



FASIF È NECESSARIO MIGLIORARE

FASIF è partito da qualche mese e come tutte le nuove esperienze sta registrando qualche problema, anche se dobbiamo anzitutto evidenziare la grande mole di lavoro svolta in questi **primi quattro mesi: garantite più di 30.000 prestazioni** per un valore di **oltre tre milioni di euro** ai lavoratori e ai loro familiari, **più di 100.000 telefonate** e **più di 20.000 mail** gestite.

Le rimostranze diffuse tra i lavoratori hanno messo in evidenza notevoli carenze nel funzionamento gestionale durante i primi mesi del 2013, in particolare relativamente ai servizi di informazione e prenotazione della Centrale Operativa.

I componenti rappresentanti dei lavoratori nel OGT (Organismo di Gestione Transitoria) del Fondo sanità integrativa dei lavoratori Fiat, **hanno effettuato un sopralluogo** presso la Centrale Operativa di Previmedical **per verificare e risolvere vari disservizi** lamentati dagli associati.

L'ispezione in loco ha favorito un'analisi accurata e puntuale di tutti gli aspetti organizzativi del processo di comunicazione e amministrazione che tuttavia risulta ben strutturato e ordinato. E' parsa subito evidente la contraddizione tra ciò che abbiamo visto e l'ampia protesta tra i lavoratori.

E' un fenomeno fisiologico quando parte un nuovo Fondo che si poteva prevedere e gestire meglio.

Il trasloco di sede della Centrale Operativa proprio in concomitanza con la partenza di Fasif, le oltre 40.000 nuove iscrizioni connesse all'Assistenza Base per tutti e i malfunzionamenti dei nuovi centralini telefonici spiegano i motivi dei problemi, che ora dovrebbero venir meno, **facendo sì che la situazione di risposta si riduca a tempi accettabili, inferiori ai 3 minuti.**

Se ciò è vero ci attendiamo una sostanziale diminuzione delle lamentele nell'arco di un mese, altrimenti dovremmo registrare un livello di criticità strutturale e pensare a soluzioni diverse!

La misura più importante introdotta è il SERVIZIO di RICHIAMATA. Purtroppo non sempre va a buon fine, per varie ragioni. **E' bene a tal proposito lasciare preferibilmente il numero di cellulare**, per aumentare le probabilità di essere raggiunti, e non riprovare a chiamare ancora:
gli operatori RICHIAMERANNO almeno 3 volte nell'arco delle 2 ore successive

Verrà inoltre attivato un canale diretto che consenta, nei casi critici debitamente verificati, una risposta tempestiva e risolutiva.

In caso di problemi vanno evitate le lamentele generiche. Siamo a VOSTRA disposizione, ma sono necessarie INDICAZIONI PRECISE e DETTAGLIATE

Si è infine ottenuto di prolungare la FINESTRA DI ADESIONE FINO AL 30 GIUGNO. Un'opportunità in più!

I Rappresentanti dei lavoratori in OGT - FASIF