

IMPORTANTI PRECISAZIONI DAL FONDO



**RIMBORSO DEL TICKET**

Ricevute di pagamento del ticket con PagoPa, Sisalpay, bollettini postali, bonifici, etc....

**Cosa devo inviare per il rimborso di Faschim?**

**PRESTAZIONI STRAORDINARIE COVID19**

Il Fondo rimborsa la diaria per isolamento domiciliare? Rimborsa il tampone eseguito privatamente?....



**CALL CENTER E TEMPI DI ATTESA**

**Per tutte le informazioni  
chiama il CALL CENTER 800 199 958 (06 89371678 da cell.)  
oppure visita il sito [www.faschim.it](http://www.faschim.it).**

*Attenzione: questo messaggio è stato generato automaticamente. Non rispondere a questo indirizzo.*

## RIMBORSO DEL TICKET: RICEVUTE DI PAGAMENTO CON PAGOPA, SISALPAY, BOLLETTINI POSTALI, BONIFICI.....



Hai **SOLO il documento di pagamento** e non la ricevuta della prestazione?

Invia oltre al documento di pagamento anche **a tua scelta UNO tra** i seguenti documenti:

- **a-Il Referto** della prestazione eseguita *oppure*
- **b-Il Documento di prenotazione** (purché sia indicata la prestazione ed il nominativo della persona) *oppure*
- **c-La Prescrizione del medico di base.**

In caso contrario, il Fondo potrebbe sospendere la pratica per chiedere di integrare la documentazione. Se la mandi tu da subito, eviterai che la pratica venga sospesa.

### Che numero devo inserire nella richiesta online come numero fattura/ricveuta in questo caso?

1. Per il Pagopa: inserisci il numero identificato con la voce IUV
2. Per le altre forme di pagamento: inserisci il numero del documento di spesa, o il codice IUV se presente

### LEGGI DI SEGUITO TUTTI I DETTAGLI:

In questi mesi abbiamo ricevuto molte richieste di rimborso di ticket (soprattutto eseguiti presso ospedali o asl) con allegata la sola ricevuta di pagamento (*PagoPa, Sisalpay, bonifici, bollettini postali, bollettini bancari, etc...*) e non il documento di spesa, come richiesto dal Regolamento.

La progressiva digitalizzazione della pubblica amministrazione, a cui stiamo assistendo in questi mesi, accelerata anche dalle difficoltà dettate dall'emergenza sanitaria, sta muovendo i cittadini verso questi strumenti di pagamento.

I documenti che ci arrivano hanno tutti caratteristiche diverse e molti non riportano dati fondamentali per il rimborso: per questo motivo il Fondo ha sempre chiesto la ricevuta della prestazione, non solo quella del pagamento.

Oggi questo documento è sempre più difficile da ottenere presso le strutture, che in alcuni casi non lo producono.

Abbiamo analizzato in queste settimane la documentazione arrivata e le diverse tipologie di pagamento previste ed abbiamo approfondito il tema con i nostri consulenti legali/fiscali anche ai fini delle varie attività legate all'agenzia delle entrate (per esempio l'estratto conto sul sito).

### COSA INVIARE PER LA RICHIESTA DI RIMBORSO QUANDO NON SI DISPONE DEL DOCUMENTO DI SPESA/RICEVUTA FISCALE?

Se non viene rilasciata la ricevuta della prestazione, ma hai solo il documento del pagamento, allega, **oltre allo stesso, anche UNO dei seguenti documenti a scelta tra:**

- Il Referto della prestazione eseguita *oppure*
- Il Documento di prenotazione (purché sia indicata la prestazione ed il nominativo della persona) *oppure*
- La Prescrizione del medico di base

In caso contrario, il Fondo potrebbe sospendere la pratica per chiedere di integrare la documentazione. Se la mandi tu da subito, eviterai che la pratica venga sospesa.

### QUALE NUMERO DEVO INSERIRE NELLA RICHIESTA ONLINE COME NUMERO DI FATTURA/RICEVUTA?

Quando richiedi il rimborso online, fai attenzione al numero di ricevuta che inserisci.

Sulla quietanza del pagamento non sempre è indicato un numero di ricevuta: spesso c'è un numero di operazione, un numero di pratica ecc.....

- Per il pagopa: inserisci il numero identificato con la voce IUV
- Per le altre forme di pagamento: inserisci il numero del documento di spesa, o il codice IUV se presente

### PRECISAZIONI PRESTAZIONI COVID19:IL FONDO RIMBORSA LA DIARIA PER ISOLAMENTO DOMICILIARE? E IL TAMPONE PRIVATO?



In questo periodo sono giunte al nostro call center molte telefonate relative all'emergenza sanitaria.

Nella home page del nostro sito trovi la [sezione dedicata alle prestazioni straordinarie Covid19](#) che il Fondo ha inserito (vedi in dettaglio l'Appendice 2 al Regolamento).

**Consulta la sezione dedicata prima di chiamare il call center:** eviterai così di intasare il servizio per ottenere informazioni in realtà già disponibili.

Situazioni e prestazioni diverse da quelle indicate non vengono rimborsate dal Fondo.

Ti ricordiamo che **tampone e test sierologico** sono analisi di laboratorio e che il Fondo **NON RIMBORSA LE ANALISI DI LABORATORIO PRIVATE** (vedi sezione 13 del tariffario per il dettaglio).

## CALL CENTER E TEMPI DI ATTESA: QUALCHE PRECISAZIONE



In questo ultimo periodo ci sono state segnalate difficoltà nel contattare il Call Center.

Ci scusiamo per il disagio e stiamo lavorando per poter ripristinare il servizio a cui i nostri associati sono sempre stati abituati. Il nostro call center è sempre stato valutato da tutti, nelle varie indagini, come un ottimo servizio.

Cosa è successo?

C'è stato un **aumento significativo del numero delle telefonate e della durata delle conversazioni** in questi due mesi.

Le motivazioni?

- Le prestazioni sanitarie sono state concentrate in questi mesi. Telefonate che normalmente erano diluite nell'anno si sono concentrate tutte insieme. Invitiamo gli associati a verificare anche le informazioni sul sito ed a chiamare il call center solo in caso di dubbio se qualcosa non è chiaro.
- Le molte domande sul ticket. Abbiamo scritto l'articolo sul ticket per risolvere appunto queste domande.
- L'emergenza sanitaria. Molti associati ci chiamano per avere informazioni generiche sul Covid19, per sapere dove fare il tampone privatamente etc.  
Non possiamo rispondere a queste domande, possiamo però rispondere alle domande sulle nostre prestazioni sul covid19: per questo vi invitiamo innanzitutto a verificare sul sito, come indicato nell'articolo.

E' un momento complicato ed anche noi stiamo affrontando situazioni straordinarie: vi chiediamo, nel contatto con il call center, di comprendere questo momento.