

## INCONTRO RBM e Gruppo FS

Nel pomeriggio di ieri si è svolta, in prosecuzione del precedente incontro del 06 marzo u.s., la prevista riunione tra le OO.SS. Nazionali, RBM Assicurazione Salute rappresentata dall'A.D., e Relazioni industriali di Holding FS.

RBM in apertura ha ribadito che a loro avviso la polizza risulta fruibile poiché la quota dei rimborsi erogati è molto elevata, essendo superiore alla metà di quanto viene incassato; hanno inoltre elencato le azioni messe in campo per il miglioramento del servizio, assunzioni nei call center, schede informative, riduzione dei tempi di lavorazione delle pratiche.

Nonostante quanto affermato da RBM, abbiamo evidenziato che il personale in forza al Gruppo FS non risulta ancora avvertire il beneficio delle misure messe in atto e continua a non essere soddisfatto dal servizio offerto.

Oltre a ribadire le necessità esposte nell'incontro precedente, abbiamo chiesto con forza un passo avanti soprattutto per i seguenti temi:

- attenzione maggiore nella gestione delle pratiche di assistiti ricoverati e/o dimessi, tendendo alla scomparsa di casi in cui la Commissione medica di RBM è in disaccordo con quanto prescritto da medici ospedalieri;
- migliore gestione delle richieste di rimborso ticket SSN ( che risultano problematiche soprattutto quando effettuate presso strutture in convenzione con il SSN);
- implementazione di soluzioni per invio cartelle cliniche online evitando pesanti oneri postali;
- maggiori dettagli sulle motivazioni all'assistito in caso di rifiuto della pratica;
- informazione più puntuale ai lavoratori tramite tutti i canali utilizzabili.

E' stato chiarito da RBM che tutte le prestazioni effettuate tramite il SSN sono rimborsabili nei limiti imposti dal massimale, purché **corredate di prescrizione medica con patologia accertata o presunta**.

E' stato inoltre chiarito che una prestazione richiesta nei termini e rifiutata per documentazione non sufficiente, può essere riaperta entro due anni. A tal proposito abbiamo segnalato che tale operazione è ad oggi possibile solo a mezzo call center, ed abbiamo preteso che ciò sia reso possibile anche a mezzo portale RBM.

In conclusione abbiamo ribadito che nonostante gli impegni profusi permane l'insoddisfazione per il servizio erogato e che continueremo a vigilare e denunciarne le carenze.

RBM ed Azienda FSI hanno confermato la volontà di proseguire negli incontri al fine di evidenziare le criticità e cercare di condividere le ulteriori azioni da mettere in campo.

Roma, 07 maggio 2019

***Le Segreterie Nazionali***