



AI PRESIDENTI DEGLI ORDINI DEI MEDICI  
CHIRURGHI E DEGLI ODONTOIATRI

AI PRESIDENTI DELLE COMMISSIONI ALBO  
ODONTOIATRI

E-MAIL ORDINI PROVINCIALI

Prot. N°:

Resp. Proced. : Dott. Marco  
Poladas

Resp. Istrut.: D.ssa Anna  
Macchione

OGGETTO: MEDICI DI  
MEDICINA GENERALE -  
COPERTURA PRIMO MESE DI  
MALATTIA

Cari Colleghi,  
come ho avuto già modo di comunicarvi in occasione della recente riunione del Consiglio Nazionale, ho trasmesso con nota del 20 febbraio u.s., una nota alle ASSICURAZIONI GENERALI ITALIA S.P.A.- Agenzia 63J, per quanto riguarda la difficoltà di contatto con i funzionari della stessa agenzia relativamente allo svolgimento delle procedure per la copertura assicurativa per i primi 30 giorni di malattia prevista dall'Accordo Collettivo Nazionale vigente, a favore dei medici di medicina generale e di continuità assistenziale.

Con encomiabile rapidità abbiamo avuto risposta dalla stessa agenzia che, oltre dichiararsi disponibile ad ulteriori chiarimenti, ha fornito una serie di informazioni di carattere pratico/operativo per seguire le procedure di cui trattasi, rendendo possibile un sistema di tracciabilità dei sinistri attraverso una modalità di carattere elettronico.

Vi allego, per maggiore chiarezza, sia la nostra nota sia la sollecita risposta dell'Assicurazioni Generali che dichiarandosi disponibile anche ad un incontro, manifesta, indubbiamente, la disponibilità per risolvere le problematiche che si sono riscontrate.

Cordiali Saluti

IL PRESIDENTE  
Dr.ssa Roberta Chersevani

All.ti 2



# GENERALI

Servizio Malattia Medici - Agenzia di Roma 63J

---

Prot. n. DG/39/2017/IPR/U

Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri – FNOMCeO  
c.a. Presidente, Dott.ssa Roberta Chersevani

**Ogg.:** Riscontro nota avente oggetto “Medici di Medicina Generale e di Continuità Assistenziale – copertura 1° mese di malattia”.

Roma, lì 21 febbraio 2017

Gent.le Dott.ssa Chersevani,

riscontrando la Sua pregiata nota, pervenuta in data 20 febbraio c.a., desideriamo, anzitutto, ringraziarLa per la cortese attenzione dimostrata: riteniamo che ogni Sua osservazione, proposta o segnalazione ci è utile e gradita per migliorare i nostri servizi.

Con la presente, desideriamo offrirLe una descrizione chiara e fedele del *modus operandi* -e dei principi che ne sono alla base- dell'intera filiera di gestione dei sinistri riconducibili nell'ambito delle polizze malattia/infortunio n. 81301025 e 81302066.

Prima di passare alla descrizione delle modalità attraverso le quali la scrivente si relaziona con la platea degli assicurati, ci preme evidenziare il ruolo centrale di guida e assistenza per gli assicurati rivestito dal sito web appositamente realizzato ([www.serviziomalattiamedici.it](http://www.serviziomalattiamedici.it)). Si tratta di una piattaforma ispirata ai principi di chiarezza nell'esposizione dei contenuti, di efficacia nella comunicazione e di semplificazione delle procedure di accesso alla copertura assicurativa. Infatti, all'interno del sito è riportato analiticamente l'iter procedurale da seguire sia per la fase di apertura che per quella di definizione dei sinistri, con puntuale indicazione dei documenti all'uopo necessari.

Entrando nel merito delle osservazioni oggetto della Sua segnalazione, ci preme evidenziare come le scelte intraprese dalla scrivente in merito alle modalità di contatto con gli assicurati siano volte al precipuo fine di fornire ai medesimi massima disponibilità e trasparenza attraverso l'utilizzo di sistemi tracciati e riscontrabili in modo oggettivo, come peraltro dispone il Codice del Consumo nel definire che l'informazione deve essere verificabile, certa, oggettiva e tracciabile.

Proprio per far fronte a tale esigenza, a far data dal mese di luglio 2016, è stato introdotto un sistema di tracciabilità dei sinistri attraverso il quale, cliccando sul link - generato in automatico dal sistema gestionale



# GENERALI

Servizio Malattia Medici - Agenzia di Roma 63J

---

e inviato all'indirizzo email del medico- il medesimo può costantemente monitorare lo stato di avanzamento della sua pratica a partire dal momento in cui la medesima viene presa in carico dal rispettivo valutatore. È utile evidenziare come, lo stato del Sistema subisca, nell'arco di ogni 24 ore, aggiornamenti ogni 9 ore.

Sempre al fine di supportare costantemente gli assicurati e rendere più chiare le procedure da seguire per addivenire al perfezionamento delle singole pratiche, la scrivente ha messo a disposizione della categoria appositi canali di comunicazione certificata (raccomandate A/R e PEC) oltre a due canali dedicati in via esclusiva ad un servizio di assistenza a distanza e frontale. Trattasi, da un lato, della casella di posta elettronica "infosinistri@ag63j.it" cui gli assicurati si rivolgono per ricevere chiarimenti a seguito delle notizie pervenute loro dalla scrivente agenzia in merito allo stato della propria pratica, e dall'altro, della casella di posta elettronica colloquio-smm@ag63j.it cui gli assicurati possono scrivere per chiedere la prenotazione di un appuntamento in sede direttamente con il valutatore che segue la gestione della propria pratica.

Si aggiunga, inoltre, la possibilità, per gli assicurati che ne riscontrassero la necessità, di recarsi direttamente in sede per la consegna di documentazione utile alla lavorazione delle proprie pratiche.

Giova precisare che la scelta, poc'anzi illustrata, di mettere a disposizione canali certificati d'informazione è stata effettuata, tra l'altro, sulla base dell'esperienza avuta precedentemente con la gestione del sistema di risposta telefonica con numero dedicato. Invero, tale *modus operandi*, consistendo a tutti gli effetti in una mera interlocuzione verbale, poteva generare, alle volte, fraintendimenti e confusioni tra emittente e ricevente l'informazione, senza contare, inoltre, che il medesimo sistema non garantiva la tracciabilità di alcuna comunicazione, ciò sia a discapito dell'assicurato che dell'Agenzia.

Dal quadro sopra delineato emerge chiaramente come il modello organizzativo adottato dalla scrivente abbia proprio come fine quello di rendere più agevole la fruizione del servizio da parte del medico assicurato offrendogli, al contempo, costante supporto durante tutto l'iter di gestione della pratica, nel pieno rispetto degli obblighi che il corollario normativo-regolamentare impone alle Compagnie di assicurazione e agli intermediari.

Orbene, dopo averLe illustrato, in grandi linee, le modalità attraverso le quali la scrivente si rapporta con i propri assicurati, saremmo lieti di invitare la S.V. a un incontro in sede, con il Direttore Generale, il quale ha manifestato la piena disponibilità in tal senso, al fine di rappresentarLe in modo più approfondito il concreto funzionamento dell'intera filiera di gestione dei sinistri.





Servizio Malattia Medici - Agenzia di Roma 63J

---

Nella speranza di aver fornito esaustivo riscontro alla Sua pregiata missiva, cogliamo, altresì, l'occasione per porgere cordiali saluti.

Generali Italia Spa – Ag63J – Servizio malattia medici



FNOMCeO

Roma, \_\_\_\_\_

ASSICURAZIONI GENERALI ITALIA S.p.a.  
Agenzia 63J –Servizio malattia medici-  
Via Delle Montagne Rocciose, 58  
00144 Roma

Resp. Proced. : M. Poladas

Resp. Istrut.: M. Loffredi

**OGGETTO:**

medici di Medicina Generale e di  
Continuità Assistenziale  
-copertura 1° mese di malattia-

Questa Federazione, ha ricevuto numerose segnalazioni da parte di medici di Medicina Generale e di Continuità Assistenziale, per quanto riguarda difficoltà di contatto con i funzionari di codesta agenzia n. 63J, relativamente allo svolgimento delle procedure per la copertura assicurativa per i primi 30 giorni di malattia prevista dall'Accordo Collettivo Nazionale vigente.

Evidenziamo, quindi, la necessità, nel rispetto della vostra autonomia amministrativa, di rendere più facile ed efficace il necessario contatto con i nostri medici in stato di necessità per malattia.

Nella certezza, che saranno compresi i motivi che ci inducono a chiedere questo intervento diretto a rendere più semplice e operativo il servizio da voi offerto, porgiamo Cordiali Saluti.

  
IL PRESIDENTE  
D<sup>ssa</sup> Roberta Chersevani

**FNOMCeO Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri**

Via Ferdinando di Savoia, 1 - 00196 Roma - Tel. 06.36 20 31 Fax 06.32 22 794 - e-mail: [segreteria@fnomceo.it](mailto:segreteria@fnomceo.it) - C.F. 02340010582

2017/1740-15-02-2017-PARTENZA