûts et les soins préventifs.

En cas d'interventions chirurgicales aux Etats-Unis d'Amérique, vous devez toujours contacter l'UNSMIS à l'avance.

Pour des informations sur les hospitalisations avec paiement direct en Afrique, en Asie, en Amérique centrale et en Amérique du Sud, veuillez consulter notre système eClaims et suivre les instructions (*voir les instructions*) pour soumettre une demande de paiement direct.

Hôpitaux et cliniques avec lesquels l'UNSMIS n'a pas d'accords :

Après avoir reçu la facture, vous devez payer tous les frais encourus puis soumettre une demande auprès de l'UNSMIS pour recevoir le remboursement. En cas de tarifs élevés, vous pouvez également *nous contacter* concernant le paiement.

En cas de doute, nous vous conseillons fortement de nous contacter à l'avance avant de programmer votre intervention chirurgicale.

CONSEILS ET ASTUCES

Carte d'assurance-maladie numérique et attestations

Posséder physiquement une carte d'assurance-maladie, qui peut facilement être perdue, endommagée ou usée, n'est plus nécessaire. Notre application mobile vous permet d'avoir accès à la carte d'assurance numérique à jour directement sur votre smartphone, la

rendant disponible à tout moment. Cette transformation numérique évite les inconvénients de la carte physique et facilite ainsi l'accès aux soins médicaux.



Notre application mobile peut être téléchargée depuis Google Play et App Store en recherchant simplement « UNSMIS ».

En outre, vous avez accès 24h/24 et 7j/7 à une attestation officielle de votre couverture d'assurance-maladie et celles des personnes à votre charge via l'application mobile ou eClaims.

CONSEILS ET ASTUCES

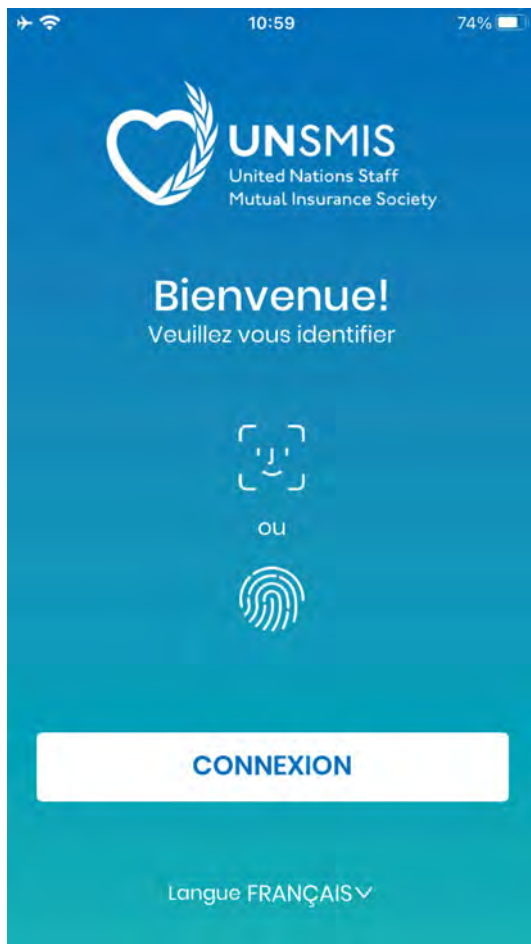
Différence entre eClaims et l'application mobile

Cet article vous offre une courte présentation sur les deux plateformes numériques, eClaims et l'application mobile UNSMIS, en mettant en lumière les différences et les avantages de chacune.

Les deux plateformes vous permettent de soumettre facilement une demande de remboursement en ligne, de vérifier votre solde de crédit, d'accéder à l'attestation de couverture et de consulter vos anciens avis de remboursement, ainsi que vos demandes de remboursement.

Pour se connecter à l'une de nos plateformes numériques, veuillez utiliser votre numéro d'assurance et votre nom d'utilisateur. Si vous avez oublié l'un ou l'autre, cliquez sur « **Je n'arrive pas à me connecter** » et suivez les instructions fournies.

Bien que les deux plateformes offrent des fonctions similaires, nous avons mis en relief les différences clés et quelques astuces afin de rendre l'expérience la plus conviviale possible.



UNSMIS application mobile

Notre application mobile peut être téléchargée depuis Google Play et App Store en recherchant simplement « UNSMIS ».

Utilisez l'application mobile pour :

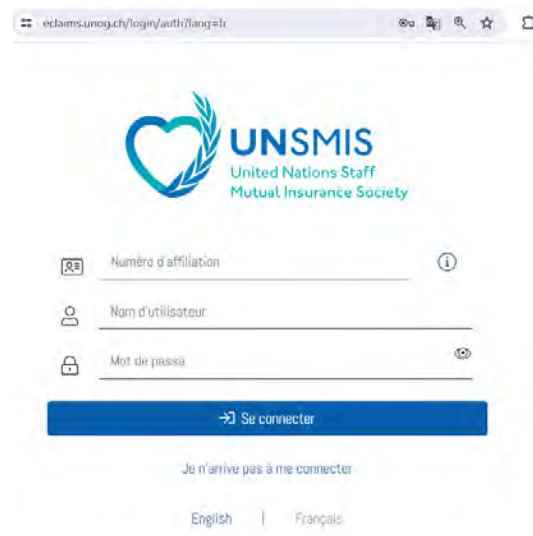
- Accéder à votre **carte d'assurance** 24h/24 et 7j/7
- Soumettre vos demandes de **remboursement simple** contenant au **maximum 1 facture** (p. ex. factures pharmaceutiques). Les pièces justificatives, y compris l'ordonnance et la facture peuvent être téléchargées en prenant des photos claires avec votre téléphone. Au maximum 5 photos peuvent être jointes à chaque demande de remboursement.
- Accéder à votre **attestation de couverture** à jour
- Vérifier vos crédits, vos demandes et vos anciens avis de remboursement en cours

Le portail eClaims

Nous vous invitons à accéder au portail en cliquant sur le lien suivant : <https://eclaims.unog.ch/>. Bien qu'il soit compatible avec tous les navigateurs, pour une expérience optimale, nous vous conseillons d'utiliser Google Chrome.

Utilisez le portail eClaims pour :

- Soumettre des demandes en y ajoutant **10 pièces jointes au maximum**
- **Mettre à jour, corriger ou retirer** vos demandes de remboursement soumissionnées (N. B. : Vous ne pouvez retirer que les demandes qui n'ont pas encore été assignées à l'un de nos agents de remboursement.)
- Demander **une facturation directe** dans l'un des hôpitaux de notre réseau
- Réserver des **consultations individuelles** via une réunion Teams avec notre équipe de service à la clientèle
- Accéder à votre **attestation fiscale**





Visitez notre site internet



Contact



Portail eClaims



UNSMIS

Assurance Mutuelle du
Personnel des Nations Unies

Bulletin UNSMIS - Edition de juillet 2024