



Organización  
Internacional  
del Trabajo



CSSP Newsletter N°1 / 2023

## Edito: La Caja, ¿un centenario sano?

Estimados asegurados,

Esta es la pregunta que me hago a principios de año, cuando acabamos de celebrar el centenario de la Caja de una manera grandiosa.

Por un lado, se puede decir que sí, que la CSSP nunca ha funcionado tan bien ni ha ofrecido tantos servicios como ahora, como SHIF Online desde hace unos años, el nuevo Centro de llamadas (véase más adelante), etc.. La salud financiera de la Caja sigue siendo buena, como demuestra el último estudio actuarial que deberá publicarse en breve, aunque serán necesarios pequeños ajustes. También tenemos muchos proyectos, como la implantación de una aplicación para teléfonos móviles (App) que se ha retrasado, un servicio de tele consulta para todos los asegurados, y estamos buscando nuevas soluciones para mejorar el acceso a la asistencia en zonas donde sigue siendo difícil.

Por otra parte, el volumen de trabajo de la Caja supera desde hace tiempo la capacidad de su Secretaría para absorberlo y, a pesar de nuestros mejores esfuerzos, entramos en el nuevo año con un número récord de solicitudes pendientes de tramitación. Les agradecemos de antemano su paciencia ya que, como siempre, la CSSP hará todo lo posible para que la situación vuelva a la normalidad lo antes posible. Por lo tanto, no es aconsejable ponerse en contacto con la CSSP para preguntar cuándo se efectuará el reembolso o para saber si el médico asesor ha revisado su solicitud. Tenga la seguridad de que haremos todo lo posible por satisfacer sus expectativas, al tiempo que daremos prioridad a los casos que requieran una actuación urgente.

Sin embargo, ha llegado el momento de reflexionar sobre cómo dar realmente a la Caja los medios para responder a sus expectativas...

Aprovecho este primer boletín de 2023 para desearles un excelente Año Nuevo y, sobre todo, ¡mucha salud!

Florian Léger  
Secretario Ejecutivo  
13 de enero de 2023

## ► Asamblea general del centenario

Organizada en modalidad presencial y accesible virtualmente, la Asamblea General de la Caja que tuvo lugar el 8 de diciembre de 2022 fue un tanto especial, ya que aprovechamos la ocasión para celebrar el centenario de la Caja.

La primera parte de la reunión siguió el formato clásico, con una presentación del Secretario Ejecutivo sobre la situación de la Caja, seguida de una sesión de preguntas y respuestas.

La segunda parte se dedicó a la celebración del centenario, con la presentación de una publicación sobre la historia de la Caja. Dorothea Hoehltker, autora de la publicación, nos habló de la historia de la Caja y nos presentó a los principales protagonistas de los últimos 100 años. También escuchamos las reflexiones de algunos miembros de la administración y participantes, y el Director General de la OIT se dirigió a la asamblea a través de un mensaje de vídeo. Haciendo clic en los siguientes enlaces, podrá encontrar:

- [el vídeo de la Asamblea General \(código: kE\\*2GdDF\)](#)
- [la presentación del Secretario Ejecutivo \(sólo en inglés\)](#)
- [la publicación del centenario](#)
- [las fotos de la Asamblea General](#)

## ► Encuesta de satisfacción

Tres años después de la primera encuesta de satisfacción, el Comité de Administración de la Caja ha querido volver a dar la palabra a los asegurados de la Caja. Como en la primera encuesta, muchos de ustedes respondieron, con casi 2000 respuestas, ¡un poco más que en 2019!

Muchas gracias a todos los que han respondido y, en particular, a los muchos que han escrito comentarios (más de 800 en total). Sus respuestas nos animan a continuar, ya que el 76% de ustedes están satisfechos o muy satisfechos con nuestros servicios. Un índice de satisfacción más o menos equivalente al de 2019, pero difícil de comparar, ya que las preguntas no eran exactamente las mismas, el SHIF Online estaba en pañales en 2019 y la pandemia del COVID-19 había cambiado por completo nuestra forma de interactuar con ustedes (cierres de la oficina de recepción de la Caja durante 27 meses...).

Encontrarán los resultados detallados de la encuesta haciendo [clic en este enlace](#).

## ► Nuevo Centro de Llamadas de la Caja

En septiembre les informamos de la puesta en marcha del nuevo Centro de Llamadas. Tras la encuesta de satisfacción realizada en el 2019, el Centro de Llamadas fue uno de los com-

promisos adquiridos por la CSSP para mejorar sus servicios a los asegurados. El Centro de Llamadas de la Caja está abierto todos los días laborables de 9.30 a 12.00 y de 14.00 a 16.30 (hora de Ginebra). Puede ponerse en contacto con el centro de llamadas marcando el número de recepción de la CSSP+41.22.799.88.18. o a través de Teams haciendo clic en el enlace de la página de inicio de SHIF Online. Si todas las líneas están ocupadas o si llama fuera del horario de oficina, le invitamos a dejar un mensaje de voz y le devolveremos la llamada. ¡Este nuevo servicio será especialmente apreciado por los colegas y jubilados del terreno!



## ► En breve

Informe anual 2020-21

¡Por fin está disponible el [Informe Anual 2020-21!](#)

## ► Contribución a la Caja para jubilados

La cotización de los jubilados se vuelve a calcular cada año de acuerdo a los Estatutos de la Caja. El cambio se produce en la pensión de diciembre, ya que la Caja deduce las cotizaciones con un mes de antelación. En 2022 el ajuste de las pensiones en función de la inflación (que tuvo lugar en abril) fue bastante importante, sobre todo en algunos países. Las variaciones de los tipos de cambio también pueden repercutir en la nueva cotización. En caso de que su cotización haya aumentada, sigue siendo la misma en porcentaje de su pensión. Así que no hace falta que se ponga en contacto con nosotros.

## ► Certificados de cobertura

Le recordamos que puede descargar en SHIF Online sus distintos certificados para usted y para los miembros de su familia. También puede descargar un certificado con un resumen de sus reembolsos por año de asistencia, el cual es a veces necesario para cumplimentar su declaración fiscal, sobre todo en el caso de los jubilados. Los jubilados que no dispongan de una cuenta SHIF Online lo recibirán de nuevo este año por correo postal.

### Contactar la Caja

T. Recepción: +41 22 799 8818  
T. Secretaría: +41 22 799 8507  
Número de emergencia: +41 22 819 4414

Organización Internacional del Trabajo  
Caja del Seguro de Salud del Personal  
Route des Morillons 4  
1211 Ginebra 22  
Suiza

Para consultas generales o relacionadas con sus solicitudes de reembolso en papel: [shif@ilo.org](mailto:shif@ilo.org)

Para cualquier pregunta relacionada con el acceso a SHIF Online o sus solicitudes de reembolso presentadas a través de SHIF Online: [shifonline@ilo.org](mailto:shifonline@ilo.org)

Si esta fuera de Ginebra y necesita un anticipo de prestaciones para un tratamiento futuro que se pagará a un proveedor, póngase en contacto con el director de su oficina.

Para cualquier cuestión médica que requiera un examen por parte del asesor médico: [shifmedicaladviser@ilo.org](mailto:shifmedicaladviser@ilo.org)

Para todas las preguntas sobre la afiliación: [shifaffiliations@ilo.org](mailto:shifaffiliations@ilo.org)

Para sus preguntas técnicas: [servicedesk@ilo.org](mailto:servicedesk@ilo.org)