

**Organización Mundial de la Salud**  
**COVID-19**  
**Seguro de enfermedad del personal (SHI): información sobre las prestaciones vinculadas a la COVID-19 y contactos**

**Información sobre prestaciones SHI vinculadas a la Covid-19** (en  
2 de diciembre de 2020)

- **Pruebas RCP de detección del SARS-CoV-2:** Las pruebas RCP de detección del SARS-CoV-2 se reembolsan al 80% en virtud del párrafo B.93 de los Estatutos del Seguro.  
Por lo general se requeriría una prescripción o receta médica; ahora bien, excepcionalmente podría aprobarse un reembolso sin prescripción en función de cada caso con el fin de facilitar el acceso a pruebas de emergencia y/o el acceso a centros nacionales especializados en la COVID-19, y cuando las pruebas se hayan realizado por motivos médicos.  
En los casos en que el costo de una prueba RCP de detección del SARS-CoV-2 sea claramente excesivo, se aplicará el párrafo C.1 (gastos excesivos) de los Estatutos. Consulte el Seguro en caso de duda con respecto a los costos de una prueba RCP de detección del SARS-CoV-2.  
El Seguro no reembolsa los costos de las pruebas serológicas del SARS-CoV-2.  
Se alienta enérgicamente a los afiliados a recurrir a programas nacionales o programas de pruebas gratuitos, de estar disponibles.  
*Nota:* En relación con las pruebas de la COVID-19 necesarias para viajes reglamentarios y viajes en comisión de servicio se publicó un mensaje del Administrador el 13 de noviembre de 2020.
- **Pruebas antigénicas de detección rápida del SARS-CoV-2:** Las pruebas antigénicas para la detección rápida de SARS-CoV-2 se reembolsan al 80%, por prescripción, en virtud del párrafo B.93 de los Estatutos del Seguro, a partir del 27 de noviembre de 2020.
- **Mascarillas:** El Seguro no reembolsa los costos de mascarillas de ningún tipo (por ejemplo, N-95/FFP2, médicas/quirúrgicas desechables, de tela, etc.).
- **Centros de aislamiento/cuarentena:** Se reembolsa a los pacientes de COVID-19, con arreglo a los párrafos B.30.1-B.30.3 de los Estatutos del Seguro, los costos de hospitalización, sujetos a la tasa diaria máxima regional, en hospitales o centros con supervisión médica transformados a tal efecto (por ejemplo, hoteles, gimnasios, escuelas, iglesias), cuando los pacientes necesiten atención médica y a reserva de la presentación de un informe médico acompañado de resultados positivos en una prueba RCP de detección del SARS-CoV-2 y/o radiografías torácicas u otras pruebas médicas adecuadas de infección por el virus de la COVID-19, en el que se justifique la necesidad de atención médica.  
Sírvasse presentar la justificación médica antedicha al Asesor Médico del Seguro en la dirección [shimedicaladviser@who.int](mailto:shimedicaladviser@who.int) para su examen y aprobación previa por el oficial del Seguro en función de cada caso (si es imposible solicitar la aprobación previa por tratarse de una urgencia médica, debe notificarse al Seguro el ingreso en los hospitales o centros antedichos en un plazo de dos semanas).
- **Telemedicina/teleconsulta médica:** específicamente vinculada a casos sospechosos o confirmados de Covid-19 o para asesoramiento/ prevención y todas las demás telemedicinas médicas

/ telemedicina que reemplacen las visitas a proveedores de atención médica, se reembolsarán excepcionalmente al 80% por SHI.

- Duración – desde el comienzo de la pandemia de Covid-19 hasta nuevo aviso;
- Condiciones de reembolso de telemedicina – receta médica o certificado con comprobante de pago. No hay necesidad de una decisión del Oficial del Seguro o del asesor médico;
- **Concentrador de oxígeno:** si es necesario en el hogar, SHI lo reembolsa según la regla B.229 de SHI (normalmente se requerirá aprobación previa / informe médico) y no se reembolsará sin mala salud;
- **Aparato de respiración autónomo:** si una "hospitalización domiciliaria" (según la regla B.70.7 de SHI) involucra un aparato de respiración autónomo, entre otros dispositivos y cuidados, SHI reembolsa según la regla B.30.7 de SHI (normalmente se requerirá aprobación previa / informe médico) y no se reembolsará sin salud deteriorada;
- **Gel hidroalcohólico:** SHI no reembolsará;
- **Termómetros:** SHI conserva su política actual y no reembolsará.

**Nota:** Se alienta a los afiliados a que, antes de solicitar atención médica, consulten los Estatutos del Seguro y verifiquen si las prestaciones están sujetas a condiciones, limitaciones y/o exclusiones. Con respecto a los límites máximos de reembolso y/o el requisito de aprobación previa, cabe remitirse en particular a la Parte B (prestaciones) y al párrafo C.6 (lugar de tratamiento) de los Estatutos. En los párrafos B.96 a B.109 y B.240 a B.241 de los Estatutos figuran ejemplos de prestaciones limitadas a un número máximo de sesiones. Asimismo, conviene tener en cuenta que las tasas de estancia y manutención (incluida la atención de enfermería) durante las hospitalizaciones están sujetas a tasas diarias máximas (consulte a su equipo regional del SHI) y que en caso de gastos excesivos puede aplicarse el párrafo C.1 de los Estatutos del Seguro.

## Nota importante para todos los exfuncionarios que no utilizan SHI-online para la presentación de reclamaciones

A la luz de la situación actual con la epidemia de COVID-19, le recomendamos que envíe sus reclamos médicos utilizando el portal SHI Online, si es posible, en lugar de enviarlos en papel. Esto facilitará el procesamiento rápido y eficiente de sus quejas mientras garantiza su seguridad y salud.

Si aún no tiene acceso a SHI Online, envíe una solicitud por correo electrónico a [shi-online@who.int](mailto:shi-online@who.int) con su número de personal para solicitar una cuenta externa.

No dude en contactarnos si tiene algún problema técnico en [shi-online@who.int](mailto:shi-online@who.int) y estaremos encantados de ayudarle.

## Recordatorio de los servicios proporcionados por SHI

Su equipo de SHI permanece completamente operativo y continúa brindando los siguientes servicios:

- Procesamiento de reclamos: recibidos a través de SHI-Online para el personal activo y reclamos en papel recibidos de los ex-funcionarios;
- Reembolsos: a todos los participantes;
- Pagos directos: directamente a los proveedores de atención médica (HCP);
- Cartas de garantía: a pedido de los participantes o los HCP emiten cartas de garantía para hospitalizaciones y tratamientos;
- Consultas: responde a las consultas que pueda tener por correo electrónico o por teléfono;
- Certificaciones: se generan mediante el uso del portal en línea SHI o se pueden solicitar por correo electrónico / teléfono;
- Extensiones de la cobertura de SHI: procesa solicitudes de extensiones;
- Preguntas de afiliación: responde consultas / realiza cálculos para: extensión del seguro, seguro cuando está en LWOP, cálculos de SHI para SMA, separación y SHI después del servicio (ASHI) para ex empleados;
- Deducciones de la UNJSFP: sigue realizando deducciones por contribuciones anteriores al personal.

A continuación, se encuentran los contactos clave e información adicional:

### Consultas generales y reembolsos

Mrs Julie PEREZ (*Gerente de reclamos del Seguro de Enfermedad*)

<b>Sede</b>	<a href="mailto:shihq@who.int">shihq@who.int</a>	+41 22 791 18 18 (opción 2)
<b>África</b>	<a href="mailto:afrgoshi@who.int">afrgoshi@who.int</a>	+472 413 92 99
<b>Américas</b>	<a href="mailto:shi@paho.org">shi@paho.org</a>	+1 202 974 37 51
<b>Mediterráneo Oriental</b>	<a href="mailto:shi-emro@who.int">shi-emro@who.int</a>	+202 227 650 00
<b>Europa</b>	<a href="mailto:eushi@who.int">eushi@who.int</a>	+45 45 337 000
<b>Asia Sudoriental</b>	<a href="mailto:seshi@who.int">seshi@who.int</a>	+91 11 233 708 04
<b>Pacífico Occidental</b>	<a href="mailto:wproshi@who.int">wproshi@who.int</a>	+632 528 80 01

### Pago Directos / Hospitalización / Cartas de Garantía

Mrs Julie PEREZ (*Gerente de reclamos del Seguro de Enfermedad*)

<b>All Regional Offices</b>	<a href="mailto:shidirectpayment@who.int">shidirectpayment@who.int</a>	+41 22 791 18 18 (opción 1)
-----------------------------	--	-----------------------------

## Problemas técnicos con SHI-Online

Mr Edgardo GUTIERREZ (*Líder de equipo, Tecnología de la información*)

**Todas las Oficinas Regionales** [shi-online@who.int](mailto:shi-online@who.int)

## Informes Médicos / Consejo médico

Dr Eric REYMOND (*Asesor Médico de SHI*)

**Todas las Oficinas Regionales** [shimedicaladviser@who.int](mailto:shimedicaladviser@who.int) +41 22 791 54 39

## Affiliaciones

Mr Sajjana SENANAYAKE (*Líder de equipo, Gestión Financiera*)

**Todas las Oficinas Regionales** [shi\\_affiliations@who.int](mailto:shi_affiliations@who.int) +41 22 791 18 18 (opción 2)

Emergencia fuera del horario de oficina **+0800 41 41 22 22 (llamada gratuita) / +41 22 819 97 00**

## Otros contactos

<b>Responsable SHI</b>	Sra. Samantha BELL-SHIERS	<a href="mailto:bellshierss@who.int">bellshierss@who.int</a>
<b>Cumplimiento y gestión de riesgos</b>	Sra. Peggy BRENET ( <i>Oficial de cumplimiento</i> )	<a href="mailto:brenetp@who.int">brenetp@who.int</a>
<b>Gobernanza</b>	Sra. Laure KONIG ( <i>Oficial de Gobernanza</i> )	<a href="mailto:konigl@who.int">konigl@who.int</a>

**No dude en ponerse en contacto con su equipo de SHI para obtener ayuda.**