

Questions et réponses sur la COVID-19 et l'assurance maladie À l'usage du personnel en activité et à la retraite

Version du 17 avril 2020

Ce qui a changé :

Tous les membres du personnel de l'ONU (en activité ou à la retraite) sont invités à lire le présent document. Ils y trouveront des informations importantes sur les moyens qui sont mis à leur disposition, en fonction de leur police d'assurance, pour faciliter les consultations médicales grâce aux applications de télésanté et aux appels téléphoniques ou vidéo. Ils peuvent désormais consulter des psychologues et des psychothérapeutes à distance, ce qui représente un progrès important. Les modalités précises de ces consultations varient selon la police d'assurance.

On trouvera ci-après trois sections, qui concernent respectivement :

- Les **membres actifs du personnel local** et les personnes à leur charge qui bénéficient du Régime d'assurance maladie (Medical Insurance Plan, MIP) administré par Cigna International, ainsi que les **membres retraités du personnel local** de l'ONU et les personnes à leur charge qui bénéficient de ce régime après la cessation de service ;
- Les **membres actifs du personnel** et les personnes à leur charge qui bénéficient du Régime mondial (Worldwide Plan, WWP) administré par Cigna International, ainsi que les **membres retraités du personnel** et les personnes à leur charge qui bénéficient de ce régime après la cessation de service ;
- Les **membres actifs du personnel** et les personnes à leur charge qui bénéficient des régimes d'assurance maladie proposés aux États-Unis, ainsi que les **membres retraités du personnel** et les personnes à leur charge qui bénéficient de ces régimes après la cessation de service.

Les membres du personnel en activité et à la retraite sont donc priés de se reporter à la section qui les concerne.

1. Questions intéressant les membres du personnel local (en activité ou à la retraite) et les personnes à leur charge qui bénéficient du Régime d'assurance maladie (régime MIP) administré par Cigna International

1.1. Mes consultations médicales seront-elles prises en charge si je contracte la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19) ?

Les consultations médicales seront prises en charge conformément aux clauses de la police MIP.

1.2. Le tiers administrateur (Cigna International) prend-il en charge le dépistage de la COVID-19 dans le cadre du régime MIP ?

Comme tous les tests diagnostiques, le test de dépistage de la COVID-19 est pris en charge, à condition qu'il soit :

- prescrit par un médecin qualifié et agréé,
- nécessaire d'un point de vue médical et
- conforme aux clauses de la police d'assurance.

Le partage des coûts n'est plus appliqué aux tests de dépistage de la COVID-19.

1.3. Le tiers administrateur (Cigna International) prend-il en charge les mesures de quarantaine relatives à la COVID-19 dans le cadre du régime MIP ?

La quarantaine peut être recommandée dans deux cas :

i) À des fins de prévention :

- pour les personnes sans symptômes qui sont mises en quarantaine dans une logique de prévention, qu'elles aient été testées positives ou non. **Cette mesure n'est pas prise en charge car il ne s'agit pas de soins médicaux.**

ii) À des fins d'isolement :

- pour les personnes qui présentent des symptômes et qui doivent être testées ou traitées. On hospitalise ces patients en isolement ou dans une chambre individuelle pour éviter de contaminer les autres. **Cette mesure est prise en charge car il s'agit de soins médicaux.**

1.4. Le tiers administrateur (Cigna International) permet-il aux bénéficiaires du régime MIP d'accéder à des consultations en ligne ?

Oui. À partir d'avril 2020, toutes les personnes affiliées au régime MIP (membres actifs et retraités du personnel et personnes à leur charge) bénéficient du service [Cigna Global Telehealth](#). Celui-ci permet aux personnes assurées de consulter un médecin par appel téléphonique ou vidéo ou au moyen de leur appareil mobile.

Vivement recommandé dans le contexte de la pandémie, ce service permet de recevoir les conseils d'un médecin et, au besoin, une ordonnance.

Pour bénéficier des consultations en ligne, il faut installer l'[application Cigna Wellbeing](#), puis se connecter en utilisant son numéro de référence personnel Cigna. L'inscription à ce programme et la consultation n'entraînent aucun coût supplémentaire.

Pour plus d'informations sur les consultations en ligne du programme Global Telehealth, veuillez cliquer sur le lien suivant :

[Cigna MIP – Cigna Global Telehealth](#).

Nous vous encourageons à utiliser le service de télésanté [Cigna Global Telehealth](#) pour prendre en main votre santé et votre bien-être. Ce service vous permet d'obtenir à tout moment une assistance et des conseils médicaux par appel vidéo ou par téléphone. Il comporte un volet multilingue.

Les bénéficiaires du régime MIP peuvent écrire à l'adresse UN.MIP@cigna.com et utiliser les numéros de téléphone indiqués sur leur carte d'affiliation Cigna.

Outre le programme Cigna Global Telehealth, le régime MIP couvre les consultations téléphoniques et vidéo avec les médecins de votre zone de soins régionale pendant la pandémie. Ces consultations sont prises en charge conformément aux clauses de la police d'assurance. Il faudra donc joindre une **facture** (feuille de soins) et un **reçu** à votre demande de remboursement.

Important : les consultations téléphoniques et vidéo ne sont prises en charge que pour les médecins de la zone de soins régionale.

1.5. Le tiers administrateur (Cigna International) permet-il d'accéder à des services de santé mentale à distance ?

Les consultations avec des psychiatres sont comprises dans les services de télésanté pris en charge par le régime MIP.

Pour garantir l'accès aux soins de santé mentale, le régime MIP couvre aussi désormais les consultations téléphoniques et vidéo des psychologues et psychothérapeutes de votre zone de soins régionale. Les bénéficiaires pourront ainsi continuer à prendre soin de leur santé mentale. Toutes les consultations de psychologues et de psychothérapeutes couvertes par le régime MIP sont prises en charge conformément aux clauses de la police. Il faudra donc joindre une **facture**, un **reçu** et une **ordonnance** à votre demande de remboursement.

Important : les consultations téléphoniques et vidéo ne sont prises en charge que pour les médecins de votre zone de soins régionale.

Veillez noter que la plateforme de télésanté en ligne ne permet pas de consulter des psychologues ou des psychothérapeutes dans le cadre du régime MIP. Comme expliqué ci-dessus, les personnes affiliées au régime peuvent consulter ces professionnels en organisant un appel téléphonique ou vidéo avec eux.

1.6. Le tiers administrateur (Cigna International) couvre-t-il les bénéficiaires du régime MIP en dehors de leur lieu d'affectation ?

Oui. Les personnes affiliées au régime MIP sont couverts en dehors de leur lieu d'affectation. Cependant, si elles reçoivent des soins en dehors du pays de leur lieu d'affectation, le remboursement se limite aux tarifs raisonnables et habituels en vigueur dans leur lieu d'affectation. Par conséquent, une part importante du montant total peut

être à la charge des bénéficiaires. De plus, les personnes affiliées au régime MIP doivent d'abord s'acquitter du montant total, puis présenter une demande de remboursement à Cigna.

1.7. Les personnes affiliées au régime MIP peuvent-elles soumettre leurs demandes de remboursement en ligne ?

Oui. Depuis le 6 avril 2020, toutes les personnes affiliées au régime MIP peuvent soumettre leurs demandes de remboursement en ligne.

2. Questions intéressant les membres du personnel (en activité ou à la retraite) et les personnes à leur charge qui bénéficient du Régime mondial (régime WWP) administré par Cigna International

2.1. Question : Mes consultations médicales sont-elles prises en charge si je contracte la COVID-19 ?

Les consultations médicales sont prises en charge conformément aux clauses du régime WWP.

2.2. Le tiers administrateur (Cigna International) prend-il en charge le dépistage de la COVID-19 dans le cadre du régime WWP ?

Comme tous les tests diagnostiques, le test de dépistage de la COVID-19 est pris en charge à condition qu'il soit :

- prescrit par un médecin qualifié et agréé ;
- nécessaire d'un point de vue médical ;
- conforme aux clauses de la police d'assurance.

Important : Le partage des coûts n'est plus appliqué aux tests de dépistage de la COVID-19.

2.3. Le tiers administrateur (Cigna International) prend-il en charge les mesures de quarantaine relatives à la COVID-19 ?

La quarantaine peut être recommandée dans deux cas :

i) À des fins de prévention :

- pour les personnes sans symptômes qui sont mises en quarantaine dans une logique de prévention, qu'elles aient été testées positives ou non. Cette mesure n'est pas prise en charge car ne il s'agit pas de soins médicaux.

ii) À des fins d'isolement :

- pour les personnes qui présentent des symptômes et qui doivent être testées ou traitées. Ces patients sont hospitalisés en isolement ou dans une chambre individuelle de façon à ne pas contaminer les autres. Cette mesure est prise en charge car il s'agit de soins médicaux.

2.4. Le tiers administrateur (Cigna International) permet-il aux bénéficiaires du régime WWP d'accéder à des consultations en ligne ?

Oui. Cigna International propose des consultations en ligne dans le cadre du service [Cigna Global Telehealth](#). Celui-ci permet aux personnes affiliées au régime WWP de consulter un médecin par appel téléphonique ou vidéo ou au moyen de leur appareil mobile.

Vivement recommandé dans le contexte de la pandémie, ce service permet de recevoir les conseils d'un médecin et, au besoin, une ordonnance.

Pour bénéficier des consultations en ligne, il faut installer l'[application Cigna Wellbeing](#) puis se connecter en utilisant son numéro de référence personnel Cigna. L'inscription à ce programme et la consultation n'entraînent aucun coût supplémentaire.

Vous trouverez des précisions sur les consultations en ligne du programme Global Telehealth ici :

[Cigna International \(UN WWP\) – Cigna Global Telehealth](#)

Nous vous encourageons à utiliser le service de télésanté [Cigna Global Telehealth](#) pour prendre en main votre santé et votre bien-être. Disponible par appel vidéo et par téléphone, ce service vous permet d'obtenir une assistance et des conseils médicaux à tout moment. Il comporte un volet multilingue.

Global Telehealth est également disponible via l'[application Cigna Wellbeing](#). Pour se connecter, les personnes affiliées et les personnes à leur charge doivent sélectionner l'option « Organisations internationales ».

Les bénéficiaires du régime WWP peuvent écrire à l'adresse UN.WWP@cigna.com.

Outre la plateforme Cigna Global, le régime WWP couvre les consultations de médecins par appel téléphonique et vidéo pendant la pandémie. Ces consultations sont prises en charge conformément aux clauses de la police d'assurance. Il faudra donc joindre une **facture** (feuille de soins) et un **reçu** à votre demande de remboursement.

2.5. Le tiers administrateur (Cigna International) permet-il d'accéder à des services de santé mentale à distance ?

Les consultations avec des psychiatres sont comprises dans les services de la plateforme de télésanté du régime WWP.

Pour garantir l'accès aux soins de santé mentale, le régime WWP couvre également, désormais, les consultations téléphoniques et vidéo de psychologues et de psychothérapeutes. Les personnes affiliées au régime pourront ainsi continuer à prendre

soin de leur santé mentale. Toutes les consultations de psychologues et de psychothérapeutes couvertes par le régime WWP sont prises en charge conformément aux clauses de la police d'assurance. Il faudra donc joindre à votre demande de remboursement une **facture**, un **reçu** et une **ordonnance**.

Veillez noter que la plateforme de télésanté en ligne ne permet pas de consulter des psychologues ou des psychothérapeutes dans le cadre du régime WWP. Comme expliqué ci-dessus, les personnes affiliées au régime peuvent consulter ces professionnels en organisant un appel téléphonique ou vidéo avec eux.

2.6. Comment obtenir des soins pendant un voyage officiel aux États-Unis si je bénéficie du régime WWP administré par Cigna International ?

Les bénéficiaires du régime WWP qui sont en mission officielle aux États-Unis sont priés d'appeler le 1-305-908-9101 ou le numéro du service clientèle indiqué au dos de leur carte d'affiliation. Le service clientèle de Cigna vérifiera quels soins sont pris en charge, demandera des informations sur leurs destinations ou les codes postaux qui y sont associés et leur enverra la liste des prestataires admissibles par courrier électronique.

3. Questions intéressant les membres du personnel (en activité ou à la retraite) et les personnes à leur charge qui bénéficient des régimes d'assurance maladie proposés aux États-Unis

3.1. Mes consultations médicales seront-elles prises en charge si je contracte la COVID-19 ?

Les consultations médicales sont prises en charge conformément aux clauses de votre police d'assurance.

3.2. Les tiers administrateurs (Aetna et Empire Blue Cross) des régimes d'assurance maladie proposés aux États-Unis prennent-ils en charge les tests de dépistage de la COVID-19 ? *Quid* du régime Health Insurance Plan (HIP) d'EmblemHealth ?

- Aussi bien Aetna qu'Empire Blue Cross prennent en charge les tests de dépistage de la COVID-19.
- Le régime HIP d'EmblemHealth n'applique pas le partage des coûts aux tests de dépistage de la COVID-19, conformément aux règles définies au niveau de l'État. Les clauses de partage des coûts sont également suspendues pour les consultations effectuées chez un médecin, dans une clinique d'urgence ou au service des urgences d'un hôpital dans le cadre du dépistage.
- EmblemHealth n'exigera pas d'autorisation préalable pour les tests de dépistage de la COVID-19.

3.3. Les consultations en ligne sont-elles couvertes par les régimes proposés aux États-Unis ?

Oui. Les bénéficiaires de tous les régimes proposés aux États-Unis peuvent consulter des médecins par appel téléphonique ou vidéo ou au moyen de leur appareil mobile.

Aetna et Empire Blue Cross ont leurs propres plateformes en ligne :

- Aetna propose une application en ligne appelée « Teladoc » ;
- Empire Blue Cross propose une application en ligne dénommée LiveHealth Online.

Il faut s'inscrire au programme de consultations en ligne sur le site Web de l'assureur. L'inscription à ce programme n'entraîne aucun coût supplémentaire.

On trouvera ci-après des précisions sur la prise en charge des consultations en ligne par les régimes proposés aux États-Unis :

3.3.1. Aetna Teladoc

Veillez vous connecter à votre compte Aetna à l'adresse www.aetna.com ou appeler le 1-855-Teladoc. Vous pouvez également vous connecter ici : teladoc.com/aetna. Avant votre première consultation virtuelle, créez votre compte en ligne ou sur l'application, puis remplissez le bref questionnaire sur vos antécédents médicaux, qui aidera votre médecin à vous traiter ou à vous conseiller.

Important : Outre la plateforme Teladoc, Aetna prend en charge, pendant la pandémie, **les consultations à distance par appel téléphonique et vidéo avec les prestataires affiliés ou non au réseau**. Tout prestataire de soins peut facturer une consultation de ce type en utilisant le code spécial autorisé pour indiquer qu'elle a été effectuée à distance.

Aetna traitera les demandes de remboursement de consultations à distance hors réseau au tarif OON, en appliquant les modalités ordinaires de partage des coûts pour les soins hors réseau, conformément à la police d'assurance.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la rubrique « **Télémédecine** » du tableau « Aetna Open Choice PPO/POS II summary of benefits » de la circulaire [ST/IC/2019/14](#), en cliquant ici :

<https://www.un.org/insurance/sites/www.un.org.insurance/files/Circulars/ST-IC-2019-14.pdf#page=33>

3.3.2. Empire Blue Cross : plateforme LiveHealth Online

Nous vous recommandons de recourir aux services de télésanté lorsque c'est possible, pour contribuer à prévenir la propagation de l'infection et à améliorer l'accès aux soins.

Grâce à la plateforme [LiveHealth Online](#), les bénéficiaires des régimes d'Empire peuvent obtenir de façon sûre et efficace des conseils médicaux sur la COVID-19 depuis leur domicile, en utilisant un smartphone, une tablette ou un ordinateur muni d'une webcam.

L'application mobile gratuite Sydney Care permet aux bénéficiaires d'évaluer leurs symptômes rapidement et facilement et de consulter un médecin dans le cadre d'une session de chat « Virtual Care » au moyen de leur smartphone.

Le médecin évaluera leurs symptômes et les aidera à comprendre s'ils ou elles sont à risque et s'ils ou elles doivent se rendre auprès d'un prestataire de soins pour subir le test de dépistage de la COVID-19.

Important : Outre les services de la plateforme LiveHealth Online, les bénéficiaires des régimes d'Empire Blue Cross peuvent obtenir, s'ils ou elles le souhaitent :

- i) des services de télésanté (vidéo et audio) avec les prestataires affiliés ou non au réseau ;
- ii) des consultations téléphoniques avec les prestataires du réseau, jusqu'au 14 juin 2020.

Les coûts de tous ces services sont partagés avec les bénéficiaires.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la rubrique « **Télémédecine** » du tableau « Empire Blue Cross PPO summary of benefits » de la circulaire [ST/IC/2019/14](#), en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.un.org/insurance/sites/www.un.org.insurance/files/Circulars/ST-IC-2019-14.pdf#page=27>

3.3.3. Le régime HIP d'EmblemHealth offre des services de télésanté aux bénéficiaires.

Par « télésanté », EmblemHealth entend les soins de santé professionnels dispensés à distance grâce aux technologies de l'information et des communications, y compris le téléphone.

Veuillez vérifier auprès de votre prestataire de soins s'il offre des services de télésanté qui sont couverts par le régime.

Important : En raison de la pandémie et à titre temporaire, le partage des coûts n'est plus appliqué aux soins couverts par le régime que les membres reçoivent des prestataires du réseau sous la forme de services de télésanté.

3.4. Les régimes proposés aux États-Unis couvrent-ils les soins de santé mentale à distance ?

Oui. Les services de télésanté fournis par les professionnels de la santé mentale, y compris les psychologues et les psychothérapeutes, sont pris en charge par tous les régimes proposés aux États-Unis (Aetna, Empire et HIP d'EmblemHealth).

Autres services disponibles

Le (la) Conseiller(ère) du personnel fournit une assistance psychosociale aux membres du personnel au Siège de l'ONU et dans les autres lieux d'affectation. Veuillez envoyer un courriel à scolearn@un.org pour obtenir ses coordonnées, ou à scohh@un.org pour fixer un rendez-vous virtuel. En outre, les membres actifs et retraités du personnel peuvent s'adresser aux services de leur État ou de leur municipalité pour bénéficier des ressources qui y sont proposées.

3.5. Les régimes proposés aux États-Unis permettent-ils de se procurer des médicaments pour plus de 30 jours de traitement ?

Oui. Tous les régimes proposés aux États-Unis, à savoir Aetna, Empire et HIP d'EmblemHealth permettent aux personnes qui subissent un traitement de longue durée de se procurer des médicaments en quantité suffisante pour plus de 30 jours.

3.5.1. Aetna

Les personnes affiliées aux régimes d'Aetna qui souhaitent se procurer des médicaments pour plus de 30 jours de traitement doivent demander une dérogation pour congé, qui leur permettra d'en obtenir suffisamment pour 90 jours de traitement.

Nous encourageons les personnes concernées à en parler avec leur médecin. Pour plus d'informations, les bénéficiaires peuvent appeler le numéro indiqué au dos de leur carte d'affiliation pour les questions relatives aux ordonnances (« RX Member Services »).

3.5.2. Empire Blue Cross (prestations relatives aux médicaments administrées par IngenioRx)

Les personnes affiliées aux régimes d'Empire Blue Cross qui souhaitent se procurer des médicaments pour plus de 30 jours de traitement doivent demander une dérogation pour congé, qui leur permettra d'en obtenir suffisamment pour 90 jours.

Nous encourageons les personnes concernées à en parler avec leur médecin.

Pour plus d'informations, les bénéficiaires peuvent appeler le numéro indiqué au dos de leur carte d'affiliation pour les questions relatives aux ordonnances (« RX Member Services »).

3.5.3. Régime HIP d'EmblemHealth

Pour la plupart des médicaments, le régime HIP d'EmblemHealth permet aux personnes atteintes de maladies chroniques de se procurer une provision suffisante pour 90 jours de traitement. Les personnes concernées doivent obtenir une ordonnance pour 90 jours de traitement, qu'ils pourront présenter à la pharmacie ou utiliser pour obtenir leurs médicaments par courrier ou par livraison. On trouvera des informations complètes et actualisées sur le site d'[EmblemHealth](#).