

SHI-Online questions/preguntas

Brazil:

1. Delay for review/payment of reimbursement request.
R. The normal delay for reimbursement of a SHI-Online claim is 2 - 3 weeks. The reimbursement of a paper claim may take 3 to 6 weeks.
The transfer is received in your bank account 3 to 7 days after you received the email notifying the reimbursement.
Reimbursement documents provide the explanations in case some invoices are not paid. It is the member responsibility to review the reimbursement document, all notes, and resubmit any invoices if necessary through a new claim. Members should check and read the reimbursement notifications and emails they receive.
2. Lack of answers from WDC (SHI-Team and fmr_fn_shi@paho.org).
R. Members should first check the rules and reach their local SHI focal point for any issue they may have.
SHI-Team in HQ is answering emails as quick as possible, their main focus is processing claims. Most of the emails are related to non-payment for certain invoices and or services. All necessary explanations, based on the SHI rules, can be found in the reimbursement notification. Members should check and read the reimbursement notifications and emails they receive.
If you have any issue related to a claim please state your full name (no nicknames), your ID, and the amount and date of the claim.
3. Establishment of a deadline to pay the reimbursements.
R. The normal delay for reimbursement of a SHI-Online claim is 2 - 3 weeks. The reimbursement of a paper claim may take 3 to 6 weeks.

Jamaica:

1. Will PAHO absorb bank charges if our local bank deducted charges when SHI reimbursement are made to our account?
R. The refund process does not change, it remains the same as before, the payment is local but initiated in HQ. Bank fees on local payments are covered by country offices.
2. Can retirees continue to submit paper claim since they don't have a scanner or reliable internet service at home.
R. It is more efficient and faster to submit the medical claim via SHI-Online, but if not possible, retirees can continue to send paper claims (envelope) following the new paper submission instructions that will be explained in the orientation of Wednesday, 20 November.

3. How long can they continue to submit paper claim?
R. There is no end date for retired staff that have no choice but to keep sending paper claims. They just need to follow the new paper submission instructions that we will be explaining in the orientation of Wednesday, 20 November. However, submission through SHI-Online will become mandatory for new retirees effective January 1st 2020 (not for the old ones).
4. Will additional new envelopes be made available for retirees?
R. There is already a new envelope in place. Some of them were sent to each country as samples. Each country is responsible for printing and providing the envelopes to the retirees.
5. If I want to continue submitting paper claim, do I still need to complete the SHI-Online Registration?
R. There is no purpose in registering in SHI-Online if you are submitting paper claims. Please be aware that this point (submission of paper claims) only applies to retirees.

Headquarters/Oficina Regional:

1. Puedo hacer cambios en la cuenta bancaria asignada para recibir el pago?
R. Se pueden hacer cambios.
Nuestra experiencia es que los cambios frecuentes de cuenta bancaria que hacen algunos empleados generan con frecuencia errores que suponen cargas de trabajo adicionales y pueden tener costes bancarios, que en su caso les cargaremos. Además, pueden suponer demoras importantes en el reembolso.
Por ello les sugerimos no cambien innecesariamente de cuenta bancaria.
2. Puedo pagar servicios médicos o farmacéuticos en efectivo?
R. No es aconsejable ya que los pagos en efectivo pueden ser objeto de controles adicionales. Los pagos en efectivo del equivalente de más de US\$500.00 dólares están expresamente prohibidos y los miembros deben adjuntar una prueba del medio de pago empleado (transferencia, tarjeta de crédito, etc) para ser reembolsados.
Excepcionalmente, antes de someter el reclamo en línea, los miembros pueden enviar el formulario C28 a Ginebra para su aprobación si el gasto excede US\$500.00 en efectivo. Si el caso es aprobado deben adjuntar el documento de aprobación por Ginebra en su reclamo.
3. Puedo ser reembolsado en dólares una cuenta en los EEUU?
R. Si. Pueden ser reembolsados en PAHO/WHO FCU, UNFCU u otra entidad bancaria, en una cuenta que esté a su nombre.
Debe enviarnos los datos de su cuenta bancaria (si hay un cambio respecto a la que ya venía utilizando).
Pero no debe cambiarse frecuentemente de cuenta bancaria: nuestra experiencia es que los cambios frecuentes de cuenta bancaria generan con mucha frecuencia errores y retrasos en el pago.
Si el gasto tuvo lugar en una divisa diferente al dólar USA, el importe en dólares se calculará según el tipo de cambio vigente en el momento del procesamiento del gasto.

4. Qué pasa cuándo los miembros no recuerdan cuáles eran los reclamos que enviaron y que se les está reembolsando?
R. Deben utilizar la opción de buscar reclamo en SHI-Online para buscar los reclamos que ya han sido enviados. Los miembros deben asegurarse de que no envíen las mismas facturas en diferentes reclamos.
5. Cuanto se tarda en recibir el pago?
R. Los reclamos se procesan y pagan normalmente en un plazo de 2-3 semanas en el caso de reclamos SHI-Online y de 3-6 semanas en el caso de reclamos en papel.
Por favor tengan en cuenta que los reembolsos se reciben 3 a 7 días después de que reciban el email con el aviso del reembolso del SHI-Online.
6. Pueden enviarse reclamos por email para revisión antes de entrarlos en SHI-Online?
R. No
7. Puedo pedir al equipo de SHI que me indique mi saldo dental o óptico.
R. No. Esa información la pueden consultar en SHI-Online.

Colombia:

1. Las horas mencionadas son de WDC?
R. Si

Costa Rica:

1. Tienen muchas facturas. Sienten que es muy complicada la tecnología (algunos esperan recibir apoyo de los familiares) se ha tratado de motivarlos para el uso en línea.
R. Los retirados tendrán la opción de seguir utilizando sobres (nuevos) siempre y cuando sigan las instrucciones que indicaremos en la presentación del miércoles 20 de noviembre.
2. Pueden seguir usando los sobres viejos?
R. No. Se ha implementado un nuevo sobre. El sobre nuevo es obligatorio. Seremos flexibles durante un periodo prudencial pero las oficinas deben asegurarse de que los jubilados sigan los nuevos procedimientos (un sobre por miembro y divisa) incluso cuando se usen sobres antiguos.
3. En vista que no se darán adelantos para hospitalización o tratamientos es importante informarles cómo se procederá?
R. Las hospitalizaciones estarán cubiertas mediante cartas de garantía. Explicaremos el proceso en la presentación del miércoles 20 de noviembre.

Cuba:

1. Tenemos el caso de jubilados que no disponen de conexión a internet y les resulta imposible crear la cuenta.

R. Tendrán que continuar presentando los reclamos en papel siguiendo las reglas que comentaremos el miércoles 20 de noviembre.

Chile:

1. Como se va a operar con jubilados que no tienen apoyo familiar y no se manejan con la tecnología?

R. Tendrán que presentar los reclamos en papel siguiendo las reglas que comentaremos el miércoles 20 de noviembre, deben presentar un reclamo cada vez que tienen una o varias facturas acumuladas para un miembro.

El Salvador:

1. Cómo se atenderá a los jubilados que no poseen correo electrónico y que no están habilitados para crear una cuenta?

R. Tendrán que presentar los reclamos en papel siguiendo las reglas que comentaremos el miércoles 20 de noviembre.

2. Los jubilados que reciben el beneficio del seguro y que no tienen capacidad para firmar o manejar un computador, podrán enviar un documento legal para que actúe otra persona en su nombre?

R. No pedimos documentos legales, si un miembro facilita su usuario y contraseña a otra persona lo hace bajo su responsabilidad. Si lo desean, pueden seguir presentando sus reclamos en papel.

3. En las indicaciones recibidas se establece que los pagos se harán exclusivamente mediante transferencia bancaria, es posible que se les pueda vincular sus cuentas del FCU para los reembolsos?

R. Correcto para eso deben enviar la información bancaria lo antes posible a Omarys Nieves a nieveso@paho.org para actualizar los datos en PMIS.

4. Los que no tengan capacidad para abrir sus cuentas en el sistema por estar incapacitados podrán continuar utilizando los sobres? En caso afirmativo, ¿la periodicidad de envío será un sobre mensual?

R. Tendrán que presentar los reclamos en papel siguiendo las reglas que comentaremos el miércoles 20 de noviembre, deben presentar un reclamo cada vez que tienen una o varias facturas acumuladas para un miembro.

5. A quién dirigirse en casos de problemas técnicos del sistema que estén fuera del alcance del IT de país? Será necesario subir un SRS?

R. Por favor no creen SRS. Deben contactar directamente a Omarys Nieves al correo nieveso@paho.org copia a Georgette Pusey Morrell al correo puseygeo@paho.org para que le indique el procedimiento a seguir o persona de contacto.

6. En el documento algunos recordatorios, se indica que los miembros deben comprobar que su perfil está completo, ¿cómo podrán revisarlo, en cuál sitio podrán revisarlo? ¿Será mediante

envío de correo a la Sra. Nieves? ¿En caso de cambios en la información bancaria será por correo?

- R. a. En el video de como crear su cuenta ADS que les hemos enviado se muestra como verificar si su perfil esta completo en SHI-Online;
b. Los cambios de correo electrónico (antes de abrir la cuenta ADS usando ese correo), de cuentas bancarias, de direcciones postales – deben comunicarlos a Omarys Nieves a nieveso@paho.org

El perfil lo comprueban en SHI Online.

Los cambios de cualquier dato personal los hace Omarys Nieves.

México:

1. Cual es el periodo de tiempo de gestión y los requisitos a presentar para solicitar anticipo de gasto para cirugía programada?

R. No se procesan anticipos a los miembros, solo cartas de garantía a los hospitales. Explicaremos el proceso en la presentación del miércoles 20 de noviembre.

2. El anticipo se depositará a la cuenta del funcionario o al hospital?

R: No se procesan anticipos, solo cartas de garantía. Los pagos se harán directamente al proveedor. Explicaremos el proceso en la presentación del miércoles 20 de noviembre.

Nicaragua:

1. Para esta reunión. ¿Los jubilados deben de ya tener sus cuentas y estar registrados?

R. Idealmente sí, pero no pasa nada si abren las cuentas después. Solo los miembros que van a usar SHI Online deben abrir la cuenta.

Paraguay:

1. Demora en el pago por un reclamo sencillo tomo 27 días desde que el mismo fue sometido. Anteriormente, cuando enviaba por sobre tomaba como máximo 20 días.

R. Los reclamos se procesan y pagan normalmente en un plazo de 2-3 semanas en el caso de reclamos SHI-Online y de 3-6 semanas en el caso de reclamos en papel.

Por favor tengan en cuenta que los reembolsos se reciben 3 a 7 días después de que reciban el email con el aviso del reembolso del SHI-Online.

2. Con el sistema online realice hasta el momento 2 tandas de solicitudes la primera fue procesada y reembolsada en 27 días. Llevo mas tiempo de lo que habitualmente tomaba por el mecanismo anterior. La segunda lleva 10 días, que creo, esta dentro de lo esperado.

R. Los reclamos se procesan y pagan normalmente en un plazo de 2-3 semanas en el caso de reclamos SHI-Online y de 3-6 semanas en el caso de reclamos en papel.

Por favor tengan en cuenta que los reembolsos se reciben 3 a 7 días después de que reciban el email con el aviso del reembolso del SHI-Online.

3. Demora en el pago un promedio de 4 semanas para el pago de los reclamos, aunque últimamente han reducido a 2 semanas lo que es positivo.
R. Los reclamos se procesan y pagan normalmente en un plazo de 2-3 semanas en el caso de reclamos SHI-Online y de 3-6 semanas en el caso de reclamos en papel.
Por favor tengan en cuenta que los reembolsos se reciben 3 a 7 días después de que reciban el email con el aviso del reembolso del SHI-Online.
4. Otro tema que he notado es que luego de la aprobación del reclamo en el sistema, existe varios días adicionales (a veces 5 días) para que el reembolso llegue a tu cuenta del banco este tiempo podría ser reducido?
R. Tengan en cuenta que los reembolsos se reciben 3 a 7 días después de que reciban el email con el aviso del reembolso del SHI-Online.
5. En el caso de reembolso de viáticos en el PMIS, la situación es que, una vez recibida la aprobación del informe de gastos, la ejecución del reembolso en la cuenta bancaria es mucho mas rápida 24 horas). ¿Sería posible hacer algo similar?
R. No.
Tengan en cuenta que los reembolsos se reciben 3 a 7 días después de que reciban el email con el aviso del reembolso del SHI-Online.
6. Se solicita aclaración sobre aplicación concepto de gasto catastrófico.
R. El sistema aplica el pago por gastos catastróficos (5% de su sueldo o pensión) automáticamente. De estar en nivel catastrófico el sistema reembolsa el 100% de los gastos.
7. Resaltar que la plataforma informática SHI esta funcionando adecuadamente, permite la carga de formas y los archivos sin problemas. Llegan los emails de confirmación de recepción de manera adecuada, capacidad de almacenamiento de datos es aceptable.
R. Muchísimas gracias por su comentario, confiamos 100% en la plataforma de SHI-Online.
8. Sugerencia adicional es que previo a denegar un reclamo vía online es mejor comunicarse con el empleado (por el cisco o por email) a fin de esclarecer preguntas o cuestionamientos particulares y así evitar rechazo del reclamo ya que ello lleva al reinicio de submisión en el sistema de un nuevo reclamo por el mismo asunto. Esto me paso con un caso (reclamo) el cual era bastante simple de esclarecer, al final el proceso en su conjunto llevo 7 semanas para lograr el reembolso.
R. Es responsabilidad de cada miembro verificar que los documentos que este enviando estén correctos y cumplan con los requisitos para reembolso según las reglas de SHI.
9. El reclamo es individual por paciente en mi caso somos dos, se debe realizar un reclamo por cada uno? Para mi dependiente se haría por separado?
R. Correcto, un reclamo diferente para cada miembro.

10. Dice el video que a un reclamo puede adjuntársele hasta un máximo de 5 facturas. Se entiende que un reclamo es equivalente a un sobre del sistema anterior, en físico? En ese caso se tendría que hacer mas de un reclamo si se pasa el numero de facturas de 5? En este caso, hasta cuantos reclamos se pueden realizar?

R. Correcto, solo 5 facturas por reclamo, mismo paciente, misma moneda.

No hay límite en el número de reclamos que pueden presentarse diariamente. Se sugiere no presenten reclamos si el importe total de gasto es menor a \$50.00.

11. Se entiende que cada factura debe ser escaneada por separado, ya que los montos de las facturas deben presentarse, con la receta del doctor adjunta. Según esto vamos a tener que comprar medicamentos según receta del médico y pagarla en consecuencia. Me refiero a lo siguiente: Muchas veces compramos varios medicamentos al mismo tiempo en la misma farmacia y nos dan una sola factura. Solo que esta factura contiene al menos dos recetas de dos médicos diferentes. Asumo que la factura la vamos a tener que repetir en cada reclamo según la receta del médico. Y para eso ya son dos facturas y solo 5 facturas reclamo, es así?

R. Le sugerimos que le deje saber al personal de la farmacia que necesita que la factura este detallada por cada medicamento y para cada miembro del seguro y no con un monto total para toda la familia. Correcto, deberá añadir la receta cada vez que envíe una factura con medicamentos. Las recetas son solo válidas por 12 meses.

República Dominicana:

1. Pago de Hospitalización por emergencias, lo que entiendo es que ustedes nos reembolsaran contra factura cuando esta hospitalización sea con un proveedor que no tenga acuerdo con la organización? En referencia a este caso tengo mucha preocupación, ya que en República Dominicana cuando los casos de hospitalización son con personas sin un seguro médico local, nos exigen hasta RD\$500,000.00 equivalentes aproximado a US\$9,500.00, monto que ninguna persona tiene disponible al momento de surgir una hospitalización de caso crítico.

R. la oficina puede establecer convenios con hospitales locales para evitar estos inconvenientes. En los otros casos se emitirán cartas de garantía directamente al proveedor. Explicaremos el proceso en la presentación del miércoles 20 de noviembre.

Venezuela:

1. En el caso de los jubilados fallecidos y que tienen afiliado al seguro de salud a su cónyuge. La cuenta debe abrirse con los datos y el correo personal del cónyuge?

R. Los datos deben abrirse con los datos y correo personal del cónyuge superviviente.

2. Existe alguna manera de verificar los correos personales que tienen registrados de los jubilados para que estemos seguros de que van a abrir la cuenta con el correo correcto.

R. Todos los lunes llega el reporte PAHO-FIN-488 al Administrador. En este reporte pueden ver los correos personales que ya tienen los retirados en el sistema, los que faltan, la cuenta de banco definida, etc.

3. Los jubilados de mayor edad que se les dificulta el acceso a internet ya sea por falta de equipo, de conocimiento, de conectividad, de personal de apoyo, pueden seguir enviando sobres o tienen una manera más sencilla de enviar sus reclamos?
R. Los retirados pueden presentar sus reclamos en papel usando el sobre nuevo de SHI con instrucciones específicas que se explicaran el día de la presentación.

4. La mayoría de los jubilados de Venezuela, se encuentran fuera del país. En este caso si tienen problemas o se presenta algún error para crear su cuenta SHI, a quien deben contactar para que les brinde apoyo?
R. Deben actualizar la información de domicilio etc. si el cambio es permanente y contactar a la oficina de país correspondiente ya que sus gestiones no se hacen vía la oficina de Venezuela.

5. Tienen un límite de reclamos que pueden someter por mes? Cuanto sería el tiempo estimado desde que someten el reclamo para recibir los fondos en su cuenta?
R. No hay limites en cuantos reclamos que se pueden someter cada mes. El tiempo estimado para recibir los fondos en sus cuentas es de 2 o 3 semanas si se trata de reclamos SHI Online. Conviene presentar los reclamos inmediatamente sin demora tanto si se trata de reclamos en papel como de reclamos Shi-Online.