

AAFI AFICS Newsletter

ASSOCIATION DES ANCIENS FONCTIONNAIRES INTERNATIONAUX - Genève
ASSOCIATION OF FORMER INTERNATIONAL CIVIL SERVANTS - Geneva

26 avril 2020

Mes chers amis,

La Plateforme (La PLATEFORME des associations d'aînés de Genève) continue de nous transmettre beaucoup d'informations utiles. Parmi elles voici une série de recommandations très utiles préparées par Genève Bénévolat ([en annexe, en français seulement](#)) à l'intention de tous les bénévoles qui s'engagent aujourd'hui et plus particulièrement dans le contexte sanitaire actuel.

Nous vous remercions vivement d'avance de votre lecture attentive et de diffuser largement ces recommandations dans vos réseaux respectifs. Pour toute question et échange sur le document, nous vous invitons à vous adresser directement à info@genevebenevolat.ch

Madame, Monsieur,

Chères associations, chers partenaires,

Les actions mises en place dans le cadre de cette crise sanitaire vont se **prolonger dans la durée**. Les faits le confirment chaque jour, le **bénévolat joue un rôle essentiel** dans les quartiers, les communes et la société en général. L'engagement citoyen et le don de soi deviennent, à travers chaque action bénévole, une **réponse concrète** aux besoins des personnes vulnérables. Genève Bénévolat tient à saluer très chaleureusement l'engagement de toute personne impliquée et de toute forme de **bénévolat ou d'entraide** !

Cependant, Genève Bénévolat veille scrupuleusement à ce qu'il n'y ait **pas de relâche dans l'application des consignes sanitaires** et de **pérenniser les « bonnes habitudes »** mises en œuvre. Elle met ainsi à disposition de toute organisation œuvrant avec des bénévoles les **recommandations jointes en annexe**, le but étant de rappeler les **bonnes pratiques** et de préconiser une **répartition cohérente des tâches**, et plus particulièrement celles qui impliquent un **contact physique/rapproché** avec des personnes vulnérables.

Ce document a été créé en concertation avec la PLATEFORME des associations d'aînés de Genève, IMAD, la Croix-Rouge genevoise, *A nous de jouer!*, Pro Senectute Genève et le Département de la cohésion sociale de l'Etat de Genève. Afin de répondre en temps réel à vos besoins, il sera adapté en fonction des consignes fédérales et cantonales ainsi que selon l'évolution de la pandémie à Genève.

Nous vous encourageons à **diffuser largement** ce document dans vos réseaux et à nous **tenir informés** d'autres bonnes pratiques ainsi que de **l'adaptation de vos prestations** dans le contexte actuel.

En restant à votre disposition pour toute information complémentaire, nous vous souhaitons plein de succès dans vos défis actuels et dans ceux à venir !

Avec nos salutations solidaires, Andréa Quiroga Coordinatrice
[www.genevebenevolat.ch] www.genevebenevolat.ch Tél. 079 808 38 56

Informations concernant les assurances maladie (en anglais seulement).

Quelques infos internationales :

A l'occasion de la Journée internationale du multilatéralisme, nous avons, une fois encore, prouvé notre capacité à nous adapter aux défis actuels. Pour marquer cette journée importante, et dans le contexte de l'initiative mondiale ONU@75 du Secrétaire général, j'ai eu le plaisir de participer à un débat virtuel sur le multilatéralisme à l'heure de la COVID-19.

Organisé par l'ONU Genève, en collaboration avec l'Institut de hautes études internationales et du développement, l'Université de Genève et Foraus, ce débat a souligné l'importance de la coopération et de la solidarité internationales, tant aujourd'hui qu'à l'avenir, et a montré que les organisations internationales doivent évoluer. Je vous invite à regarder l'enregistrement de ce débat sur webtv.un.org et à nous livrer votre opinion grâce à [l'enquête ONU75](#) si vous ne l'avez pas déjà fait.

Quelques infos sur notre Caisse des Pensions concernant les investissements :

<https://oim.unjspf.org/who-we-are/our-leadership/>

Pedro Antonio Guazo Alonso

Acting Representative of the Secretary-General (RSG) for the investment of the assets of the United Nations Joint Staff Pension Fund (UNJSPF)

Mr. Guazo is the Acting Representative of the Secretary-General (RSG) for the investment of the assets of the United Nations Joint Staff Pension Fund (UNJSPF)

<https://oim.unjspf.org/investments-at-glance/historical-fund-performance/market-value-of-assets/>

<https://oim.unjspf.org/investments-at-glance/weekly-fund-performance/>

<https://oim.unjspf.org/investments-at-glance/fund-investments-by-asset-class/>

pour les détails concernant les investissements au 31 mars 2020

Et, pour plus d'informations la réunion d'information demandée par les représentants des participants le 29 avril prochain

L'ordre du jour est le suivant :

- Briefing sur les évolutions récentes au Fonds (représentants des participants - 5 minutes)

- Présentation de la situation des investissements du Fonds (Pedro Guazo - 15 minutes)
- Questions et réponses.

Veuillez utiliser ce lien Teams Live (<https://bit.ly/PFIInfoSession0420>) pour nous rejoindre le jour même. Vous pouvez également envoyer vos questions à l'avance au lien suivant (<https://app.sli.do/event/h56o3aki/live/questions>) afin que nous puissions nous assurer que vos préoccupations sont prises en compte.

Et pour terminer sur une note plus légère, un message de notre amie Joy :

Cette histoire a un message simple mais important. Parfois, ce sont les histoires simples qui nous amènent le plus réfléchir ...

Un jour, un professeur est entré dans sa classe et a demandé à ses élèves de se préparer pour un test surprise. Ils attendaient tous avec impatience à leur bureau que l'examen commence. Le professeur a remis les feuilles d'examen avec le texte caché, comme d'habitude. Une fois qu'il les a tous distribués, il a demandé à la classe de retourner les feuilles. À la surprise générale, il n'y avait pas de questions - juste un point noir au centre de la feuille de papier.

Le professeur voyant l'expression sur le visage de chacun, leur a dit:
 "Je veux que vous écriviez sur ce que vous voyez là-bas",
 Les étudiants, confus, se sont attelés à cette tâche obscure.

À la fin du cours, le professeur a pris tous les papiers et a commencé à lire chacun à haute voix devant tous les étudiants. Tous sans exception, ont défini le point noir, essayant d'expliquer sa position au centre de la feuille.

Après tout avoir été lu, la salle de classe silencieuse, le professeur commença à expliquer:

"Je ne vais pas vous noter là-dessus, je voulais juste vous donner quelque chose à penser. Personne n'a écrit sur la partie blanche du papier. Tout le monde s'est concentré sur le point noir - et la même chose se produit dans nos vies.

Nous avons un morceau de papier blanc à observer et à apprécier, mais nous nous concentrons toujours sur les taches sombres.

Notre vie est un cadeau qui nous est donné avec amour et attention, et nous avons toujours des raisons de célébrer, la nature qui se renouvelle chaque jour, nos amis autour de nous, le travail qui nous permet de vivre, les miracles que nous voyons tous les jours ...

Cependant, nous insistons pour nous concentrer sur le point noir, les problèmes de santé, le manque d'argent, la relation compliquée avec un membre de la famille et la déception avec un ami.

Les taches sombres sont très petites par rapport à tout ce que nous avons dans nos vies, mais ce sont celles qui polluent notre esprit.

La leçon:

Éloignez vos yeux des points noirs de votre vie. Profitez de chacune de vos bénédictions, à chaque instant que la vie vous donne. Soyez heureux et vivez une vie remplie d'amour!
"

Avec nos cordiales salutations,

Pour l'AAFI, Odette Foudral

Aafi-afics@un.org <https://afics.unog.ch/AAFI.htm>

[Le temps long ou court. Tout dépend de notre sentiment \(Dieulefit, la tour de l'Horloge, photo Odette Foudral\)](#)



26 April 2020

Dear friends,

Message from UNOG DG

Our ability to adapt to current challenges was demonstrated again today, the International Day of Multilateralism. On this important day and as part of the Secretary-General's global UN@75 initiative, I was pleased to participate in a virtual conversation on Multilateralism in the time of COVID-19.

Hosted by UN Geneva in cooperation with the Graduate Institute of International and Development Studies, the University of Geneva and Foraus, the discussion showed the importance of international cooperation and solidarity, both now and for the future, and the need for international organizations to evolve. I invite you to view a recording on webtv.un.org and, if you have not yet done so, to share your views through the [UN75 survey](#).

Please find attached an important document about Health insurance (only in English).

Concerning our Pensions Fund :

Pedro Antonio Guazo Alonso

Acting Representative of the Secretary-General (RSG) for the investment of the assets of the United Nations Joint Staff Pension Fund (UNJSPF)

Mr. Guazo is the Acting Representative of the Secretary-General (RSG) for the investment of the assets of the United Nations Joint Staff Pension Fund (UNJSPF)

<https://oim.unjspf.org/investments-at-glance/historical-fund-performance/market-value-of-assets/>

<https://oim.unjspf.org/investments-at-glance/weekly-fund-performance/>

<https://oim.unjspf.org/investments-at-glance/fund-investments-by-asset-class/>

For details on the UNJSPF portofolio

On the request of the UN SPC a meeting on investments will be held on 29th April

The agenda is as follows:

- Briefing on recent developments at the Fund (participant representatives – 5 minutes)
- Presentation on the situation regarding the Fund's investments (Pedro Guazo – 15 minutes)
- Questions and answers.

Please use this Teams Live link (<https://bit.ly/PFInfoSession0420>) to join us on the day.

You may also send questions in advance to the following link

(<https://app.sli.do/event/h56q3aki/live/questions>) so that we can ensure that your concerns are addressed.

Now just a glance from our friend Joy :

An inspiring story!

This story has a simple, yet important message. Sometimes it is the simplest stories that make us ponder the most...

One day a professor entered his classroom, and asked his students to prepare for a surprise test. They all waited anxiously at their desk for the exam to begin.

The professor handed out the exams with the text facing down, as usual. Once he had handed them all out, he asked the class to turn over the papers

To everyone's surprise, there were no questions- just a black dot in the center of the sheet of paper.

The professor seeing the expression on everyone's faces, told them the following: "I want you to write about what you see there" the students, confused, got started on the inexplicable task.

At the end of the class, the professor took all the papers, and started reading each one of them out loud, in front of all the students. All of them with no exception, defined the black dot, trying to explain its position in the center of the sheet.

After all had been read, the classroom silent, the professor started to explain:

"I'm not going to grade you on this, I just wanted to give you something to think about. No one wrote about the white part of the paper. Everyone focused on the black dot - and the same happens in our lives.

We have a white piece of paper to observe and enjoy, but we always focus on the dark spots.

Our life is a gift given to us with love and care, and we always have reasons to celebrate - nature renewing itself every day, our friends around us, the job that provides our livelihood, the miracles we see every day...

However, we insist on focusing on the dark spot - the health issues, the lack of money, the complicated relationship with a family member, and the disappointment with a friend.

The dark spots are very small when compared to everything we have in our lives, but they the ones that pollute our mind.

The lesson:

Take your eyes away from the black dots in your life. Enjoy each one of your blessings, each moment life gives you. Be happy and live a life filled with love!"

With our cordial greetings,

For AAFI-AFICS, Odette Foudral Aafi-afics@un.org <https://afics.unog.ch/AFICS.htm>



Genève Bénévolat
Plateforme genevoise du bénévolat
www.genevebenevolat.ch

BÉNÉVOLAT

Recommandations de bonnes pratiques

crise du COVID-19

A l'usage de toute organisation employant des bénévoles

NB : Ces recommandations peuvent également être une référence pour des voisins, proches-aidants, entraîdants de proximité.

Contexte

La crise sanitaire du COVID-19 a déclenché un impressionnant élan de solidarité de la part de chacun de nous. Nous avons tous agi pour notre entourage, pour nos voisins et pour la communauté. Les 45 communes genevoises, des institutions socio-sanitaires et le milieu associatif se sont fortement impliqués avec des réponses concrètes et créatives.

Grâce à l'engagement de nombreux bénévoles, les actions mises en place pour soutenir les personnes vulnérables sont possibles chaque jour et vont devoir se prolonger. Genève Bénévolat a pour mission la mise en lien des acteurs œuvrant dans le bénévolat. Elle met à disposition de toute organisation employant des bénévoles, des recommandations de bonnes pratiques dans le but de rappeler l'importance des précautions strictes qui doivent être prises et de pérenniser les « bonnes habitudes » dans le contexte de cette crise sanitaire.

Ces règles sont données à titre indicatif et doivent être adaptées à chaque situation. Elles sont à prendre comme un condensé de bon sens qu'il s'agira de décliner avec discernement et bienveillance.

Objectif

Veiller à ce que les actions bénévoles se fassent en toute sécurité, particulièrement au niveau sanitaire.

Proposer un document avec des pratiques coordonnées pour les acteurs concernés.

Préconiser une répartition cohérente des tâches, notamment celles qui impliquent un contact physique/rapproché avec des personnes vulnérables.

Valoriser le bénévolat dans le contexte du COVID-19, tout en encadrant les pratiques.

Avertissement

Ces recommandations découlent de l'état actuel de nos connaissances au sujet des risques liés au COVID-19. Elles sont donc susceptibles de devoir être adaptées à l'évolution de la crise sanitaire et en fonction des expériences sur le terrain.

Etat au 22.04.2020

La mise à jour de ces informations est disponible sur : www.genevebenevolat.ch/crisecovid-19

Contact : Andréa Quiroga
info@genevebenevolat.ch

Ce document a été créé en concertation avec la Plateforme des associations d'aînés de Genève, IMAD, la Croix-Rouge genevoise, *A nous de jouer !*, Pro Senectute Genève et le Département de la cohésion sociale de l'Etat de Genève.



Genève Bénévolat
Plateforme genevoise du bénévolat
www.genevebenevolat.ch

BÉNÉVOLAT

Recommandations de bonnes pratiques

crise du COVID-19

A l'usage de toute organisation employant des bénévoles

NB : Ces recommandations peuvent également être une référence pour des voisins, proches-aidants, entraînards de proximité.

Missions pouvant être confiées à des bénévoles

IMPORTANT : Les activités bénévoles nécessitant de sortir de chez soi sont **réservées uniquement aux bénévoles ne faisant pas partie des personnes à risque** ([lien Office fédéral de la santé publique \(OFSP\)](#)). Ces activités se feront avec le strict respect des [règles d'hygiène et de conduite](#) recommandées par l'OFSP.

Dans la mesure du possible, un rapport de confiance doit préexister entre la personne aidée et la personne aidante. Si cette dernière intervient dans le cadre d'une organisation/entité, elle doit pouvoir certifier son affiliation.

| Si ces conditions sont respectées, le bénévole peut : | Autres précautions importantes (gestes barrières) |
|---|--|
| - Faire des courses et/ou acheter des médicaments et les livrer à domicile | Ne pas entrer en contact physique avec la personne aidée, ne pas entrer dans le logement, rester éloigné à 2 mètres au moins (= distance de sécurité). |
| - S'occuper des animaux domestiques de personnes confinées | Prévoir une zone de dépôt des courses, sans contact entre le bénévole et la personne aidée. Le bénévole prévient la personne de son arrivée (en frappant, en sonnant ou en téléphonant). Il s'écarte d'une distance au minimum de 2 mètres de la porte avant l'ouverture de celle-ci. Les mêmes précautions sont prises pour l'évacuation des poubelles. |
| - Evacuer les poubelles | Eviter de prendre les transports publics dans la mesure du possible (lien OFSP recommandations transport publics). |
| - Aider à payer des factures (la plupart des communes genevoises a mis en place un système de paiement des factures avec refacturation coordonnées des communes ici , la Croix-Rouge genevoise propose également de l'aide pour le paiement des factures) | Se laver et/ou se désinfecter les mains avant, pendant et après le passage au magasin/pharmacie. (vidéo OFSP). |
| - Maintenir du lien par des appels téléphoniques réguliers pour prendre des nouvelles et identifier les besoins des personnes confinées | Demander au bénéficiaire de jeter le sac à provisions et les emballages et de se laver ou se désinfecter soigneusement les mains après les avoir touchés. |
| - Informer sur les consignes de sécurité telles que définies par les autorités | Se laver les mains et nettoyer avec du savon la laisse de l'animal de compagnie avant et après sa promenade, ainsi que tout autre objet emprunté à son propriétaire. |
| NB : Les actions mentionnées ne sont pas exhaustives, il est possible d'imaginer d'autres formes d'entraide dans le respect des critères sanitaires. | Pour les paiements des courses, privilégier les transactions sans contact physique (e-Banking, virement bancaire, BVR, Twint). Si un paiement en espèces doit tout de même être effectué, le bénéficiaire devra mettre l'argent dans une enveloppe en inscrivant le montant dessus puis, une fois les courses faites, rendre le reste de l'argent avec le ticket dans la même enveloppe. |
| | Dans la mesure du possible, le bénévole ne doit pas avancer le paiement des courses car le bénéficiaire n'aura probablement pas la monnaie exacte pour lui rendre. |
| | Se laver ou se désinfecter les mains avant et après contact avec de l'argent. |



Genève Bénévolat
Plateforme genevoise du bénévolat
www.genevebenevolat.ch

BÉNÉVOLAT

Recommandations de bonnes pratiques

crise du COVID-19

A l'usage de toute organisation employant des bénévoles

NB : Ces recommandations peuvent également être une référence pour des voisins, proches-aidants, entraîdants de proximité.

A confier à des professionnels

(liens outils vers un réseau professionnel)

Toute action nécessitant un **contact direct/rapproché** avec des bénéficiaires faisant partie des personnes vulnérables doit être **confiée à des professionnels ou à des bénévoles encadrés** par une organisation/entité.

Livraison de repas à domicile : [IMAD](#)

Consultation sociale et/ou juridique : [AVIVO](#), [Caritas Genève](#), [Croix-Rouge genevoise](#), [Centre Social Protestant](#), [Hospice général](#), [Pro Senectute](#), [Services sociaux communaux](#), Ligne "Solidarité Urgence sociale" Ville de Genève.

Relève d'urgence UATR : Voir [ici](#).

Soutien aux proches aidant-e-s : Ligne [Proch'info](#).

Obtention de l'argent liquide pour autrui : un bénévole ne doit jamais prendre la carte bancaire d'une personne pour lui faire un retrait d'argent ou faire les paiements, même si elle dit avoir confiance. Cela peut conduire à des incompréhensions ou malentendus.

Certaines banques acceptent la livraison d'argent liquide à domicile, le bénéficiaire doit contacter sa banque par téléphone.

Garde d'enfants de personnes confinées : [Chaperon Rouge](#), Croix-Rouge genevoise.

Activités/actions en lien avec la personne âgée : [Plateforme des associations d'aînés de Genève](#).

Bénévolat/Entraide depuis chez soi

Certaines activités bénévoles peuvent être effectuées depuis le domicile. Elles sont aussi importantes que l'aide directe. Il s'agit de garder un lien, de rassurer une personne, de maintenir une vie sociale par des contacts téléphoniques ou via WhatsApp, Skype, Zoom, email, etc. Certaines tâches administratives peuvent également être faites à distance. Ces activités peuvent être réalisées par toutes les personnes qui souhaitent aider.

Gare aux arnaques !

La Fédération romande des consommateurs (FRC) tient une liste des [arnaques liées au coronavirus](#).

Aidons de manière réfléchie

Genève Bénévolat attire l'attention des potentiels bénévoles sur une réflexion individuelle à avoir avant de s'engager, en raison notamment des risques sanitaires. Les associations doivent également se positionner clairement sur les moyens à disposition pour mener à bien leurs actions.

Soyons solidaires jusqu'au bout !

Les actions mises en place durant la crise du COVID-19 s'installent dans la durée. Pour cette raison qu'il est important que les forces bénévoles maintiennent leur motivation et leur engagement sur le long terme.

La question de la solidarité et de l'implication citoyenne se sont fortement révélées durant cette crise. Toutefois, Genève Bénévolat tient à rappeler que le bénévolat est nécessaire tout au long de l'année et concerne de nombreux domaines environnemental, culturel, sportif, humanitaire, handicap, jeunesse, précarité, etc. Des missions bénévoles sont publiées en continu sur notre site !

Renforçons notre culture genevoise du bénévolat !

**Frequently Asked Questions for UN staff members and UN Retirees on
Medical Insurance, in connection with the Novel Coronavirus
(COVID-19) outbreak**
Release as of 17 April 2020

What is new in this version:

We suggest that all active staff members and retirees read this document which provides important information regarding enhanced access to doctors via telehealth applications, telephone or video calls, depending on the insurance plan. An important improvement relates to the possibility of accessing services of psychologists and psychotherapists remotely, with the specific modality depending on the type of insurance plan.

The Q&A is organized into three sections:

- **UN Active local staff members** and their eligible dependents enrolled in the Medical Insurance Plan (MIP) administered by Cigna International AND **UN Retired local staff members** and their eligible dependents enrolled in the Medical Insurance Plan (MIP) administered by Cigna International – ASHI
- **UN Active staff members** and their **eligible dependents enrolled in Worldwide Plan (WWP)** administered by Cigna International AND **UN Retirees** and their eligible dependents enrolled in Worldwide Plan (WWP) administered by Cigna International - ASHI
- **UN Active staff members** and their eligible dependents enrolled in **USA based Health Insurance Plans** AND **UN Retirees** and their eligible dependents enrolled in USA based Health Insurance Plans - ASHI

Depending on their specific situation, staff members and retirees are invited to please refer to the corresponding one of the three sections below.

1. **UN Active local staff members and their eligible dependents enrolled in the Medical Insurance Plan (MIP) administered by Cigna International AND UN Retired local staff members and their eligible dependents enrolled in the Medical Insurance Plan (MIP) administered by Cigna International - ASHI**

1.1. Question: Will my doctor visits be covered if I get sick with COVID-19?

Answer:

Visits to a physician will be covered in accordance with the MIP plan benefits.

1.2. Does Third-party Administrator (Cigna International) cover COVID-19 testing for the United Nations Medical Insurance Plan (UN MIP)?

Answer:

Like all diagnostic tests, COVID-19 testing will be covered if:

- Prescribed by a qualified and registered medical doctor.
- Medically necessary, and
- As per policy stipulations for the UN MIP.

Cost-sharing for COVID-19 testing is being waived.

1.3. Does Third-party Administrator (Cigna International) cover COVID-19 related quarantine for UN MIP?

Answer:

Quarantine can be recommended for the following two reasons:

(i) for prevention:

- applies to people that may or may not have been diagnosed with COVID-19 but do not show symptoms and are being quarantined for preventive measures. **This is not medical care and therefore not covered.**

(ii) for isolation:

- applies to people that show symptoms and need to be diagnosed and/or treated. These patients are being hospitalised in isolation or in a single room in order not to contaminate others. **This is medical care and therefore covered.**

1.4. Does Third-party Administrator (Cigna International) provide online consultations for plan members in UN MIP?

Answer:

Yes, effective April 2020, [Cigna Global Telehealth](#) is provided to all staff members, retirees and their eligible dependants covered under the MIP. Global Telehealth enables insureds to connect with a licensed doctor, by phone, video or mobile.

This service is highly advised at the time of the ongoing pandemic and a doctor can provide advice and if necessary, a prescription.

In order to use the benefit of online consultations one must install the [Cigna Wellbeing application](#) and log in with its Cigna personal reference number. There is no additional cost in enrolling for this benefit nor for the consultation.

Additional information relating to the benefit of online consultations though Global Telehealth can be found at:

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

We encourage you to take control of your health and well-being, and access the [Cigna Global Telehealth](#) service. This option is available by video or telephone. It gives you access to medical support and advice whenever you need it and it has a multilingual component.

The dedicated Cigna mailbox for UN MIP is UN.MIP@cigna.com and phone numbers are located on the personal Cigna ID card.

In addition to the Cigna Global Telehealth service, the UN MIP also covers telephonic and video consultations with licensed doctors within your regional area of care during this pandemic. These consultations are covered under the UN MIP, in accordance with the plan stipulations, therefore, Cigna will require an **invoice** and **payment receipt** with your claim.

Important note: the telephonic and video consultations are only covered for doctors within the designated regional area of care.

1.5. Does Third-party Administrator (Cigna International) provide telehealth for mental health services?

Answer:

Consultations with psychiatrists are included in telehealth for the UN Medical Insurance Plan (UN MIP).

To ensure access to mental care, the UN MIP now also covers telephonic and video consultations with psychologists and psychotherapists within your regional area of care. This will allow MIP members to keep monitoring their mental health. All consultations with psychologists and psychotherapists under the UN MIP are covered in accordance with the plan benefits, therefore, Cigna will require an **invoice, payment receipt** and **medical prescription** with your claim.

Important note: the telephonic and video consultations are only covered for psychologists and psychotherapists within the designated regional area of care.

Please note that the telehealth online platform is not available for consultations with psychologists or psychotherapists under the UN MIP. As explained above, any consultation with these types of professionals is available through a telephone or video call to be arranged between the member and the provider.

1.6. Does Third-party Administrator (Cigna International) cover UN MIP plan members outside their duty station?

Answer:

Yes, UN MIP plan members are covered outside their duty stations. However, if UN MIP members seek medical care outside the country of their duty station, reimbursement will be limited to the reasonable and customary expenses applicable to the country of their

duty station. This may result in members being responsible for a high copayment. In addition, MIP members will also have to pay the provider first and claim reimbursement with Cigna afterwards.

1.7. Can UN MIP plan members submit claims online?

Answer:

Yes, effective 6 April 2020, all UN MIP plan members can submit reimbursement claims online.

2. UN Active staff members and their eligible dependents enrolled in Worldwide Plan (WWP) administered by Cigna International AND UN Retirees and their eligible dependents enrolled in Worldwide Plan (WWP) administered by Cigna International - ASHI

2.1. Question: Will my doctor visits be covered if I get sick with COVID-19?

Answer:

Visits to a physician will be covered in accordance with the Worldwide plan benefits.

2.2. Does Third-party Administrator (Cigna International) cover COVID-19 testing for the United Nations Worldwide Plan (UN WWP)?

Answer:

Like all diagnostic tests, COVID-19 testing will be covered if:

- Prescribed by a qualified and registered medical doctor.
- Medically necessary, and
- As per policy stipulations for the UN WWP.

Important note: cost-sharing for COVID-19 testing is being waived.

2.3. Does Third-party Administrator (Cigna International) cover COVID-19 related quarantine?

Answer:

Quarantine can be recommended for the following two reasons:

(i) for prevention:

- applies to people that may or may not have been diagnosed with COVID-19 but do not show symptoms and are being quarantined for preventive measures. This is not medical care and therefore not covered.

(ii) for isolation:

- applies to people that show symptoms and need to be diagnosed and/or treated. These patients are being hospitalised in isolation or in a single room in order not to contaminate others. This is medical care and therefore it is covered.

2.4. Does Third-party Administrator (Cigna International) provide online consultations for plan members in the UN WWP?

Answer:

Yes, Cigna International provides online consultations through [Cigna Global Telehealth](#). This service enables plan members in the UN WWP to connect with a licensed doctor, by phone, video or mobile.

This service is highly advised at the time of the ongoing pandemic and a doctor can provide advice and if necessary, a prescription.

In order to use the benefit of online consultations one must install the [Cigna Wellbeing application](#) and log in with its Cigna personal reference number. There is no additional cost in enrolling for this benefit nor for the consultation.

Additional information relating to the benefit of online consultations though Global Telehealth can be found at:

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

HLIS encourages members to take control of their health and well-being, and access the [Cigna Global Telehealth](#) service. This option is available by video or telephone. It gives members access to medical support and advice whenever they need it and it has a multilingual component.

Global Telehealth is also available through the [Cigna Wellbeing app](#). Members need to select the ‘International Organizations’ option for Plan Members or Dependents to log in.

The dedicated Cigna mailbox for UN WWP is UN.WWP@cigna.com

In addition to the Global Telehealth Platform, the UN WWP also covers telephonic and video consultations with licensed doctors during this pandemic. These consultations are covered under the UN WWP, in accordance with the plan benefits, therefore, Cigna will require an **invoice and payment receipt** with your claim.

2.5. Does Third-party Administrator (Cigna International) provide telehealth for mental health services?

Answer:

Consultations with psychiatrists are included in the online telehealth platform for the UN WWP.

To ensure access to mental care, the UN WWP now also covers telephonic and video consultations with psychologists and psychotherapists. This will allow WWP members to keep monitoring their mental health. All consultations with psychologists and

psychotherapists under the UN WWP are covered in accordance with the plan stipulations. Therefore, Cigna will require an **invoice, payment receipt and medical prescription** with your claim for these types of services.

Please note that the telehealth online platform is not available for consultations with psychologists or psychotherapists under the UN WWP. As explained above, any consultation with these types of professionals is available through a telephone or video call to be arranged between the member and the provider.

2.6. How do I access care if I am on official travel in the US and am covered under the UN Worldwide Plan administered by Cigna International?

Answer:

Staff members covered under the UN WWP and currently in the US on official mission status should call 1-305-908-9101 or the customer service number on the back of their ID cards. Cigna's customer service representatives will verify coverage, obtain information on their location or zip codes, and email them a list of network providers they can obtain services from.

3. Questions relevant to active staff members, retirees and their eligible dependents enrolled in USA based plans:

3.1. Question: Will my doctor visits be covered if I get sick with COVID-19?

Answer:

Visits to a physician will be covered in accordance with your plan of benefits.

3.2. Question: Will Third-party Administrators (Aetna, Empire Blue Cross) of US-based Health Insurance Plans cover COVID-19 testing? What about HIP (EmblemHealth)

Answer:

- Both, Aetna and Empire Blue Cross cover COVID-19 testing.
- HIP (EmblemHealth) covers cost-sharing as required by the state for testing. In addition, in-network cost-sharing for physician's office visits, urgent care visits and emergency room visits associated with testing are being waived.
- EmblemHealth will not require preauthorization for COVID-19 testing

3.3. Do USA based medical plans provide online consultations?

Answer:

Yes, all US based medical plans provide online consultations that enable insureds to connect with a licensed doctor, by phone, video or mobile.

Aetna and Empire Blue Cross have their own online platforms:

- Aetna offers an online App called “Teladoc”
- Empire Blue Cross offers an online App called LiveHealth Online

To use the benefit of online consultations one must enrol by going to the website of the respective insurance carriers. There is no additional cost for enrolling for this benefit.

Please find below additional information relating to the benefit of online consultations for USA based medial plans:

3.3.1. Aetna Teladoc

Log into the Aetna website at <https://www.aetna.com> or call 1-855-Teladoc. You can also go to <teladoc.com/aetna>. Before your first virtual care visit, set up your account online or on the app and then complete a brief medical history as it will help your doctor treat or advise you better.

Important note: during the ongoing pandemic, in addition to the online platform Teladoc, **Aetna also supports telemedicine (phone and video) consultations with both, In-Network and Out-of-Network providers.** Any provider may bill these consultations by using the authorized special coding to indicate that the consultation was telemedicine-based.

Out-of-Network telemedicine claims will be processed at the OON rate, applying normal out of network cost share based on the benefit plan.

For additional information, please access the **UN HLIS Insurance Website**

Plans/ Insurance Plans/Aetna/Aetna Open Choice PPO/POS II/Summary of Benefits/Aetna Plan Description/Aetna Open Choice PPO/POS II summary of benefits - **Telemedicine** - Excerpt from ST/IC 2019/14, Page 33, by clicking the link below:

<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 LiveHealth Online

HLIS recommends that members use telehealth when possible to help prevent the spread of infection and improve access to care.

Empire's telehealth provider, [LiveHealth Online](#), is a safe and effective way for members to receive medical guidance related to COVID-19 from their homes using a smartphone, tablet or computer with a web cam.

In addition, members can download the free "Sydney Care" mobile app for a quick and easy way to evaluate symptoms. They can connect with a doctor through a Virtual Care text session right from their smartphone.

The doctor can evaluate member's symptoms, help understand whether the member is at risk for COVID-19, and let the member know whether they need to visit a local health care provider in person for COVID-19 testing.

Important note: in addition to LiveHealth Online, Empire Blue Cross plan members have, as a choice, access to

- (i) telehealth (video and audio) for both, In-Network and Out-of-Network providers, and
- (ii) telephonic consultations with In-Network-only providers through 14 June 2020.

All services will be subject to member cost share.

For additional information, please access the **UN HLIS Insurance Website**

Plans/ Insurance Plans/Empire Blue Cross/EmpireBlue Cross
PPO/Summary of Benefits/Member Plan Description/Empire Blue Cross
PPO summary of benefits - **Telemedicine (LiveHealth Online covered in-network only)** - Excerpt from ST/IC 2019/14, Page 27, by clicking the link below:

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

3.3.3. **HIP (EmblemHealth) uses telehealth to provide coverage to its members.**

For EmblemHealth, Telehealth means: the use of electronic information and communication technologies, including via telephone, by a health care provider to deliver health care services to an insured while such insured is located at a site that is different from the site where the health care provider is located.

Please check with your provider to confirm whether they offer covered services via telehealth.

Important note: for a temporary period during the pandemic, no cost-sharing will apply to covered services that members receive from in-network providers via telehealth.

3.4. Do US based medical plans provide telehealth for mental health services?

Answer:

Yes, all US based medical plans (Aetna, Empire and HIP (EmblemHealth)) cover telehealth mental health consultations with respective in-network providers including psychologists and psychotherapists.

Additional UN Resources

The Staff Counsellor's provides psychosocial support to staff members at UNHQ and Offices away from Headquarters. In order to locate a Staff Counsellor please send an email to scolearn@un.org and to schedule a virtual appointment please send email to scohh@un.org. In addition, active and retired staff members may contact their state or municipal offices to take advantage of the medical resources available.

3.5. Do US based medical plans provide more than a 30-day supply of maintenance medication?

Answer:

Yes, all US based medical plans, namely Aetna, Empire and HIP (EmblemHealth) provide more than a 30-day supply of maintenance medication.

3.5.1. Aetna

If plan members with Aetna coverage wish to request more than a 30-day supply of medication they should request a vacation override to obtain a 90-day supply of prescriptions.

HLIS encourages plan members to talk to their doctor about changing from a 30-day supply to a 90-day supply of prescriptions.

Members can call the RX Member Services number on the back of their health plan ID card to learn more.

3.5.2. Empire Blue Cross (pharmacy benefits administered by IngenioRx)

If plan members with Empire Blue Cross coverage wish to request more than a 30-day supply of medication they should request a vacation override to obtain a 90-day supply of prescriptions.

HLIS encourages plan members to talk to their doctor about changing from a 30-day supply to a 90-day supply of prescriptions.

Members can call the Pharmacy Member Services number on the back of their health plan ID card to learn more.

3.5.3. HIP (EmblemHealth)

HIP (EmblemHealth) covers 90-day supplies for most medicines for chronic conditions. Members should ask their doctor for a 90-day prescription that can be filled at a local pharmacy, received by mail, or delivered to their door.

Comprehensive, updated information is available at [EmblemHealth](#)