

LETTERA APERTA FIM-CISL SU MÈTASALUTE

**mètaSalute una tutela importante per i lavoratori
le prestazioni sanitarie devono funzionare bene
il gestore deve offrire un servizio qualificato e all'altezza**

AZIONE COSTANTE DELLA FIM-CISL PER UN SERVIZIO SEMPRE PIÙ RISPONDENTE AI BISOGNI DEI LAVORATORI

Care delegate e delegati, care lavoratrici e lavoratori,

da tempo si evidenziano le criticità di gestione con le quali ci stiamo confrontando a tutti i livelli della nostra organizzazione e grazie alle innumerevoli segnalazioni stiamo contribuendo come **FIM-CISL** affinché il Fondo mètaSalute continui ad esercitare un costante e puntuale confronto con la società RBM Salute al fine di trovare soluzioni strutturali.

Sicuramente ogni nuovo inizio riserva disagi, meccanismi nuovi da rodare, da migliorare, in un contesto in cui le attese sono state altissime da parte dei lavoratori, da parte delle organizzazioni sindacali e da parte delle aziende. Però ogni analisi non deve prescindere da alcuni punti fermi:

- da gennaio e fino al 30 aprile 2018, ultimo dato disponibile, il Fondo mètaSalute per il tramite della compagnia assicurativa ha pagato poco più di 44 mln € pari a circa 560.000 prestazioni;
- da gennaio e fino al 10 di maggio, il contact center ha affrontato un flusso di telefonate enorme soprattutto attraverso l'opzione 1 dedicata alle prestazioni, la cui gestione è affidata alla Società RBM.

I dati mostrano una dinamica che ha superato ogni previsione e per la quale il Fondo mètaSalute ha dovuto attrezzarsi adeguatamente in un lasso di tempo molto ristretto, anche a seguito della scelta voluta dalle parti sociali, aziende e organizzazioni sindacali, di non applicare la carenza nella fase di avvio e di garantire da subito la copertura a tutti i lavoratori (infatti la carenza si applica solo ai nuovi ingressi a partire da aprile 2018).

Queste precisazioni non eludono i tanti problemi che abbiamo, ma devono però offrirci la consapevolezza che abbiamo fatto tanti passi avanti, abbiamo allargato enormemente la platea dei lavoratori e familiari beneficiari.

Come **FIM-CISL** abbiamo sempre avuto a cuore la causa della sanità integrativa: fin dal CCNL del 5.12.2012 abbiamo istituito il Fondo, dalla fase operativa da aprile 2013 al 30 settembre 2017 gli aderenti al Fondo, che ricordiamo era su base volontaria, sono arrivati a circa 120 mila.

Sicuramente la svolta in termini di adesioni da ottobre 2017 è stata determinata dall'estensione delle iscrizioni su base obbligatoria prevista dal CCNL del 26.11.2016, oltreché dall'azione delle organizzazioni sindacali e anche delle associazioni datoriali (ora infatti siamo a oltre un milione di iscritti).

Per tutte queste ragioni, dobbiamo perseverare nel miglioramento dello stato delle cose ma non pensare di buttare o di vanificare l'immane impegno profuso in questi anni per assicurare ai lavoratori una tutela importante come la sanità integrativa contrattuale.

La FIM-CISL a tutti i livelli, grazie alla puntuale azione di assistenza e supporto ai lavoratori e alle innumerevoli segnalazioni, esercita una continua azione di monitoraggio, richieste di miglioramenti sulle procedure, sui tempi di autorizzazioni, sulla funzionalità della piattaforma web.

Siano impegnati costantemente nel formalizzare al CDA mètaSalute, che quindi le rivolge alla compagnia assicurativa, le diverse richieste di sistemazione delle disfunzioni e di risoluzione dei problemi.

Nelle diverse riunioni della commissione tecnica del CDA mètaSalute abbiamo definito una serie di interventi:

- le postazioni del contact center dedicate al menù 1 (Prestazioni, gestito da RBM) da 130 operatori sono state aumentate di altri 50 operatori. Infatti si registrano miglioramenti nei tempi di attesa.
- I tempi di autorizzazione per tutte le prestazioni richieste dal 14 marzo ad oggi si sono sensibilmente ridotti, anche se siamo ancora lontani dalla regola condivisa tra Fondo mètaSalute e RBM di autorizzazione entro 24 ore lavorative.
- Restano criticità sulle prestazioni odontoiatriche. In questo caso è stata sicuramente difficile la gestione delle nuove regole procedurali comunicate da RBM il 14 marzo, a causa delle quali è stato trasferito dal dentista al lavoratore l'onere di inserire in piattaforma web le diverse prestazioni odontoiatriche necessarie. Su questo tema continua il confronto tra Fondo mètaSalute e il gestore e la richiesta costante di miglioramento e semplificazione delle procedure.
- Sono in via di definizione alcuni accorgimenti tecnici per veicolare le diverse richieste dei lavoratori, al fine di facilitare i contatti con il contact center, la richiesta, le autorizzazioni e la gestione delle prestazioni.
- **È stata definita dal Fondo mètaSalute, con l'apporto delle parti sociali, una Guida aggiornata applicativa delle prestazioni, che contiene informazioni puntuali e dettagliate sulle procedure, che verrà messa a disposizione di tutti i lavoratori in tempi brevissimi.**

Tutto ciò per chiarire il grande impegno che stiamo svolgendo come FIM-CISL a tutti i livelli per rispondere e poter risolvere tutte le criticità presenti.

- ➡ I piani sanitari presentano un nomenclatore di prestazioni molto articolato e vasto che corrispondono in modo importante alle esigenze e ai bisogni delle persone.
- ➡ La stretta cooperazione e la condivisione di regole chiare e precise tra Fondo mètaSalute e Società RBM, su cui siamo impegnati fortemente come FIM-CISL, costituiscono l'unica strada per assicurare un'informazione completa dei lavoratori e l'accesso agevole alle prestazioni.
- ➡ Tanto più, la consapevolezza di essere riusciti a realizzare in soli 4 mesi ben 560.000 prestazioni ai lavoratori e ai loro familiari, ci deve rendere orgogliosi del fatto che stiamo percorrendo la strada giusta.

Come FIM-CISL intendiamo rafforzare sempre più l'impegno sui territori e nelle aziende per la valorizzazione della sanità integrativa contrattuale come uno strumento di sostegno, di prevenzione e cura della salute dei lavoratori.

Roma, 28 maggio 2018

FIM-CISL NAZIONALE

