

Guide de SHIF Online

Quels sont les avantages de SHIF Online ?

SHIF Online offre les avantages suivants:

- un accès simplifié et rapide pour soumettre vos demandes ;
- des données sécurisées et confidentielles ;
- une accessibilité à tout moment, depuis n'importe où avec tout type d'appareil et une connexion internet, et en anglais, français et espagnol ;
- un suivi de l'état des demandes de remboursement ;
- la consultation de vos crédits optiques et dentaires ;
- l'archivage de vos demandes de remboursement et de vos factures des 10 dernières années, facilement consultables par date, montant, patient.

Est-ce que SHIF Online remplace le formulaire papier ?

Non, SHIF Online le complète simplement. Mais nous encourageons fortement son utilisation car c'est une façon plus efficace et plus rapide de soumettre vos demandes de remboursement.

**Les demandes faites sur SHIF Online
n'ont pas besoin d'être soumises sur papier**

Les demandes de remboursement soumises avec le formulaire papier seront visibles sur SHIF Online une fois traitées.

Quelles sont les différences entre les demandes papier et online?

Si vous optez pour soumettre votre demande sur papier, il n'y a pas de changement: vous nous envoyez les originaux des factures, prescriptions et preuves de paiements avec le formulaire de demande de remboursement. Une fois traitée, votre demande sera archivée dans nos locaux pendant 10 ans. Vous pouvez consulter sur SHIF Online les informations concernant vos remboursements, vos crédits dentaires et optiques.

Si vous soumettez vos demandes sur SHIF Online, vous téléchargerez vos factures médicales, preuves de paiement et ordonnances à travers notre portail en plus de quelques informations. **Vous devrez garder les originaux durant 5 ans, dans le cas où nous aurions besoin de les voir.**

Regardez les vidéos avant de soumettre votre première demande

Présentation générale: <https://youtu.be/UeVKfZwifVw>

Comment soumettre une demande? <https://youtu.be/d-fOjC0uEbY>

Comment fonctionne SHIF Online?

SHIF Online est accessible pour le personnel depuis la page d'accueil de l'intranet, ou sur shifonline.ilo.org avec votre login ordinaire ou avec un identifiant et un mot de passe dédiés pour les retraités. SHIF Online est personnalisé et vos informations clés, incluant vos dépendants, sont pré-remplies.

Avant de commencer: Regroupez vos factures d'abord par patient et ensuite monnaie.

Scannez ou photographiez vos documents pour qu'ils soient prêts à être téléchargés, dans l'un des formats suivants : jpeg, jpg, png, xls, xlsx, doc, docx ou pdf.

Vérifiez la qualité de vos scans et que le document soit dans le bon sens. Ne mettez pas plus d'une facture par scan.

Une demande de remboursement pas assuré: Une demande de remboursement ne doit contenir des factures que pour le même assuré.

Une monnaie par demande de remboursement: Chaque demande de remboursement ne peut contenir que des factures d'une même monnaie.

Maximum 5 factures par demande de remboursement:

- N'additionnez pas plusieurs factures ;
- Ne séparez pas les factures par type de traitement. Sélectionnez le type de traitement qui vous paraît le plus logique. Si besoin, nous réaffecterons le type de traitement en fonction de nos règles ;
- Vous pouvez rajouter 2 pièces jointes par facture (comme par exemple une prescription et une preuve de paiement) et chaque pièces jointe peut faire jusqu'à 5MB ;
- Les prescriptions pour les médicaments et pour les traitements de réhabilitation fonctionnelle doivent toujours être jointes en plus du reçu de la pharmacie ou de la facture du physiothérapeute. Veuillez joindre les prescriptions renouvelables à chaque fois.

Sauvegarder ou soumettre: Vous pouvez soumettre votre demande de remboursement ou la sauvegarder pour la finaliser plus tard. Si votre connexion internet est faible, il peut être judicieux de faire une sauvegarde à chaque rajout de facture.

Confirmation: Vous recevrez un courriel de confirmation pour chaque demande réceptionnée. Vous recevrez un courriel si tout ou partie de votre demande a été rejetée. Veuillez bien lire la remarque et si nécessaire resoumettez une nouvelle demande. Vous recevrez aussi un courriel quand votre demande aura été traitée.

Puis-je soumettre une demande en deuxième assurance via SHIF Online?

Non, ces demandes **doivent** être soumises avec le formulaire papier.

N'oubliez pas, les règles de la CAPS n'ont pas changé

- Les factures datant de plus de 21 mois ne sont pas remboursables. Seuls les scans ou les photos des factures originales sont acceptés. Les scans ou les photos de copies conformes ou de duplicatas ne sont pas acceptés ;
- Les traitements dentaires, les appareils optiques et auditifs n'ouvrent pas droit au remboursement pendant la première année de couverture ;
- Les consultations chez un psychologue sont remboursées si prescrites par un médecin et sont sujettes à une limite annuelle ;
- Tous les médicaments prescrits ne sont pas remboursables. Merci de vérifier aux pages 41, 64 et 65 des Statuts et Règlement administratif de la CAPS pour plus de détails.
- Les factures rédigées dans une autre langue que l'anglais, l'espagnol, le français ou l'italien doivent être accompagnées d'une traduction.

Des questions?

Veillez contacter SHIF Online à shifonline@ilo.org.