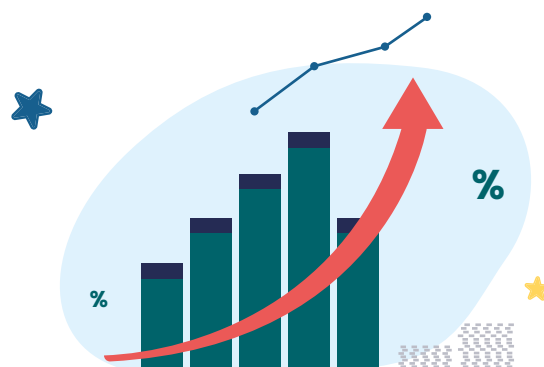


CHIS Bull'

BULLETIN D'INFORMATION DU RÉGIME D'ASSURANCE MALADIE DU CERN

N° 46 - OCTOBRE 2020



ÉDITORIAL

Lorsque vous avez reçu le dernier numéro du CHIS Bull', nous étions au début d'une crise sanitaire sans précédent qui nous a tous bouleversés que ce soit dans notre vie professionnelle ou privée.

Nous espérons que vous et vos proches avez été épargnés par ce virus.

A l'heure où nous écrivons ce numéro, nous ne sommes malheureusement pas encore sortis de ce « cauchemar collectif ». En effet, la crainte d'une deuxième vague augmente de jour en jour en Europe et tous les efforts sont actuellement déployés afin de prévenir et atténuer ses effets. Nous ne saurons par conséquent que vous encourager très vivement à suivre et appliquer les recommandations qui sont émises par les autorités publiques compétentes ainsi que celles émises par le CERN via le site que vous connaissez déjà :

<https://hse.cern/fr/news-article/coronavirus-recommandations>

Comment le CHIS a-t-il été impacté par cette pandémie ? Bien que nous ayons constaté depuis mars 2020 une hausse du nombre de décès de retraités, nous ne sommes pas encore en mesure d'évaluer l'impact de cette crise. Nous vous tiendrons informés une fois que nous aurons plus d'éléments.

Dans ce numéro, vous allez encore trouver des informations fort intéressantes et utiles pour vous.

Concernant la plateforme MyUNIQA déployée début avril, nous ne pouvons que confirmer qu'elle a été adoptée avec succès. Plus de 65% des demandes de remboursements sont établies de manière électronique et nous n'avons reçu que des messages de satisfaction. Pour ceux d'entre vous qui souhaitent aussi pouvoir utiliser ce service via un smartphone, bonne nouvelle, dans les pages qui suivent vous en saurez plus sur la nouvelle application MyUNIQA App.

Vous trouvez aussi dans ce numéro les statistiques détaillées pour l'année 2019 de notre Régime. Les dépenses ont été très fluctuantes ces dernières années. L'année 2019 s'est caractérisée par une hausse significative des dépenses.

Vous découvrirez également les résultats de l'enquête de satisfaction UNIQA et du questionnaire relatif à la communication du CHIS. Les résultats sont plus que satisfaisants. Un grand merci à tous ceux et celles qui ont répondu.

Comme vous l'avez sans doute remarqué, nous avons revu le format du CHIS Bull'. En effet, après de nombreuses années d'existence, nous avons pensé qu'il était temps de lui faire subir une petite cure de rajeunissement.

Très bonne lecture, et surtout, prenez soin de vous et de vos proches !

CARMELO SAITTA

Conseiller Stratégique du Directeur Général pour l'Assurance Maladie
Président du CHIS Board



STATISTIQUES

Statistiques 2019



MESSAGE UNIQA

Application MyUNIQA



ENQUÊTES

Enquêtes de satisfaction CHIS-UNIQA 2019

Depuis plusieurs années, le CHIS Bull' examine les statistiques sur l'évolution des remboursements des frais de santé (HS) et des prestations dépendance (LTC) au cours de l'année précédente. Ces statistiques n'ont pas pu être présentées pour les années allant de 2016 à 2018, mais nous reprenons les bonnes habitudes et vous présentons dans ce numéro les statistiques 2019 avec un rappel sur les années précédentes quand cela présente un intérêt.



DÉMOGRAPHIE

En 2019, la démographie des assurés du CHIS repart à la baisse après une augmentation des effectifs en 2016 et 2017. Toutefois, l'effectif des pensionnés continue la décroissance constatée depuis 2012. Malgré cette diminution, la population CHIS reste très atypique : les personnes de la tranche d'âge de 65 ans et plus, représentent plus de 30,5% des assurés, alors qu'en Suisse, cette même partie de la population ne représentait en 2018 que 17,8% de la population assurée.*

La population la plus lourde financièrement est presque deux fois plus nombreuse qu'en Suisse, avec un effet non négligeable sur les coûts de santé liés à l'âge. Ceci montre bien l'intérêt d'une assurance mutuelle telle que le CHIS, qui comporte de nombreux liens de solidarité entre les différents groupes d'assurés. Rappelons ici les principes de notre assurance : mutualité, responsabilité et liberté de choix qui impliquent que chacun fasse des efforts afin de limiter les dépenses, sans toutefois amoindrir la qualité des soins recherchés.

POPULATION ASSURÉE PAR CATÉGORIE AU DERNIER JOUR DE LA PÉRIODE

MEMBRES	31.12.2018		31.12.2019	
Obligatoires et leurs dépendants	9 095	63,8%	9 001	63,9%
Pensionnés et leurs dépendants	4 812	33,7%	4 731	33,6%
Volontaires et autres	355	2,5%	351	2,5%
Total	14 262	100%	14 083	100%

EVOLUTION DE LA POPULATION DU CHIS PAR CATÉGORIE 2010-2019



EVOLUTION DE LA POPULATION ASSURÉE PAR ÂGE – PÉRIODE 2018-2019

DÉMOGRAPHIE DU CHIS : ÉVOLUTION DE LA POPULATION ASSURÉE PAR ÂGE

NOMBRE D'ASSURÉS



* Source: Office fédéral de la santé publique, Statistique de l'assurance-maladie obligatoire Edition 2018. Tableau : OFSP T 7.15 STAT AM 18



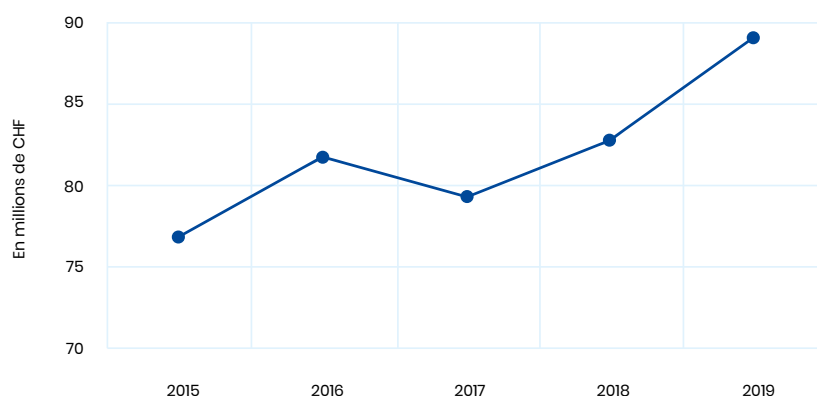
REMBOURSEMENTS DES FRAIS DE SANTÉ (HIS): FORTE HAUSSE

EVOLUTION ANNUELLE HIS 2015-2019 : TOTAL DES DÉPENSES EN 2019 : **88'971'369CHF**

Si une diminution des remboursements des frais de santé de 3% a été notée en 2017, ils augmentent de 4,3% en 2018 pour arriver à un accroissement de 7,7% en 2019. Comme on le constate, les dépenses ont été très volatiles ces dernières années. Pour l'année 2019, plusieurs facteurs peuvent expliquer cette forte augmentation:

- Une hausse de 11% du nombre de décès : 135 décès en 2019 contre 122 en 2018. Cette augmentation concerne principalement la catégorie des pensionnés qui concentre la majorité des cas coûteux. Des études ont démontré que les dépenses de santé augmentent considérablement dans les mois qui précèdent la fin de la vie. En conséquence, le nombre de décès est fortement corrélé avec les dépenses totales du CHIS.
- Une forte augmentation des hospitalisations longues dans des spécialités coûteuses suivies de réadaptation également de longue durée.
- Une forte augmentation des dépenses causée par quelques cas très coûteux (> 20 000 CHF) en nombre et en montant. Le coût médian par cas en 2019 est presque similaire à 2018 (-0,5%) ce qui conforte l'idée que l'augmentation est principalement causée par quelques cas très coûteux.

REMBOURSEMENTS HIS	EN CHF	VARIATION %
2015	76 876 006	
2016	81 701 262	6,3%
2017	79 216 690	-3,0%
2018	82 590 631	4,3%
2019	88 971 369	7,7%



	2018		2019				
	TOTAL PAYÉ	NOMBRE DE CAS	TOTAL PAYÉ	NOMBRE DE CAS	VARIATION EN %	VARIATION EN CHF	VARIATION EN NOMBRE DE CAS
0 < X ≤ 20 000 (CHF)							
MONTANT ANNUEL REMBOURSE	34 229 352	11 353	34 893 477	11 293	1,9%	664 125	-0,5%
20 000 < X ≤ 100 000 (CHF)							
MONTANT ANNUEL REMBOURSE	48 361 279	918	54 077 891	991	11,8%	5 716 613	8,0%
COÛT MÉDIAN PAR CAS	1 743		1 734		-0,5%		



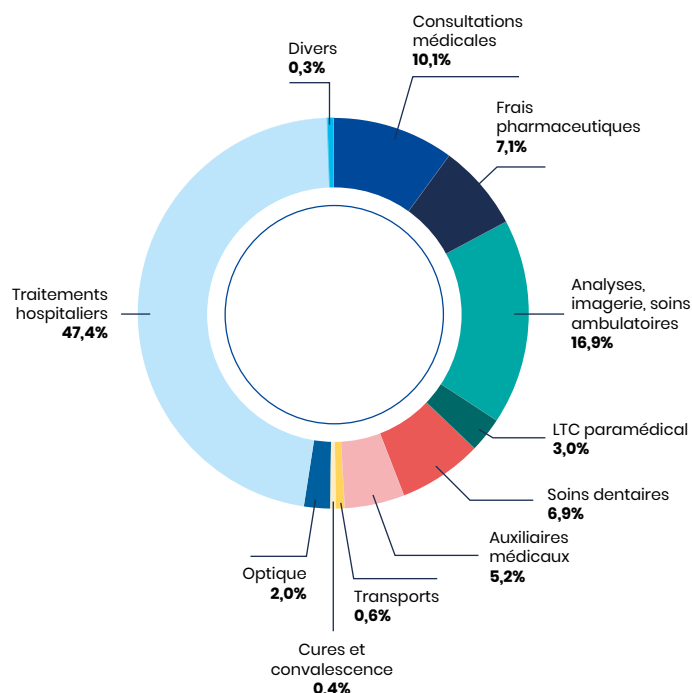
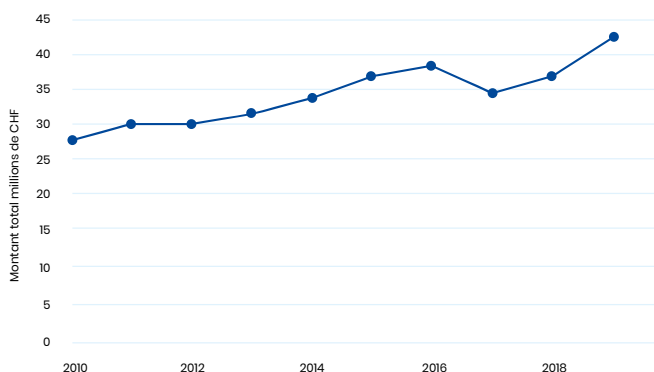
RÉPARTITION DES DÉPENSES DE SANTÉ EN 2019

SOINS HOSPITALIERS : EN TRÈS FORTE HAUSSE

Les frais d'hospitalisation qui représentent le plus gros poste de dépenses du CHIS (47,4%) ont vu une forte augmentation par rapport à l'année 2018. Ce poste contribue à lui seul pour majorité à la forte hausse des dépenses de santé. L'augmentation est forte, +14,4% et peut s'expliquer notamment par la hausse de cas dans des spécialités coûteuses (soins aigus coûteux : transplantation, opération cardiaque) et qui peuvent avoir été dans certains cas suivis par des réadaptation de longue durée en établissement hospitalier.

Afin de contenir l'augmentation de ces coûts, le CHIS négocie des tarifs hospitaliers en partenariat avec d'autres Organisations internationales basées à Genève. A cet effet les conventions signées avec différentes structures hospitalières permettent aux Membres du CHIS de bénéficier de réductions de tarifs appréciables. Vous pourrez trouver la liste des établissements agréés sur le site du CHIS que nous vous encourageons à consulter.

EVOLUTION DES DÉPENSES D'HOSPITALISATION 2010-2019



SOINS AMBULATOIRES : EN HAUSSE

La hausse est aussi marquée pour les soins ambulatoires : +6,9% par rapport à l'année 2018, avec une très forte hausse de 28,5% pour les cures et convalescence notamment pour les séjours de réadaptation de longue durée. Tous les types de traitements ambulatoires sont concernés par une augmentation des dépenses, sauf l'imagerie médicale en baisse de -4,8%. La hausse est de +9,3% pour les dépenses concernant les traitements ambulatoires dans un hôpital.

Ce type de dépenses peut être maîtrisé grâce à votre aide en vous rendant chez un prestataire agréé ou un établissement conventionné. Nous vous encourageons à consulter la liste des établissements avant toute opération programmée. Vous pouvez également contacter notre tiers-administrateur UNIQA si le prix de certains devis vous paraissent excessifs. Il a ainsi pu être constaté que l'opération de la cataracte, qui est devenue l'intervention chirurgicale la plus fréquente du domaine de la chirurgie oculaire, peut voir son prix varier du simple au double suivant les établissements.

PRESTATIONS DÉPENDANCE LONG TERM CARE (LTC) : EN LÉGÈRE BAISSSE

Liées à l'accroissement de la partie la plus âgée de la population dont elles évitent l'hospitalisation bien plus coûteuse, les allocations journalières progressent peu (+3,0%) et moins que l'an dernier (+5,7%). Et c'est désormais un total de 797 personnes qui a été pris en charge par le LTC depuis sa création en 2001. Il est à rappeler que, selon les estimations, cette augmentation du nombre de personnes concernées devrait se poursuivre jusqu'en 2025-2030.

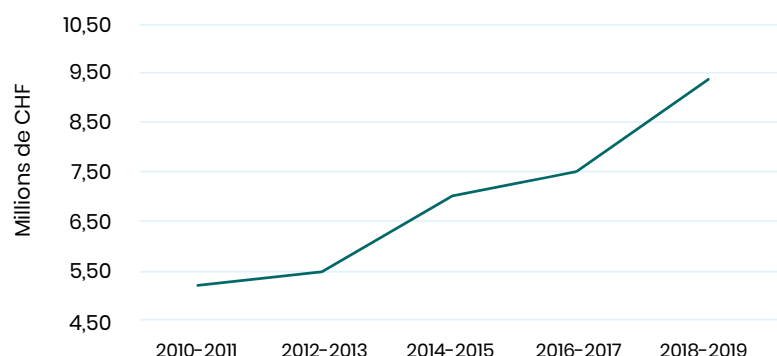
Degré de dépendance	Nombre de personnes au 31.12.2019	Allocations journalières (CHF)
Faible	80	1 544 670
Moyenne	114	2 972 470
Grave	80	3 440 725
Total	274	7 957 865

ACCIDENTS NON-PROFESSIONNELS : MINIMISEZ LES RISQUES !

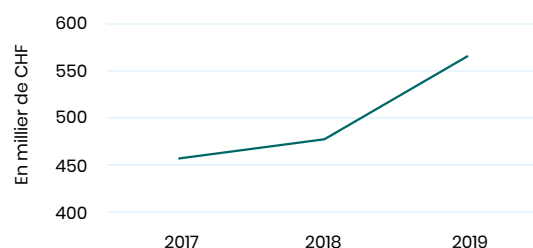
Les dernières années ont vu une augmentation du coût cumulé de ces accidents. Nous avons déjà évoqué les accidents domestiques lors d'un précédent CHIS Bull'. Parlons maintenant de sport.

Si la pratique de disciplines sportives est bonne pour la santé, il faut cependant accorder une attention particulière aux risques encourus. Lors de vos activités pratiquées à haut-niveau ou pour le plaisir et afin de limiter les accidents qui peuvent entraîner des blessures plus ou moins graves, ce que nous recommandons est la prudence ! Par exemple, et suivant les activités, procurez-vous un équipement adéquat, assistez à des cours, louez les services de guides agréés, informez-vous au sujet du terrain et des conditions météorologiques. Et ce que nous vous souhaitons avant tout est de vous amuser et surtout de rester en bonne santé!

ACCIDENTS NON-PROFESSIONNELS



COÛTS DE TRANSPORT : EN CONSTANTE HAUSSE



On note une augmentation 17,4% des dépenses liées aux coûts de transports. Ces transports qui se font en ambulance, véhicule sanitaire ou en taxi du domicile à la structure sanitaire font l'objet d'un accord préalable, sauf pour les transports d'urgence.

Les principaux motifs d'augmentation de ces frais sont majoritairement dû à l'abandon de la conduite d'un véhicule personnel, aux maladies chroniques nécessitant des déplacements réguliers chez un/plusieurs prestataires de santé ou encore l'éloignement géographique des centres médicaux notamment entre le Pays de Gex et la Suisse. Néanmoins, là encore, les coûts peuvent être contenus grâce aux accords négociés dont la liste est disponible auprès de UNIQA.



RÉSULTATS FINANCIERS DU CHIS : FORTE AUGMENTATION DES DÉPENSES HIS EN 2019

S'agissant des recettes, l'année 2019 a vu une faible augmentation des cotisations qui s'explique surtout par la baisse des effectifs. Concernant les dépenses, cette année se caractérise par une forte augmentation des dépenses par rapport à 2018. Cette augmentation provient principalement des prestations HIS en hausse alors que les prestations LTC augmentent plus faiblement. Comme souligné précédemment, les dépenses ont été très volatiles ces dernières années. Il en résulte une très forte baisse du résultat (6,4 MCHF) par rapport à 2018 (14,8 MCHF)

FONDS CHIS : TRÈS BONNE PERFORMANCE POUR L'ANNÉE 2019 !

Les excédents (HIS et LTC) ont été, comme par le passé versés dans le fonds CHIS créé en 2008. En 2019, la performance des investissements du fonds CHIS a été particulièrement bonne : +8,8 %. Au 31 décembre 2019, le fonds détenait 178,7 MCHF au titre du HIS et un peu plus de 97,5 MCHF pour le LTC (contre 160,4 MCHF pour le HIS et 89,7 MCHF pour le LTC en 2018).

La valeur du fonds a donc progressé de 10,8%, soit 11,3% pour le HIS et 9,8% pour le LTC, et ce malgré la hausse des dépenses de santé. Rappelons ici que le CHIS est avec le CERN son propre assureur, et que tout assureur se doit de disposer de réserves suffisantes pour faire face, en toute situation, à :

- ses engagements envers ses Membres
- la gestion des remboursements des dépenses encourues mais non encore réclamées
- des risques catastrophiques (p. ex. en cas de pandémie)
- la hausse des dépenses de santé.



AVEC MYUNIQA WEBPORTAL ET MYUNIQA APP C'EST ENCORE PLUS FACILE !

Vous avez découvert la soumission en ligne de vos remboursements sur **myUNIQA webportal** en avril 2020. En quelques semaines, la moitié des demandes de remboursement a été soumise par cette voie ! Vous pouvez ainsi visualiser les documents soumis et suivre en temps réel le statut de vos remboursements.

Un pas supplémentaire dans la facilité de soumission des demandes de remboursement et la rapidité du remboursement a été réalisé avec l'application mobile **myUNIQA App**. Il suffit de photographier vos documents et vous nous les soumettez depuis votre smartphone en quelques clics !

Vous découvrirez d'autres services sur **myUNIQA App**, tels que la carte d'assurance virtuelle, la géolocalisation du réseau médical UNIQA, la possibilité de joindre directement les différents numéros d'appel d'UNIQA et d'assistance médicale depuis votre smartphone, et plus encore.

Vous pouvez aussi faire un geste écoresponsable en désactivant l'envoi des avis de remboursement postaux sur papier, sachant que cette fonction est réversible à tout moment.

Comme stipulé dans le Règlement du CHIS, vous serez tenu de conserver les documents originaux des pièces soumises pendant une durée de deux ans pour répondre à des contrôles aléatoires d'UNIQA.

Bien entendu, UNIQA continuera d'accepter la soumission des demandes de remboursement par papier pour les personnes qui le souhaitent. Un lien et une vidéo de démonstration sont disponibles sur le site www.uniqua.ch et sur le site du CHIS .





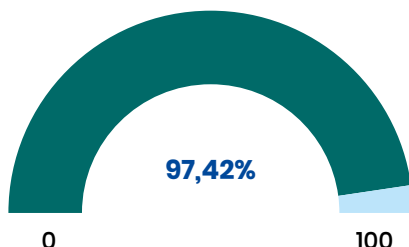
ENQUÊTE DE SATISFACTION UNIQA 2019

Dans le cadre du contrat de gestion du CHIS et de la démarche qualité d'UNIQA, une enquête de satisfaction sur la qualité du service d'UNIQA a été menée auprès des Membres du CHIS fin 2019. Cette enquête a été conçue par UNIQA en collaboration avec l'Administration du CHIS. Le questionnaire a été envoyé à 6'959 personnes Membres du CHIS, auquel 2'694 personnes ont répondu, soit un taux de participation remarquable de 39%.

Nous vous remercions pour votre temps et votre attention portés à cette enquête, qui représente une opportunité unique de comprendre vos attentes et améliorer nos services.

Globalement, je trouve
que la qualité du service
offert par UNIQA est :

Réponses effectives : **2'480**
Taux de réponse : **92,54%**



D'une manière générale, la satisfaction sur nos services s'avère élevée avec 97,42% de satisfaction sur un nombre très important de réponses (2'480 réponses). Notre longue présence au CERN, l'expérience accumulée et notre forte orientation client expliquent ce résultat remarquable. Les enseignements des remarques ciblées vont nous permettre d'ajuster et améliorer l'organisation de nos services. Nous nous engageons à traiter activement ces points d'amélioration. Les tendances principales ressortant de l'enquête sont :

Satisfaction du service remboursements

La qualité du service est jugée globalement bonne sur les principaux indicateurs de qualité notamment la conformité et la rapidité.

Services d'accueil et de renseignements

Renseigner, informer les Membres du CHIS sur leur couverture, les procédures d'accord préalable, de prise en charge ou les remboursements est une part importante du travail d'UNIQA. Ce travail de renseignement et d'information utilise trois canaux principaux : le Help Desk au CERN, le téléphone, les emails. Les indicateurs retenus étaient la clarté et la rapidité du traitement des demandes avec une taux de satisfaction élevé des utilisateurs.

Nous vous remercions de votre confiance et nous sommes toujours à votre disposition pour vous accompagner et vous renseigner.

Votre équipe UNIQA

Qualité de traitements des demandes de remboursement



Qualité de l'accueil et du service au HelpDesk



Qualité de réponse et de traitement des emails



Qualité de réponse et de traitement des appels téléphoniques

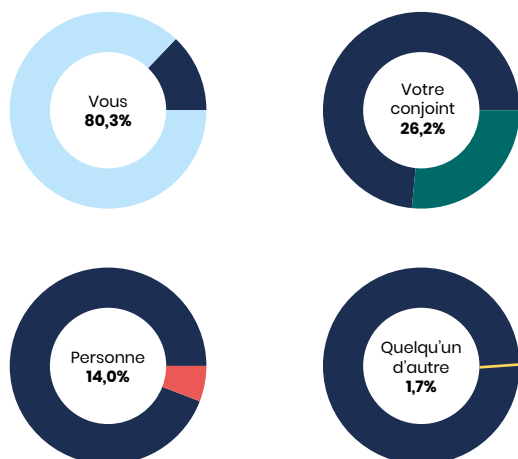


ENQUÊTE CHIS SUR LA COMMUNICATION

Afin d'améliorer ses canaux de communication, l'équipe du CHIS a souhaité savoir de quelle manière les Membres prenaient connaissance des informations concernant le Régime d'Assurance Maladie. Pour ce faire, 4 questions relatives à la communication du CHIS leur ont été posées.

Comme pour l'enquête satisfaction d'UNIQA, le taux de participation est élevé et nous vous en remercions. Parmi les 53% des Membres qui consultent le site internet du CHIS, 91,5% y trouvent les informations dont ils ont besoin. Ce résultat nous encourage dans nos efforts pour alimenter ce site et le rendre attrayant.

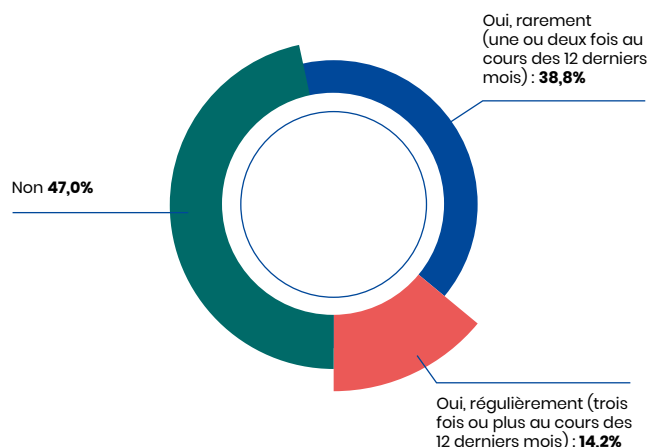
VOUS AVEZ RÉCEMMENT REÇU LE CHIS BULL' À LA MAISON, QUI DANS VOTRE FAMILLE L'A LU ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



En revanche, seulement 48,3% lisent régulièrement les communications officielles du CERN qui sont pourtant des informations dont vous êtes censés prendre connaissance. Ce moyen de communication nous permet de vous informer et de vous rappeler vos obligations, n'oubliez pas de les lire.

Enfin le CHIS Bull' est lu par 80,3% de nos Membres principaux mais aussi par leurs conjoints, également Membres du Régime. Ceci est également un encouragement à continuer de vous informer par ce biais. Longue vie donc au CHIS Bull' !

CONSULTEZ-VOUS LE SITE INTERNET DU CHIS ?



CONTACT & LIENS UTILES

<https://chis.cern/>

Informations générales, procédures, formulaires, Règlement du CHIS et autres documents officiels

[MyUNIQA.ch](https://myuniqa.ch)

Vos remboursements, décomptes périodiques, cartes et attestations d'assurance

Horaires des bureaux - UNIQA

CERN, Bâtiment principal (63/R-001)

Ouvert : du lundi au vendredi de 9 h à 13 h, et également le mardi et le jeudi de 14 h à 16 h

Genève ville, rue des Eaux-Vives 94

Ouvert : du lundi au vendredi de 8 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h

UNIQA est à votre disposition pour tout renseignement

Tél. : +41 (0)22 718 63 00 ou 72730 depuis le CERN

Courriel : uniqa@cern.ch

Une boîte aux lettres «UNIQA» pour déposer vos demandes de remboursement est à disposition à l'extérieur du site, dans le bâtiment 33-Réception des visiteurs

SHIPID SERVICE

Toutes les questions concernant la Déclaration d'assurance maladie et de revenus professionnels du conjoint (SHIPID) ou vos cotisations complémentaires doivent être adressées à :

chis.shipid@cern.ch

IMPRESSUM

Éditeur : Carmelo Saitta,
Président du CHIS Board
CERN, 1211 Genève 23
<http://cern.ch/chis>