

## **INVIO RICHIESTE DI RIMBORSO: DOMANDE E RISPOSTE** **(aggiornamento 13/12/2017)**

### **Si può contattare ASSIDA per chiarimenti sull'invio delle pratiche?**

Certamente: prima, però, si consiglia di leggere le domande e risposte qui riportate. Se rimangono dubbi gli uffici ASSIDA sono a disposizione.

### **Quali sono i vantaggi di inviare le pratiche in formato elettronico?**

- invio più comodo: da casa, ufficio, tabaccheria o cartoleria, anziché dall'ufficio postale
- risparmio di costi rispetto all'invio con raccomandata
- arrivo delle richieste in tempo reale
- la documentazione originale rimane agli associati: non occorre farsi le copie
- archiviazione informatica di tutta la documentazione nell'area riservata del sito ASSIDA: cliccando su ogni pratica e successivamente su "gestione documenti" l'associato può vedere la relativa documentazione.

### **Da quando si devono inviare le pratiche via mail o via fax?**

Dal 15 settembre 2017.

### **Che succede se, dopo il 15 settembre 2017, un associato invia pratiche in cartaceo alla casella postale?**

- Quelle arrivate entro il 31 dicembre 2017 vengono lavorate ugualmente, ma in un secondo tempo rispetto a quelle inviate via mail o via fax e la relativa documentazione non sarà consultabile sul sito ASSIDA;
- quelle arrivate dal 1° gennaio 2018 verranno rispedite al mittente, che per avere il rimborso dovrà inviarle con le nuove modalità.

### **Ci sono casi in cui ASSIDA può chiedere l'invio della documentazione anche in originale cartaceo?**

Sì, per verifiche amministrative (art. 1 del Regolamento, art. 14 dello Statuto).

### **Dove trovare il nuovo modulo di rimborso?**

- Si consiglia di tenere copie di quello ricevuto per posta da ASSIDA, personalizzato con l'indicazione dei beneficiari, per utilizzarle quando occorrono.
- E' sempre possibile scaricare dal sito ASSIDA (homepage/modulistica) il modulo non personalizzato.
- Infine si può chiedere l'invio del modulo personalizzato agli uffici ASSIDA.

### **Come si compila il nuovo modulo di rimborso?**

Come il modulo precedente, con una differenza: si deve compilare un modulo per ogni tipologia di prestazione relativa a un assistito. Quindi se una persona ha fruito di cure odontoiatriche, sedute di fisioterapia e ha acquistato un paio di occhiali, compilerà tre moduli, allegando a ciascuno tutti i documenti relativi a quel tipo di prestazione.

### **Come si raggruppano le prestazioni?**

Si mettono insieme tutte quelle relative a una delle tipologie indicate nel modulo, che corrispondono agli articoli del Regolamento. In questo modo si tengono insieme tutte le prestazioni che fanno riferimento allo stesso massimale di rimborso.

### **Nel modulo c'è una riga "altro". A quali prestazioni si riferisce?**

Le prestazioni, diverse da visite specialistiche e accertamenti, di cui all'art. 3 del Regolamento: agopuntura, protesi, tutori, busti, cinti, plantari personalizzati su calco, parrucche.

**Per avere il rimborso degli occhiali si deve andare prima dall'oculista e poi dall'ottico. Come si richiede il rimborso di visita e occhiali?**

Si presentano due richieste: una per la visita oculistica, allegando la relativa fattura; una per gli occhiali, allegando la fattura dettagliata e la prescrizione dell'oculista.

**Come vanno inviate le richieste di rimborso via fax?**

Vanno faxati insieme (in un solo invio) il modulo e la relativa documentazione al n. 06/91866747; per ogni modulo (con documentazione) va effettuato un invio distinto.

**Come vanno inviate le richieste per posta elettronica?**

Vanno scannerizzati insieme moduli di richiesta e relativa documentazione, creando – per ogni richiesta - un unico file PDF di dimensioni inferiori a 4 Mb. Il file va inviato, come allegato a una mail, a [rimborsi.assida@telecomitalia.it](mailto:rimborsi.assida@telecomitalia.it).

A un messaggio di posta elettronica possono naturalmente essere allegati più file PDF, uno per ciascun modulo/tipo di prestazione.

E' importante che i file PDF siano delle dimensioni corrette e allegati alla mail. Immagini copiate nel testo della mail o file accessibili tramite internet con strumenti come Dropbox o Googledrive risultano spesso non accessibili/leggibili, per cui la pratica non può essere lavorata.

**Quali formati di file possono essere allegati per gli invii tramite posta elettronica?**

Esclusivamente file PDF di dimensioni inferiori – ciascuno - a 4 Mb.

**Come creare file PDF di dimensioni corrette?**

Se non si dispone di uno scanner adeguato, che consenta di ottenere direttamente un file PDF inferiore a 4 Mb, si può accedere gratuitamente da internet a semplici strumenti per convertire in PDF file di altro formato, creare un unico file PDF partendo da più file, oppure ridurre le dimensioni di un file PDF.

**Perché un modulo diverso e un invio separato per ogni tipologia di spesa?**

Perché una pratica con un solo tipo di spesa è più rapida da lavorare, rintracciare e consultare.

**Quale documentazione è necessario archiviare?**

Oltre agli originali della documentazione inviata, copia della mail inviata o ricevuta del fax, indispensabili per dimostrare l'avvenuto invio nei termini.

**Cambiano le scadenze per l'invio delle pratiche?**

No, rimangono il 31 agosto per le spese sostenute nel primo semestre e il 31 gennaio dell'anno successivo per le spese sostenute nel secondo semestre. Naturalmente con le nuove modalità data di invio e data di ricezione coincidono.

**Quando conviene inviare le pratiche?**

Si suggerisce di inviare le richieste di rimborso man mano che si sostengono le spese e si acquisisce la relativa documentazione, senza aspettare le scadenze semestrali.

**Gli associati possono vedere sul sito tutta la propria documentazione?**

Sì, esattamente come l'hanno inviata.

### **Quando possono vedere la documentazione?**

La documentazione viene caricata e resa visibile solo quando la pratica è stata lavorata.

### **Come si può vedere una pratica di rimborso sul sito ASSIDA?**

- Dal sito ASSIDA ( [www.assida.it](http://www.assida.it) ) si accede all'area riservata.
- Cliccando sullo stato delle pratiche si apre una pagina con l'indicazione "Filtra pratiche per anno". Una casella riporta l'anno in corso. Se si vogliono vedere le pratiche riferite alle spese sanitarie di quell'anno, si clicca direttamente su "procedi". Se invece interessano pratiche di un anno precedente, bisogna indicarlo correggendo l'anno nella casella e successivamente cliccare su "procedi".
- Viene visualizzato l'elenco delle pratiche dell'anno. Quelle di rimborso hanno un numero pratica che inizia per DA (le pratiche con numero che inizia per ASD sono in convenzione diretta).
- Cliccando su una pratica, si apre la pagina con le informazioni relative.  
In alto a destra c'è l'iconcina di una stampante: cliccandoci sopra si visualizza la lettera di liquidazione, sospensione o reiezione, con tutte le informazioni necessarie (senza che venga immediatamente stampata).  
In basso a sinistra c'è la scritta "Gestione documenti". Cliccandoci sopra si accede alla documentazione inviata (richiesta di rimborso, fatture, prescrizioni ecc.), naturalmente solo per le richieste inviate in formato elettronico.

### **Come si può essere sicuri della ricezione di una pratica?**

- Se è stata inviata via fax, lo si può verificare dal foglio di trasmissione;
- Se è stata inviata via mail, l'associato riceve una risposta automatica di avvenuta ricezione (sempre che questo sia consentito dalle impostazioni della sua posta elettronica).

### **Si possono utilizzare gli indirizzi di posta elettronica o i fax destinati alle richieste di rimborso e all'integrazione delle pratiche sospese per chiedere informazioni o in generale per inviare comunicazioni ad ASSIDA?**

No, quei recapiti servono solo per inviare documentazione, per comunicare con ASSIDA occorre rivolgersi alle persone indicate sul sito ASSIDA, in area "contatti".

### **Gli associati possono chiamare ASSIDA per essere certi della corretta ricezione della pratica?**

No: finché la pratica non è lavorata ASSIDA non ne ha visibilità.

### **E' possibile non ricevere un rimborso per mancata ricezione della pratica?**

No, per due motivi.

- L'errata ricezione è una possibilità remota e in genere è immediatamente verificabile (messaggio di mancato recapito della mail, avviso di mancata trasmissione del fax);
- in ogni caso, contattando ASSIDA è possibile rimediare.

### **Cosa fare se una pratica non è stata lavorata?**

- Innanzitutto attendere un tempo ragionevole dalla trasmissione: almeno due settimane in corso d'anno, a inizio anno e a settembre/ottobre i tempi si allungano (fino a che avremo invii massicci a fine semestre).
- **Non ripetere l'invio** senza prima aver contattato ASSIDA.
- Trascorso un tempo ragionevole, contattare ASSIDA per verificare la situazione, avendo disponibile la documentazione che certifica l'invio entro i termini (copia mail di invio, ricevuta fax). Se la mancata lavorazione è dovuta alla ricezione non corretta, verrà indicato all'associato come ripetere l'invio.

### **Cambia qualcosa nella risposta telefonica?**

E' più agevole, perché sia l'associato che le persone che rispondono possono vedere la stessa documentazione.