

## GUIDA ALL'ASSISTITO LE PRESTAZIONI IN REGIME DI ASSISTENZA SANITARIA IN FORMA RIMBORSUALE E DIRETTA

UNI.C.A. è una associazione senza scopo di lucro che persegue lo scopo di garantire ai propri assistiti trattamenti di assistenza sanitaria integrativa del Servizio Sanitario Nazionale. Per la gestione delle attività di natura liquidativa e per la gestione del Network Sanitario UNI.C.A. si avvale di Provider specializzati. Per tutto il personale proveniente dal Gruppo Capitalia (in servizio, in esodo anticipo, in pensione se residenti nelle regioni di Lazio e Sicilia) già seguito dalla C.A.S.P.I.E., è operativo il provider WINSALUTE S.p.A.

Le finalità proprie di UNI.C.A. sono perseguite rendendo disponibile agli assistiti **due regimi di assistenza sanitaria**:

- a) assistenza sanitaria diretta: è riconosciuta agli assistiti la facoltà di accedere alle prestazioni sanitarie erogate dalle strutture convenzionate appartenenti al Network Sanitario reso disponibile da UNI.C.A. tramite Winsalute-C.A.S.P.I.E. senza necessità di anticipare alcun importo, nei limiti prestabiliti dal piano sanitario di riferimento;
- b) assistenza sanitaria in forma indiretta: è riconosciuto agli Assistiti il rimborso delle spese sostenute per prestazioni ricevute da strutture sanitarie liberamente scelte dai medesimi e non rientranti nell'ambito del network sanitario reso

disponibile da Winsalute-CASPIE (fatta salva l'ipotesi di accesso al network senza aver provveduto a contattare preventivamente la Centrale Operativa), nei limiti prestabiliti dal piano sanitario di riferimento.

**La presente guida fornisce le indicazioni all'Assistito circa l'accesso alle prestazioni sia in regime di assistenza in forma indiretta che diretta, fornendo in dettaglio i passaggi procedurali da seguire.**

**In ogni caso, tutte le informazioni sono costantemente aggiornate anche sul sito internet di WINSALUTE - CASPIE [www.caspieonline.it](http://www.caspieonline.it). Dal sito, previa registrazione per coloro che dispongano di un accesso ad internet, si accede all'area riservata agli iscritti dove è possibile:**

- a) consultare la Normativa ed i massimali**
- b) variare i propri dati anagrafici**
- c) consultare le pratiche**
- d) compilare la richiesta di rimborso**
- e) consultare l'elenco delle strutture e medici convenzionati**

**Le medesime informazioni, per coloro che non dispongono di un accesso ad internet, sono comunque rese disponibili attraverso altri canali (telefonico, cartaceo).**

## I. LE PRESTAZIONI IN REGIME DI ASSISTENZA SANITARIA DIRETTA

Per ricevere prestazioni in regime di assistenza diretta, l'assistito **dovrà comunicare alla Struttura Sanitaria la volontà di attivare la procedura per ottenere la relativa autorizzazione.**

A seguire, si fornisce il dettaglio dei passaggi procedurali da seguire.

---

### A) RICOVERI E PRESTAZIONI EXTRA-RICOVERO

---

#### Prima del ricovero/prestazione extra-ricovero

##### a.1.1 L'Autorizzazione

**Prima** di un ricovero o di una prestazione extra-ricovero l'Assistito **deve:**

- accertarsi, tramite il Numero Verde (800 254 313 Opzione 5), che la Struttura Sanitaria e/o I Professionisti siano convenzionati.
- Fornire alla Struttura Sanitaria le proprie generalità; è opportuno che l'Assistito, al momento della prenotazione, almeno 72 ore prima della data di effettuazione, di una prestazione sanitaria, richieda all'operatore Sanitario stesso l'attivazione della convenzione diretta (che verrà rilasciata dalla Centrale Operativa di Winsalute-CASPIE)
- produrre una certificazione medica attestante la prescrizione della prestazione sanitaria necessaria, sia essa ambulatoriale che di ricovero, completa di diagnosi.

**La struttura inoltrerà la richiesta di autorizzazione alla Centrale Operativa di Winsalute-CASPIE con un preavviso di 48 ore lavorative.**

La Centrale Operativa, verifica la posizione del richiedente da un punto di vista amministrativo, accertando, attraverso il proprio database gestionale, i seguenti dati:

- l'anagrafica dell'interessato;
- lo "status" dell'Assistito (inclusione in copertura e verifica regolarità contributiva dell'Assistito).

La Centrale Operativa, esperiti i controlli di natura amministrativa, procede alla valutazione medico assicurativa della

richiesta avanzata, effettuando l'analisi della documentazione medica trasmessa dall'Assistito (valutando, a titolo esemplificativo, l'inclusione della prestazione richiesta nel piano sanitario dell'Assistito, i massimali residui, etc.).

L'Assistito, nell'ipotesi in cui l'analisi tecnico-assicurativa compiuta dalla Centrale Operativa abbia avuto esito positivo, riceverà l'autorizzazione al ricovero/prestazione extra-ricovero a mezzo fax o flusso web, direttamente presso la Struttura convenzionata, con conseguente pagamento di eventuali spese non previste dal piano sanitario e di franchigie/scoperti/limiti indennizzo a Suo carico.

Si fa presente che all'atto dell'effettuazione della prestazione sanitaria, sia in regime di ricovero che extra-ricovero, l'Assistito dovrà sottoscrivere una lettera di impegno - denominata modello "Conv. 3"/fax autorizzativo - che elenca gli obblighi reciproci tra l'Assistito e la Struttura Sanitaria.

### a.1.2 Mancata attivazione della centrale Operativa

Qualora l'Assistito acceda a strutture sanitarie convenzionate senza ottemperare agli obblighi di attivazione preventiva della Centrale Operativa, la prestazione si considererà ricevuta in regime di assistenza sanitaria in forma rimborsuale, con pagamento anticipato da parte dell'Assistito e rimborso al medesimo previa detrazione di eventuali scoperti/franchigie/limiti di indennizzo.

### **Dopo il ricovero/prestazione extra-ricovero**

Winsalute provvede al pagamento delle spese nei termini previsti, previa ricezione da parte della struttura sanitaria della fattura e della documentazione medica richiesta (prescrizione medica, diagnosi e/o quesito diagnostico, cartella clinica contenente anche l'anamnesi prossima e remota).

## II. LE PRESTAZIONI IN REGIME DI ASSISTENZA SANITARIA IN FORMA RIMBORSUALE

### A) COME CHIEDERE IL RIMBORSO

#### a.1 La documentazione da produrre

Qualora l'Assistito preferisca non avvalersi delle strutture convenzionate rientranti nel network sanitario reso disponibile dalla Cassa, ma riceva delle prestazioni presso diverse strutture da lui individuate, potrà richiedere il rimborso delle spese sostenute, nei limiti prestabiliti dal piano sanitario di riferimento. **Per ottenere il rimborso, l'Assistito, ricevuta la prestazione, dovrà compilare il Modulo di richiesta di rimborso richiedibile direttamente a Winsalute-CASPIE o, per coloro che dispongano di un accesso ad internet, reperibile sui siti internet [www.winsalute.it](http://www.winsalute.it) e [www.caspieonline.it](http://www.caspieonline.it), compilandolo in ogni sua parte, ed allegare la seguente documentazione giustificativa:**

- documentazione medica prevista dal Piano Sanitario in base alla tipologia di prestazione usufruita (cartella clinica per i ricoveri, diagnosi e prescrizione medica negli altri casi);
- la documentazione di spesa (fatture, ricevute).

**WINSALUTE – C.A.S.P.I.E**  
via Gemona del Friuli, 20 • 00188 Roma RM  
email [centraleunica@winsalute.it](mailto:centraleunica@winsalute.it)

telefono **800 254 313** • fax +39 06-92912534

Tutta la documentazione dovrà essere fiscalmente in regola con le vigenti disposizioni di legge e redatta in lingua italiana, o comunque corredata da traduzione in lingua italiana. Non sono ammessi documenti di spesa che presentino cancellature e correzioni.

**IMPORTANTE: qualora eventuali integrazioni documentali richieste da Winsalute per procedere con la liquidazione non siano fatta avere al Provider nei 60 gg dalla richiesta, quest'ultima verrà chiusa "senza seguito".**

Tutta la documentazione inviata a corredo delle richieste di rimborso dovrà essere trasmessa a Winsalute S.p.A. non in originale. **Qualora la stessa fosse inviata in originale, non verrà, di norma, restituita all'Assistito.**

Ogni anno - allo scopo di consentire ai propri Assistiti di predisporre la dichiarazione dei redditi relativa all'anno precedente, portando in detrazione gli importi corrispondenti alle prestazioni sanitarie non rimborsate dalla Cassa - quest'ultima rilascerà ai propri Assistiti un estratto conto delle prestazioni rimborsate.

**In sede di dichiarazione dei redditi, l'Assistito potrà pertanto utilizzare la predetta documentazione sostitutiva rilasciata annualmente dalla Cassa, unitamente alle fotocopie della documentazione di spesa (qualora avesse inviato erroneamente gli originali a Winsalute).** A tal proposito, è opportuno che l'Assistito provveda a fotocopiare la documentazione inviata a corredo delle richieste di rimborso prima di consegnarla a Winsalute-CASPIE.

Relativamente alle spese sostenute per ticket sanitari, sarà sufficiente allegare alla domanda di rimborso la fotocopia della prescrizione medica, posto che l'originale di tale documentazione viene trattenuta dalla struttura sanitaria.

A tal proposito, è opportuno che l'Assistito provveda a fotocopiare la prescrizione medica prima di consegnarla alla struttura ove si effettua la prestazione sanitaria. In mancanza della fotocopia, infatti, Winsalute-CASPIE non potrà gestire e soddisfare il rimborso.

**WINSALUTE – C.A.S.P.I.E**

via Gemona del Friuli, 20 • 00188 Roma RM

email [centraleunica@winsalute.it](mailto:centraleunica@winsalute.it)

telefono **800 254 313** • fax +39 06-92912534



Il modulo ed i relativi allegati devono essere trasmessi al seguente indirizzo, entro i termini previsti dalla vigente normativa:

**WINSALUTE  
S.p.A.**

**Via Gemona del Friuli, 20**

**00188 Roma RM**

In alternativa, è possibile inviare tutta la documentazione , anche per posta interna, a:

**WINSALUTE - CASPIE  
c/o CSU BOLOGNA**

La somma spettante all'Assistito è calcolata da Winsalute-CASPIE con detrazione di eventuali scoperti/franchigie/limiti di indennizzo, quale Service Amministrativo della Cassa e il pagamento relativo sarà effettuato dalla stessa.

### **B) LA RICHIESTA DI RIMBORSO ON-LINE**

Per coloro che dispongano di un accesso ad internet, accedendo alla propria area riservata dal sito [www.caspieonline.it](http://www.caspieonline.it), è possibile usufruire della funzionalità di richiesta on-line del rimborso. Detta funzionalità consente di effettuare la compilazione del modulo di rimborso con modalità telematiche. La compilazione del modulo è guidata, e consente l'indicazione da parte dell'iscritto di tutte le informazioni utili ai fini di procedere alla liquidazione dei rimborsi relativi alle prestazioni effettuate.

**WINSALUTE – C.A.S.P.I.E**  
via Gemona del Friuli, 20 • 00188 Roma RM  
email [centraleunica@winsalute.it](mailto:centraleunica@winsalute.it)

telefono **800 254 313** • fax +39 06-92912534

Al termine della compilazione on-line del modulo di rimborso, l'iscritto dovrà procedere alla stampa ed alla sottoscrizione dello stesso ed alla sua successiva trasmissione unitamente alla documentazione delle spese per le quali viene avanzata richiesta di rimborso.

A seguito della stampa del modulo, la richiesta effettuata sarà gestita presso la Centrale Operativa, che rimarrà in attesa di ricevere la versione cartacea del modulo, congiuntamente alla prescritta documentazione, per procedere all'avvio della fase liquidativa.

Per coloro che non dispongano di un accesso ad internet, le richieste di rimborso potranno essere avanzate attraverso il canale tradizionale (cartaceo), con le modalità descritte al precedente § II, lett. A).

### C) LA CONSULTAZIONE ON-LINE DELLA PROPRIA PRATICA

Disponendo di un accesso ad internet, accedendo alla propria area riservata dal sito [www.caspionline.it](http://www.caspionline.it), l'iscritto, previa autenticazione, può accedere altresì alla funzionalità di consultazione on-line dello stato di elaborazione della propria pratica di rimborso.

In particolare, per ogni rimborso effettuato, verranno rese disponibili le seguenti informazioni:

- data rimborso
- tipologia prestazione medica
- persona interessata (iscritto o familiare)
- totale rimborso.

Per coloro che non dispongano di un accesso ad internet, è possibile consultare lo stato di elaborazione della propria pratica di rimborso o attraverso il canale tradizionale (telefonico), chiamando il seguente numero : **800 254 313**

**Opzione 5** dall'Italia,

**+3903965546443** dall'estero

## GESTIONE RECLAMI

WINSALUTE ha definito un iter strutturato per la presentazione di reclami.

Il reclamo formale va indirizzato A WINSALUTE-CASPIE - Ufficio Reclami, e potrà essere trasmesso via posta, al seguente indirizzo: WINSALUTE - C.A.S.P.I.E. Via Gemona del Friuli, 20 00188 Roma RM, ovvero al seguente numero di fax 06-92912534, o ancora al seguente indirizzo Mail: [reclamiunica@winsalute.it](mailto:reclamiunica@winsalute.it), specificando nell'oggetto: reclamo. Il reclamo dovrà contenere i dati relativi al reclamante ed alla copertura, ed una quanto più esaustiva possibile descrizione degli estremi della doglianza, allegando copia della prima richiesta inoltrata e tutta la documentazione ritenuta indispensabile.

In caso di mancata risposta nei 15 giorni successivi da parte di WINSALUTE-CASPIE, o di risposta ritenuta insoddisfacente, gli interessati potranno inoltrare il reclamo direttamente a [unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu), che risponderà nei successivi 30 giorni.

**WINSALUTE – C.A.S.P.I.E**  
via Gemona del Friuli, 20 • 00188 Roma RM  
email [centraleunica@winsalute.it](mailto:centraleunica@winsalute.it)

telefono **800 254 313** • fax +39 06-92912534