

**SERVIZI INERENTI ALLA GESTIONE DELLA COPERTURA
ASSICURATIVA SANITARIA A FAVORE DEI DIPENDENTI
DI AGENZIA DELLE ENTRATE – RISCOSSIONE.**

CIG B0500BA53A

SPORTELLO ASSICURATIVO

Sportello assicurativo consulenziale della Cassa al quale il dipendente si può rivolgere tramite appuntamento con incontro on line, per assistenza nella gestione delle pratiche - Organizzazione del servizio. Qualità dell'organizzazione nell'erogazione del servizio di assistenza e consulenza remota da parte della Cassa

La finalità dello Sportello Assicurativo è quella di prestare assistenza e consulenza agli Assistiti dal piano sanitario riguardo alle modalità di fruizione del piano stesso, in particolare supportando il dipendente nelle seguenti attività:



Modalità di presentazione di una pratica di rimborso, affinché venga gestita e liquidata nel minor tempo possibile: il caricamento di una pratica di rimborso è attività che l'Assistito può attuare in completa autonomia. Talvolta, però, la mancanza di un documento a supporto o la incompletezza di un documento presentato potrebbe produrre un consistente ritardo rispetto ai tempi di rimborso. Infatti, la compagnia, ricevuta la pratica e accertata l'incompletezza della stessa, deve argomentare il caso all'Assistito, il quale, a sua volta, dovrà provvedere a procurarsi la documentazione mancante, ricaricarla in piattaforma e attendere l'ulteriore processazione dell'intera pratica.

Modalità di accesso al circuito convenzionato: l'Assistito può agire in autonomia o avvalersi del servizio di Sportello per ogni chiarimento o approfondimento dovesse necessitargli in relazione modalità di accesso dell'istituto di cura o del laboratorio di analisi, soprattutto con riferimento a prestazioni specifiche non garantite da tutti i centri convenzionati ed in relazione ai tempi e modi di attivazione del servizio di indennizzo diretto.



Risoluzione delle problematiche insorte rispetto alla documentazione da fornire per ottenere il rimborso della prestazione, consulenza riferita all'*an* e al quantum del rimborso richiesto.

Verifica delle condizioni di assicurazione e conseguente attivazione delle garanzie dirette o a rimborso: non sempre le polizze sono scritte con sufficiente chiarezza e potrebbe succedere che l'Assistito ha dei dubbi rispetto a prestazioni comprese e prestazioni escluse. Questo tema è ricorrente e impegnativo poiché dalla soluzione della questione potrebbe dipendere la scelta della struttura ove eseguire la prestazione assistenziale – a completa spesa del privato, a parziale spesa del privato o a totale carico del SSN. Il servizio messo a disposizione dallo Sportello fornisce risposta al quesito, argomentando le previsioni della polizza assicurativa.



Scelta del centro convenzionato: l'Assistito può scegliere il centro convenzionato in autonomia o avvalersi di consigli e suggerimenti da parte dell'operatore di sportello.

Scelta di un medico convenzionato: come per la scelta del centro convenzionato, anche per la scelta del medico l'Assistito potrebbe avere necessità di un supporto, in relazione a specifici problemi di salute e specifiche specializzazioni del professionista sanitario.



Intervento per l'inclusione, su richiesta, nel circuito convenzionato, di medici e/o strutture precedentemente non convenzionate: l'Assistito che vorrebbe accedere ad una struttura medica o servirsi di un professionista non convenzionati con la rete della compagnia, può presentare richiesta allo Sportello. L'operatore provvederà a predisporre la pratica da trasmettere alla compagnia ed a seguire l'iter di inclusione, fino a completa definizione.

Il servizio di Sportello può essere attivato mediante telefonata al **numero verde 800.779394** (se la chiamata proviene dall'Italia e da telefono fisso) o mediante telefonata al numero dedicato **+39 375.6329468** (se la telefonata proviene dall'estero o da cellulare). In quest'ultimo caso il costo della chiamata è a carico del chiamante, in base alla sua forma tariffaria.

In alternativa, l'accesso al servizio può avvenire attraverso **mail all'indirizzo convenzione.ader@cassaprevint.it** o **WhatsApp** al numero **375.6329468**.

Lo Sportello sarà attivo tutti i giorni lavorativi, dalle ore 9.00 alle ore 16.00. Gli operatori addetti al servizio saranno fino a 6, con diverse specializzazioni.

Gli incontri virtuali saranno organizzati, previo appuntamento, attraverso le piattaforme disponibili in commercio (Teams, Skype, Zoom, Google, ecc) in orari concordati dalle ore 9.00 alle ore 16.00 di tutti i giorni lavorativi. Per coloro che magari temporaneamente non disponessero di una connessione di rete o di un PC- su richiesta - si procederà ad organizzare una riunione telefonica.