

# MPS. Spese mediche: migliorare il servizio



Nei giorni scorsi abbiamo incontrato l'Azienda per verificare l'andamento del programma di rimborso delle spese mediche, correggerne i disservizi e gettare le basi per le soluzioni percorribili per il 2023, tenendo presente l'intera platea degli interessati, composta da lavoratori attivi o nel fondo di solidarietà, pensionati e i loro familiari.

L'Azienda si è dichiarata disponibile ad avviare da subito un percorso che consenta una progettazione adeguata per tempi e contenuti, valutando le alternative praticabili, comprendenti la velocizzazione delle procedure di adesione dei familiari e il ripristino di condizioni migliorative per i pensionati che quest'anno si sono fatti interamente carico di un premio significativamente aumentato.

L'Azienda è già intervenuta con Caspie a fronte delle numerose segnalazioni pervenute dalle Organizzazioni Sindacali sulle difficoltà generalizzate che i colleghi hanno riscontrato nelle ultime settimane quando si sono rivolti all'help desk dedicato: ritardi, mancate risposte o risposte parziali e incoerenti hanno caratterizzato i primi mesi dell'anno. Per far fronte all'incremento delle richieste di intervento, sia telefoniche che via mail, Caspie ha rafforzato il comparto che cura l'assistenza e già dalle prossime settimane la situazione dovrebbe normalizzarsi.

Abbiamo inoltre segnalato le tante inefficienze delle prestazioni in convenzione diretta con le strutture convenzionate, anche di lungo corso e chiesto di verificare le

procedure e i disciplinari apponendo, se necessario, i correttivi utili a perfezionare i processi autorizzativi e la puntuale ed esplicita corrispondenza dei codici di autorizzazione con le relative prestazioni. Questo al fine di limitare ripercussioni negative sulla platea degli assicurati o, peggio, esborsi non dovuti.

Ancora in tema di prestazioni in convenzione diretta, riteniamo utile precisare che nel network "PosteProtezione" dell'Area Riservata Caspie, è possibile ricercare le strutture convenzionate ma è altresì necessario prendere preventivo contatto per verificare il convenzionamento del medico e la disponibilità della prestazione richiesta.

Infine, anche sul rimborso dei ticket del Servizio Sanitario Nazionale, che è previsto integralmente (cfr. disciplinare), abbiamo registrato alcuni dinieghi apparentemente infondati, sui quali ci attendiamo un chiarimento.

Attendiamo una nuova convocazione aziendale, per avere le risposte a questi primi quesiti e per cominciare a ragionare in prospettiva futura, accelerando il processo di predisposizione del programma rimborso spese mediche del 2023.

Siena, 7 aprile 2022

**Le Segreterie**