

Roma, 6 agosto 2018

Circolare n. 8/2018

Prot. 99/2018/CG

## **A CHE PUNTO SIAMO....**

Nel corso degli ultimi 10 mesi mètaSalute ha affrontato un importante cambiamento che lo ha portato a divenire un Fondo sanitario di un milione e centosessantamila lavoratori metalmeccanici e di quattrocentosettanta mila loro familiari a fronte di una precedente adesione pari a circa cento mila iscritti.

Una crescita che, in questi termini, non si era mai registrata nel panorama della sanità integrativa italiana.

Un grande successo, quindi, ma allo stesso tempo una grande sfida che ha comportato la necessità di avviare un complesso ed articolato percorso di revisione strutturale dell'assetto organizzativo ed operativo del Fondo, che vedrà i suoi frutti nei prossimi mesi.

L'erogazione delle prestazioni sanitarie ai nostri iscritti ed il dialogo con il fornitore di servizi assicurativi, al fine di analizzare le criticità che emergono sull'intero territorio nazionale e definire efficaci strumenti di risoluzione delle varie problematiche, sono il terreno d'intervento su cui struttura e parti sociali stanno operando.

Siamo, pertanto, consci delle difficoltà riscontrate nei mesi trascorsi e per tale ragione stiamo lavorando intensamente e continuativamente per rendere il servizio sempre più efficiente e rispondente alle necessità della nostra platea.

Una scelta significativa per mètaSalute è stata la completa internalizzazione dell'attività di gestione amministrativa delle anagrafiche e della contribuzione dotando la struttura di un software personalizzato alle

caratteristiche del Fondo incentrato sul concetto di self-service. Il nuovo processo di gestione “*in house*” permette oggi di acquisire informazioni di esclusivo patrimonio di mètaSalute. Inoltre, al fine di potenziare il proprio organico e disporre di un’efficiente struttura organizzativa, il Fondo effettuerà, entro breve tempo, un trasferimento della propria sede presso uffici più ampi e maggiormente adeguati alle attività.

Con riferimento alle prestazioni sanitarie il Fondo ha ritenuto opportuno organizzare incontri settimanali con il gestore assicurativo al fine di analizzare le criticità emerse ed individuare soluzioni celeri ed efficaci.

Segnaliamo, tuttavia, che la diffusa consapevolezza dell’esistenza e della funzione del Fondo tra i lavoratori ha permesso l’erogazione, dall’inizio dell’anno, di quasi 1 milione e duecentomila prestazioni sanitarie il cui valore è pari a circa 84 milioni di euro.

Inoltre, al fine di facilitare la platea nella comunicazione con il gestore delle prestazioni sanitarie, mètaSalute ha operato una suddivisione del numero verde unico in due numeri distinti, uno destinato al contatto con il call center amministrativo del Fondo, l’altro con la centrale operativa di RBM Assicurazione Salute la quale ha effettuato un potenziamento della propria struttura.

In ragione della ricca ed articolata offerta sanitaria, il Fondo mètaSalute aggiorna e sviluppa costantemente documenti di comunicazione utili a trasferire in maniera sempre più chiara e diretta le informazioni relative alla fruizione dei Piani sanitari. Tra questi evidenziamo la realizzazione di una Guida Pratica all’utilizzo delle prestazioni sanitarie che è possibile consultare cliccando al seguente link.

<http://www.fondometasalute.it/cms/resource/422/guida-alle-prestazioni-sanitarie-e-guide-brevi.pdf>

Il Fondo procederà, inoltre, ad un’attenta verifica dei dati sulla liquidazione dei sinistri avvalendosi di professionalità specializzate e di alto profilo.

Nei prossimi mesi metaSalute avvierà anche una campagna di *customer satisfaction* finalizzata a valutare il livello di gradimento dei servizi da parte della platea.

Inoltre, come da Circolare pubblicata sul nostro sito internet [www.fondometasalute.it](http://www.fondometasalute.it), in data 19 giugno 2018, sono state indette le elezioni per il rinnovo dell'Assemblea dei Delegati del Fondo metaSalute che renderanno i lavoratori e le aziende associate partecipi della governance.

metaSalute già oggi è un attore protagonista della sanità integrativa italiana, capace di fornire risposte concrete ai bisogni sanitari di milioni di lavoratrici e lavoratori metalmeccanici e delle loro famiglie.

Le parti istitutive di metaSalute credono, quindi, profondamente nel Fondo e nella sua missione e continueranno con convinzione a tutelare questo straordinario strumento di welfare contrattuale.

Il Fondo metaSalute.