

Preguntas Generales

P. ¿Qué hago si muere mi cónyuge o mi dependiente?

R. Hay ciertas acciones necesarias que hay que hacer. En este sitio web, en la página principal, encontrará un documento de 3 páginas titulado “Acciones importantes en caso de fallecimiento” con instrucciones detalladas sobre qué hacer en caso de muerte.

Seguro de Salud del Personal (SHI)

Tenga en cuenta que, cuando corresponda, las reglas de SHI se citan y están disponibles en la parte de Recursos en este sitio web.

P. No sé si nuestro seguro cubre un tratamiento, un examen o un dispositivo médico específico que necesito, por prescripción de mi doctor, ¿dónde puedo obtener esta información?

R. Las Reglas de SHI se publican en este sitio web, bajo Recursos. Ver la sección de Beneficios.

P. Voy a operarme y el hospital exige un depósito. ¿Cómo obtengo esto de SHI?

R. Debe obtener un presupuesto del hospital y enviarlo a SHI a la dirección shi@paho.org. Dependiendo del costo de la cirugía, es posible que se requiera una aprobación previa del oficial de SHI en la sede. Una vez aceptado, SHI enviará el pago del 80 % del costo directamente al Hospital y el saldo restante deberá ser pagado por el paciente, a menos que sea catastrófico. En algunas circunstancias, una apelación a SHI puede resultar en que pague el 100 % al hospital y el 20% de responsabilidad del paciente sea deducido de pagos futuros de la pensión.

P. ¿Cuántos meses de medicamentos recetados puedo recibir a la vez?

R. las recetas son válidas hasta por un año. La entrega, sin embargo, es diferente. Nuestras reglas de SHI permiten recibir un suministro de medicamentos de hasta 3 meses si el médico lo indica en la receta.

P. ¿Existe un límite de tiempo máximo para someter los reclamos de reembolso de gastos médicos?

R. Importante: los reclamos deben presentarse dentro de los 12 meses a partir de la fecha de la factura y hay muy pocas excepciones a esta Regla (Regla SHI C.11.1/C12.2)

P. ¿SHI acepta recibos de pagos en efectivo?

R. A partir del 1 de enero de 2023, se desaconseja enfáticamente a los participantes y no se les permite superar los límites establecidos por la Contraloría, comunicados anualmente a todos los participantes. Las solicitudes de excepciones deben enviarse a la Oficina de SHI correspondiente y pueden ser aprobadas caso por caso. (Regla SHI C.28)

P. Creo que mi catastrófico debería haber estado activo, pero no me reembolsan el 100 %

R. El límite catastrófico es un reembolso adicional que se paga si, durante el período de 12 meses anterior a la fecha del reembolso, la parte a cargo de un miembro del personal o un exfuncionarios exceden su límite catastrófico. (Regla C.2 de SHI) Cada mes se calcula el límite catastrófico para el período anterior de 12 meses, por lo tanto, el beneficio no es continuo una vez que se alcanza, a menos que los límites se mantengan al nivel máximo.

P. ¿Dónde puedo encontrar mi contribución al seguro de salud del personal para este año?

R. Todos los años, en abril, la sede central de SHI envía un estado de cuenta anual. También está disponible como un desglose mensual en su “autoservicio para miembros” (Members Self-Service) en la página web de la Caja de Pensiones: <http://www.unjspf.org>

P. Cuando un miembro del personal jubilado o en servicio fallece y tiene un cónyuge o dependiente que también está cubierto por el seguro de la OMS/SHI, ¿qué debe hacer el cónyuge sobreviviente para continuar pagando SHI y seguir bajo la cobertura de OMS/SHI?

R. A partir del 1 de enero de 2023, la continuación de la cobertura del SHI para los que estén en la cuenta de la persona fallecida se renovará automáticamente y el costo se deducirá de los beneficios de la pensión o mediante facturación directa.

MEDICARE

P. ¿Todavía puedo inscribirme en Medicare si no me inscribí porque tenía más de 75 años el 1 de enero de 2019, cuando se ofreció por primera vez la oportunidad de recibir el reembolso de las primas?

R. Sí, aún se le puede reembolsar la prima, tanto de la Parte A como la Parte B de Medicare, sin importar su edad actual. Envíe un correo electrónico a SHI, shihq@who.int para comenzar el proceso.

P. ¿Tengo que solicitar el reembolso cada año?

R. Sí. Cada año los costos de Medicare varían. Por lo tanto, debe enviar el formulario de reembolso de Medicare que se encuentra en este sitio web en la Sección de Recursos/documentos, con el comprobante de pago por correo electrónico (de preferencia) a medicare@paho.org, o por el servicio postal. También hay información adicional disponible sobre Medicare en este sitio web en la Sección Recursos/documentos

Administrador del Seguro en EE. UU. (TPA)

P. ¿Qué significa Administrador del Seguro (TPA)?

R. En los EE. UU. se utiliza un TPA para administrar las reglas de SHI y el proceso de reembolso. Ellos (TPA) usan las reglas y procedimientos de SHI y no sus reglas y procedimientos (actualmente CIGNA, pero otros han brindado este servicio en el pasado) El uso de un TPA brinda a los miembros de SHI acceso a varios proveedores de servicio preferidos, algunos con descuentos significativos en los servicios que ofrecen.

P. El TPA me dice que “x” no está cubierto, pero las Reglas dicen que sí. ¿Qué acción puedo tomar?

R. A veces sucede que al procesar un reclamo el TPA no reconoce que usted está bajo las Reglas de la OPS y no las del seguro del TPA. En ese caso, deberá llamar al número al reverso de su tarjeta y solicitar que se vuelva a procesar el reclamo usando las Reglas de la OPS/OMS.

SHI Online

P. Necesito someter mis reclamos a través de SHI Online por primera vez y me dicen que necesito una cuenta externa. ¿Cómo la obtengo?

R. Deberá enviar un mensaje a shi-online@who.int y se creará una cuenta para usted. Una vez que se le notifique que se creó su cuenta, puede seguir las instrucciones enumeradas en este sitio web para enviar reclamos.

P. ¿Cuáles son los pasos para presentar un reclamo en SHI Online?

R. Pasos para presentar sus reclamos en línea

1. Elija el formulario de reclamo - Solicitud de reembolso
2. Elija el nombre del paciente
3. Incluya su número de teléfono
4. Indique si su reclamo está relacionado con un accidente
5. Escoja solo una moneda por cada reclamo
6. Máximo 5 facturas o recetas por reclamo
7. Si la receta tiene varios medicamentos y han sido comprados en diferentes farmacias, se considerará como una sola factura un máximo de 3 facturas de esa receta - línea de gastos
8. Siempre deberá incluir la receta de los medicamentos en cada reclamo
9. Las recetas tienen una validez máxima de un año
10. Añada sus documentos: Facturas, comprobantes de pago, recetas...
11. Añada los documentos escaneados o fotografiados en formato PDF, JPEG, BMP o DOC
12. Marque las dos casillas a continuación para indicar que, al enviar el reclamo, confirma que cumple con las reglas de SHI y que ha incluido las recetas requeridas

Someta su reclamo

P. Si mis reclamos están relacionados con la misma visita al médico, ¿qué puedo hacer si el sistema solo permite añadir cinco anexos?

R. Para el procesamiento, es necesario limitar los anexos, por lo que deberá someter varios reclamos, aunque se trate de la misma visita. Como el sistema solo acepta reclamos por encima de EUA\$50.00, trate de dividirlos de manera que los dos o tres reclamos que presente sean al menos por esa cantidad. Recuerde que toda compra de servicio o medicamento debe ir acompañada de la respectiva receta médica. Por ejemplo, puede enviar la factura del médico, la del laboratorio y la receta del médico para el análisis en un reclamo y la factura por los medicamentos con la receta correspondiente en otro reclamo, siempre y cuando el monto supere los EUA \$ 50.00. Recuerde que toda receta debe tener el nombre del médico, su número de registro en el colegio médico, su firma y si es posible, su sello médico y la fecha de emisión.

Pensión de la CCPPNU

Si bien hemos tratado de responder algunas preguntas frecuentes en esta sección, le alentamos a consultar el sitio web de la Caja de Pensiones de las Naciones Unidas (UNJSPF en inglés), cuyo sitio web revisado tiene información detallada sobre estas y otras preguntas pertinentes y es bastante fácil de navegar. (<https://www.unjspf.org>)

P. ¿Sigo usando mi número de Pensión como beneficiario?

R. No, se le emitirá un Número Único de Identificación (UID) y deberá incluir ese número de retiro en toda su correspondencia con la Caja de Pensiones.

P. ¿Puedo obtener una certificación de la Caja que confirme que estoy recibiendo un beneficio periódico?

R. Sí, la Caja emitirá dicha certificación una vez recibida su solicitud original por escrito, con su firma. Una vez solicitado, la Caja le proporcionará un estado de cuenta anual automáticamente

P. ¿Puedo obtener una cédula de identidad de la Caja de Pensiones?

R. La Caja de Pensiones no emite cédulas de identidad a sus beneficiarios. Sin embargo, su empleador anterior (OPS/OMS), generalmente a través de su Servicio de Seguridad y Vigilancia, puede proporcionarle una tarjeta de identificación de jubilado.

P. ¿Recibiré comunicaciones periódicamente de la Caja de Pensiones?

R. La Caja se comunica por correo electrónico, con una carta anual y con información oportuna.

P. ¿Qué otra información debo presentar a la Caja mientras reciba un beneficio?

R. Cada año, para que la pensión continúe, deberá someter el Certificado de Derechos de la Caja, para demostrar que todavía está vivo. También deberá informar a la Caja sobre cualquier cambio en sus datos demográficos básicos: dirección, correo electrónico, país de residencia y estado familiar, por ejemplo, divorcio, muerte de un cónyuge o hijo.

P. ¿Dónde debo enviar mi correspondencia?

R. Envíe siempre su correspondencia a la oficina de la Caja de Pensiones de las Naciones Unidas geográficamente más cercana a usted.

Comuníquese por teléfono a la oficina de Nueva York: +1 (212) 963 69 31

Fax: +1 (212) 963 31 46

Visitas: (Actualmente no están disponibles debido a la pandemia)

1 Dag Hammarskjöld Plaza, piso 37

Por correo: UNJSPF Naciones Unidas P.O. Box 5036 New York, NY 10017 EE. UU, excepto para asuntos urgentes (consulte www.unjspf.org).

Ciertas excepciones, como los certificados de defunción, tienen su propia dirección. Puede ponerse en contacto con la Caja a través del sitio web:

www.unjspf.org, vaya a la sección de CONTACTENOS y complete el formulario.

P. No tengo mi UID. ¿Cómo puedo encontrarlo?

R. Envíe un correo electrónico para solicitar UIDonly@unjspf.org. Debe incluir la siguiente información en su correo electrónico para que el equipo de apoyo del MSS pueda verificar su identidad y puedan ayudarle: su nombre completo; su última organización empleadora antes de la separación de servicio; su último lugar de destino; su antiguo número de jubilación alfanumérico de cinco dígitos.

P. ¿Cómo puedo acceder a mi cuenta de autoservicio para miembros (MSS)?

R. Para crear una cuenta de Autoservicio para miembros, debe tener su Número de Identificación Único (UID), su apellido tal como esté escrito en los documentos oficiales y registrado en la Caja, su fecha de nacimiento y una cuenta de correo electrónico. (Se sugiere que utilice una cuenta de correo electrónico personal en caso de que cambie la de trabajo/profesional). Los procedimientos para abrir una cuenta se encuentran en el sitio web de la Caja <https://www.unjspf.org>. Hay una pestaña azul en la página de inicio que lo llevará a establecer una cuenta MSS.

P. Supongamos que me pongo muy enfermo y no puedo manejar mis propios asuntos o firmar mi Certificado de Derechos, etc. ¿Qué sucede con mi beneficio? ¿Qué tienen que hacer mis familiares/amigos?

R. Si no puede firmar su Certificado de derechos debido a problemas de salud, la Caja acepta huellas dactilares. La primera vez que esto ocurra, necesitará un certificado médico adjunto o una declaración de su médico

tratante en papel membretado oficial en inglés o francés que proporcione la firma original del médico y la fecha, que acredite su incapacidad para firmar el formulario e indique la naturaleza de su condición médica.

Además, la huella dactilar del jubilado/beneficiario debe estar debidamente autenticada por su médico tratante, en el espacio designado del formulario CE, incluyendo el nombre completo del médico, su título, sello de oficina y firma original. En los años siguientes, la Caja aceptará que un funcionario de la ONU sea testigo de la huella digital. Sin embargo, si ya no pudiera ocuparse de sus asuntos financieros, la Caja necesitaría los documentos que comprueben al tutor designado por la corte, quien firmaría los documentos de la Caja en su nombre. Tenga en cuenta que la Caja no reconoce un “poder notarial”.

P. ¿Puedo pedir prestado contra mi pensión?

R. No, no existe ninguna disposición en los Reglamentos de la Caja que le permita pedir prestado contra su pensión. Sin embargo, existe un fondo de emergencia establecido para brindar asistencia financiera a los beneficiarios que reciben una pensión pequeña y se enfrentan a dificultades temporales:

<https://www.unjspf.org/for-clients/emergency-fund/>

P. Tengo problemas con el Certificado Digital de Derechos, ¿a quién puedo contactar para obtener ayuda?

R. 1) <https://www.unjspf.org/for-clients/digital-certificate-of-entitlement/> le dará el procedimiento paso a paso en inglés, francés y español.

2) Llame a la Oficina de Nueva York: 1-212-963-6931 Los números gratuitos para la mayoría de los países están disponibles en:

<https://contact.unjspf.org/>

3) Envíe un correo electrónico a dce@unjspf.org explicando su dificultad y le responderán.

P. En caso de mi muerte, ¿cuánto tiempo le tomaría a mi cónyuge obtener un beneficio?

R. La Caja de Pensiones garantiza que, en caso del fallecimiento de un beneficiario, la revisión del expediente se realiza de forma prioritaria para determinar las prestaciones de supervivencia. Esto se facilita si ya están todos los documentos relacionados con los sobrevivientes, certificado de matrimonio, certificado de nacimiento de los hijos menores de 21 años o discapacitados y una firma verificada de su cónyuge.