

PROBLEMI CON LA CENTRALE OPERATIVA INTESA S.PAOLO RBM SALUTE

Metasalute monitora sempre con la massima attenzione le attività di tutti i soggetti che a vario titolo collaborano con Metasalute e in particolar modo con Intesa San Paolo RBM Salute gestore del piano Sanitario 2022-23.

Nell'ultimo periodo il Fondo ha riscontrato un significativo aumento delle segnalazioni degli aderenti per problemi della centrale operativa Intesa San Paolo RBM Salute e di conseguenza del numero verde dedicato agli iscritti per le pratiche sanitarie.

Le criticità segnalate al Fondo sono state inoltrate alla Compagnia Assicurativa per dar seguito al percorso già intrapreso di miglioramento nella gestione delle segnalazioni e di risoluzione delle inefficienze.

Sono state evidenziate due aree tematiche distinte:

A. NUMERO VERDE CENTRALE OPERATIVA

- Difficoltà nel dialogare con la Centrale Operativa (attese telefoniche, mancate risposte)
- Mancato ricontatto telefonico (seppur presente la possibilità di essere richiamati nella voce guida, non si genera un reale ricontatto)
- Qualità del servizio e delle informazioni fornite (risposte non esaurienti, poca chiarezza, comportamento giudicato poco professionale rispetto al servizio atteso)

B. AREA ASSICURATIVA

- Disservizi Area Assicurativa (difficoltà nel richiedere le prestazioni)
- Ritardi nella gestione dei VoucherSalute: (mancato rispetto della tempistica dei 7 giorni per la gestione e il riscontro)
- Errata liquidazione delle pratiche rimborsuali (imprecisioni nel calcolo dell'importo rimborsabile)

Metasalute continuerà a vigilare costantemente sulle attività della Compagnia Assicurativa per risolvere le anomalie segnalate e per garantire standard di servizio adeguati.



**Segnala al tuo delegato Uilm
i disservizi !**