



7 mars 2017

Chers Collègues,

Nous vous informons que suite aux nombreuses plaintes que nous avons reçues concernant le traitement des remboursements de MSH, l'AIPU a envoyé un memo à DIR/HRM p.i. pour lui faire part des dysfonctionnements rapportés par nos collègues.

Nous avons demandé à l'Administration d'intervenir au plus vite auprès de MSH pour que les mesures nécessaires soient prises afin de remédier à la situation dans les plus brefs délais.

Les points fréquemment soulevés par nos collègues sont les suivants :

1. Le délai très long entre la soumission des feuilles de soins et le virement sur les comptes bancaires qui peuvent provoquer des difficultés financières. MSH justifie ces retards par le nombre trop important de dossiers à traiter.
2. La complexité de la prise en charge.
3. Les décomptes de remboursement trop succincts et manquant de clarté, entraînant des difficultés de traitement au niveau des Complémentaires santé.

Si vous rencontrez des difficultés avec MSH, n'hésitez pas à nous en faire part. Nous ne manquerons pas de relayer vos plaintes et vos doléances auprès de HRM.

L'AIPU regrette de constater que les services du nouveau prestataire (MSH) ne répondent pas totalement aux attentes des collègues.

La Présidente de l'AIPU



7 March 2017

Dear Colleagues,

We would like to inform you that, following the numerous complaints we have received from our colleagues concerning the processing of MSH reimbursements, ISAU has sent a memo to DIR/HRM a.i. to inform of these malfunctions.

We have asked the Administration to intervene at the earliest with MSH so that the necessary measures are taken to remedy the problems as soon as possible.

The points which have been raised by our colleagues are:

1. The very long delay between the submission of the claims and the transfer to bank accounts which may lead to financial difficulties. MSH argues that the delays are due to the excessive number of files to be processed.
2. The complexity of the coverage of medical costs.
3. Reimbursement statements are not sufficiently detailed and unclear, resulting in difficulties to process the claims by complementary health insurance.

Should you encounter other difficulties with MSH, please let us know. We will relay your complaints and grievances to HRM.

ISAU regrets that the services of the new provider (MSH) does not totally meet colleagues' expectations.

ISAU President