



Salute *in* Banca

**Guida Operativa
ai Servizi Riservati ai Soci
Salute in Banca**

Mutua MBA

Indice

1. Benvenuto in MBA	3
2. A cosa serve la Guida Operativa	3
3. Accesso ai servizi Riservati agli Associati	4
3.1. Le funzionalità dell'Area Riservata	5
3.2. Come effettuare il primo accesso all'Area Riservata	6
3.3. Come accedere ai Servizi dall'Area Riservata	9
3.4. Stampa del tesserino Mba	13
4. Area Riservata: Sezione "La sua posizione"	14
5. Area Riservata: Sezione "Comunicazioni importanti"	15
6. Centrale Salute Health Assistance: informazioni generali sull'accesso alle prestazioni	16
6.1. Come caricare le richieste di rimborso.....	17
6.2. Come scegliere la struttura sanitaria per la prestazione in forma diretta	21
6.3. Come chiedere l'autorizzazione per una prestazione in forma diretta.....	23
7. Centrale Salute Health Assistance: esiti possibili	26
8. Centrale Salute Health Assistance: erogazione della prestazione in forma diretta	27
9. Centrale Salute Health Assistance: come richiedere il rimborso per le prestazioni in forma indiretta	27
9.1. Come presentare la richiesta di rimborso.....	29
9.2. Valutazione e definizione del rimborso della pratica	32
9.3. Il pagamento della pratica	33

1. Benvenuto in MBA

Gentile Associato,

desideriamo innanzitutto darle il benvenuto in Mutua MBA, la più grande Società Generale di Mutuo Soccorso per numero di soci presente in Italia.

Le ricordiamo che, durante tutta la Sua vita associativa, MBA Le fornirà ogni utile supporto al fine di accedere ai servizi ed alle prestazioni a Lei riservati.

2. A cosa serve la Guida Operativa

Qui di seguito mettiamo a Sua disposizione la presente **GUIDA OPERATIVA AI SERVIZI RISERVATI AI SOCI DI SALUTE IN BANCA** all'interno della quale troverà i riferimenti necessari per:

- Ricevere le informazioni utili relative alla vita associativa
- Visualizzare la Documentazione messa a Sua disposizione
- Visualizzare la Sua posizione amministrativa
- Accedere alle prestazioni sanitarie a cui ha diritto
- Accedere alla Centrale Salute dedicata
- Contattare Mutua MBA ed inviare segnalazioni

Mutua MBA sarà sempre al Suo fianco per tutelare il Suo diritto alla salute e per consentirle l'accesso alle cure e prestazioni di cui avrà necessità.

A tal proposito ci preme ricordarle che, in qualità di nostro Assistito, avrà diritto ad accedere al nostro Network di Strutture Sanitarie e Professionisti Convenzionati a condizioni economiche vantaggiose (anche per l'erogazione di prestazioni non previste dal Suo Piano Sanitario).

Revisione a cura di: Martina Spadaro, Simona Pandolfi, Giorgia De Benedictis

Distribuzione: Presidenza Mba, Account Manager Salute in Banca

Il nostro Network, di cui fanno parte primari centri e le migliori eccellenze fra i professionisti del settore medico sanitario, vanta una presenza capillare sul territorio e consente l'erogazione di prestazioni medico sanitarie con l'applicazione di una scontistica variabile fino al 35%.

3. Accesso ai servizi Riservati agli Associati

Per usufruire dei servizi a disposizione del Socio è necessario accedere all'Area Riservata di MBA, contenente ogni documentazione utile e relativa alla Vita Associativa, nonché numerose funzionalità per accedere ai Servizi della Mutua e della Centrale Salute.

L'Area Riservata è disponibile sulla Home Page del nostro Sito Istituzionale, www.mbamutua.org:



Assistenza: +39 06 90198060 | mbamutua@legalmail.it

HOME | CHI SIAMO | SERVIZI | ATTIVITÀ | BLOG | COMUNICA | RICHIEDI UN PREVENTIVO | **AREA RISERVATA**

Promuoviamo la mutualità, sosteniamo le famiglie

Richiedi un preventivo personalizzato gratuito

Per la tua Famiglia | Per Te | Per la tua Azienda

La salute è il primo dovere della vita!

Revisione a cura di: Martina Spadaro, Simona Pandolfi, Giorgia De Benedictis

Distribuzione: Presidenza Mba, Account Manager Salute in Banca

3.1. Le funzionalità dell'Area Riservata

All'interno dell'Area Riservata sarà possibile rendere più agevole l'accesso ai servizi, la gestione delle richieste alle prestazioni sanitarie e le comunicazioni con MBA.

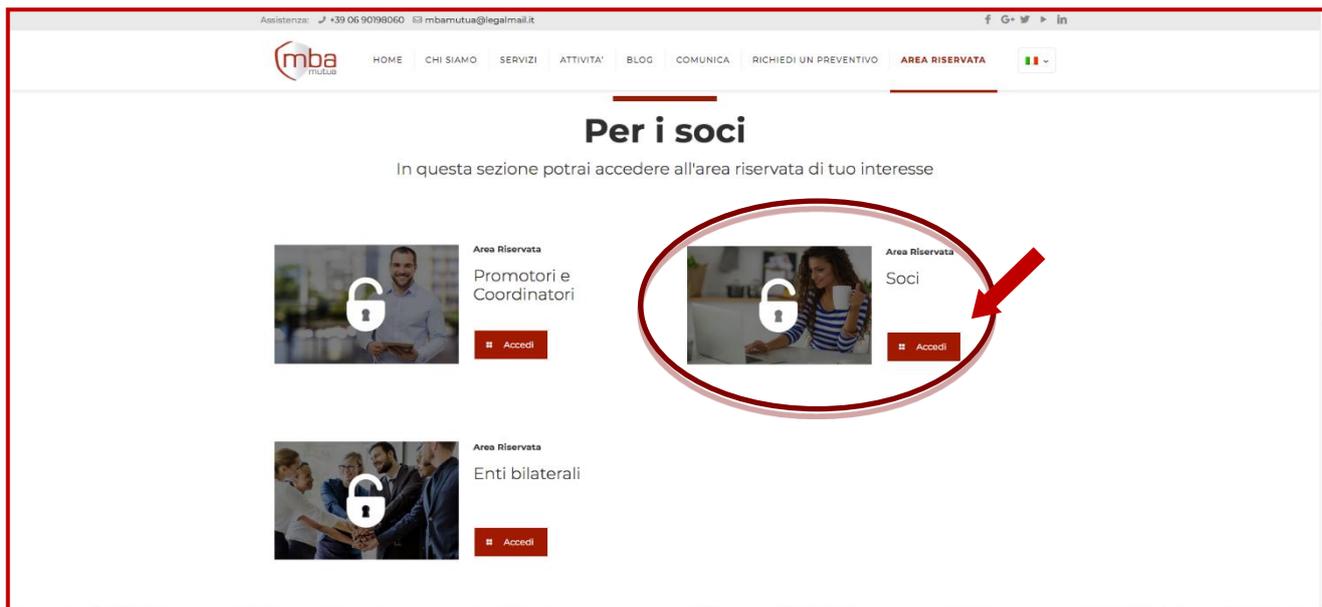
In particolare, sarà possibile:

- Visualizzare e/o integrare i dati anagrafici dei propri familiari
- Caricare le richieste per la gestione delle prestazioni in forma diretta e indiretta
- Accedere ai servizi dedicati di MBA
- Inserire ed aggiornare i dati anagrafici ed i propri recapiti per essere contattati agevolmente
- Inserire ed aggiornare le proprie Coordinate Bancarie per ricevere gli eventuali rimborsi
- Verificare la propria posizione amministrativa e procedere direttamente al pagamento del contributo associativo
- Presentare le pratiche di rimborso e le richieste di **Presenza In Carico**, accedendo direttamente alla piattaforma dedicata della Centrale Salute
- Scaricare la modulistica ed ogni altra documentazione utile

Per usufruire delle funzionalità presenti nell'area riservata è necessario effettuare il primo accesso.

3.2. Come effettuare il primo accesso all'Area Riservata

Dopo essersi collegati al Sito www.mbamutua.org, e aver cliccato su Area riservata, selezionare **"Area Riservata Soci"**:



Cliccare quindi su **"Non sei ancora registrato? Clicca qui per procedere"** come indicato nell'immagine qui di seguito riportata



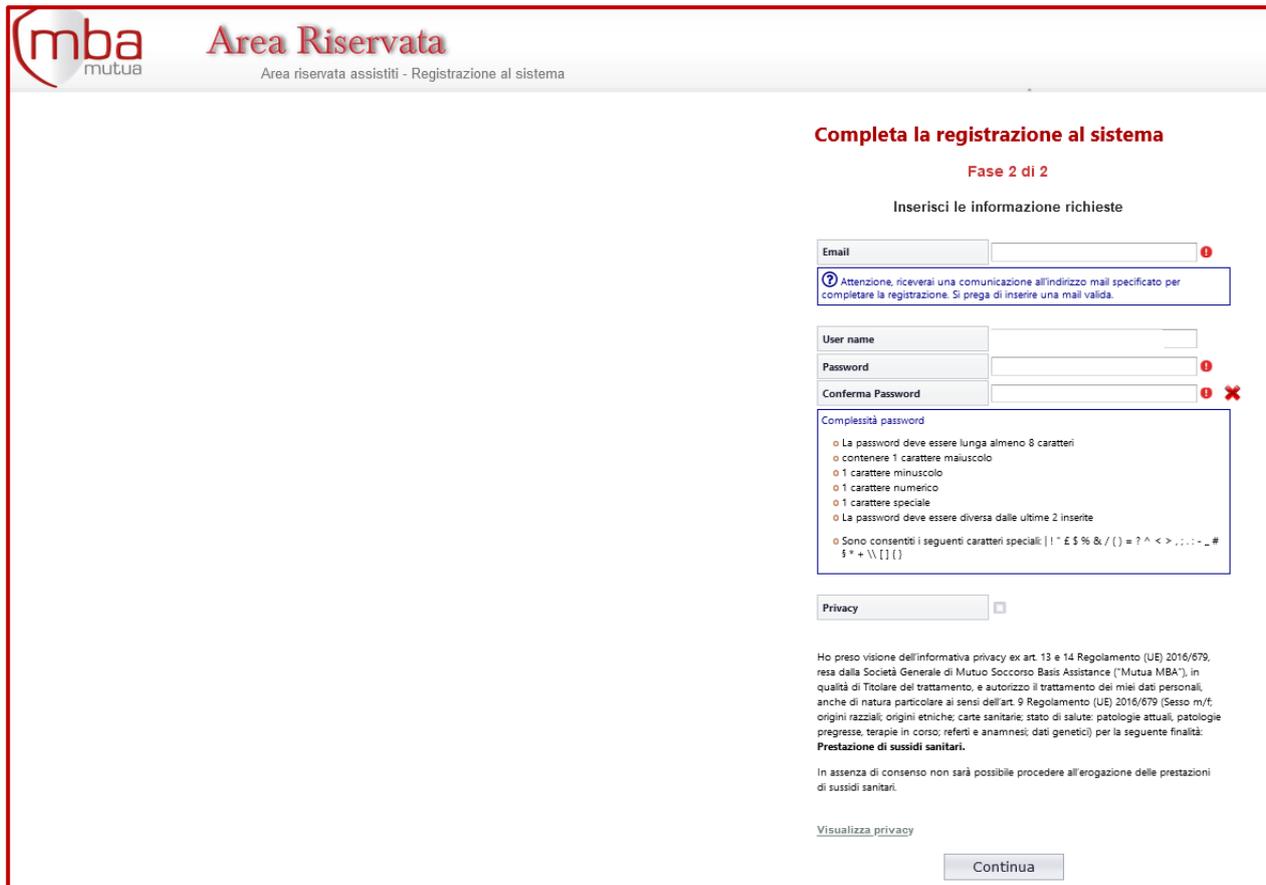
Sarà necessario inserire il Codice Fiscale e cliccare sul tasto "Registrami" come indicato qui di seguito.



Verranno richieste alcune informazioni utili da compilare obbligatoriamente, la creazione della Password e l'accettazione della Privacy.

IMPORTANTE: La password deve essere:

- lunga almeno **8 caratteri**
- contenere **1 carattere maiuscolo**
- contenere **1 carattere minuscolo**
- contenere **1 carattere numerico**
- contenere **1 carattere speciale:** | ! " £ \$ % & / () = ? ^ < > , ; . : - _ # § * + \ [] { } .
- **Non utilizzare il seguente carattere speciale: @**



Completa la registrazione al sistema
Fase 2 di 2
Inserisci le informazioni richieste

Email

Attenzione, riceverai una comunicazione all'indirizzo mail specificato per completare la registrazione. Si prega di inserire una mail valida.

User name

Password

Conferma Password

Complessità password

- La password deve essere lunga almeno 8 caratteri
- contenere 1 carattere maiuscolo
- 1 carattere minuscolo
- 1 carattere numerico
- 1 carattere speciale
- La password deve essere diversa dalle ultime 2 inserite

Sono consentiti i seguenti caratteri speciali: | ! * & \$ % & / () = ? ^ < > , ; : - _ # \$ * + \ \ [] { }

Privacy

[Visualizza privacy](#)

Continua

Completata l'operazione di prima registrazione, il Sistema invierà una e-mail all'indirizzo indicato per confermare la registrazione. Sarà necessario cliccare sul link riportato nella e-mail ricevuta, quindi la **REGISTRAZIONE SARA' AVVENUTA CON SUCCESSO.**



Area Riservata

La registrazione è avvenuta con successo.
Riceverà una mail con i dati riepilogativi dell'account.



Le ricordiamo che, prima di poter accedere è necessario confermare l'indirizzo email seguendo le istruzioni nel messaggio ricevuto.

Home Page

3.3. Come accedere ai Servizi dall'Area Riservata

Una volta confermata la propria registrazione, è possibile accedere a tutte le funzionalità messe a disposizione del Socio. Questa la schermata che appare ogni volta che si effettua l'accesso con le proprie credenziali all'Area Riservata.



The screenshot shows the 'Area Riservata' home page. At the top left is the 'mba mutua' logo. The main header reads 'Area Riservata Home page'. A navigation sidebar on the left includes links for 'Profilo utente', 'Area riservata', 'Home page', 'Il mio nucleo', 'Coordinate bancarie', 'Recapiti assistito', 'Modulistica e certificazioni', 'Documenti e comunicazioni', 'Accedi alla centrale salute', 'Pagamenti', and 'Comunica con MBA'. The main content area is titled 'benvenuto nella tua area riservata' and contains several informational boxes:

- Per Informazioni e assistenza sulla posizione amministrativa e variazioni anagrafiche:**
 - Contattare il Back Office di MBA:
 - Comunica con MBA:
 - Info amministrative: Pagamenti e Scadenze
 - Assistenza Area Riservata
 - Spedizione Kit Benvenuto/Rinnovo
 - Rimborsi prestazioni
 - Variazione dati anagrafici
 - Variazione Sussidio Sanitario e metodo di pagamento
 - Segnala un reclamo a MBA
 - Telefono: 06 90 19 80 60 (tasto 1, opzione 1)
 - Giorni e Orari: Lun- Ven 09:00-13:00 e 14:00-18:00
- Per Informazioni sulle garanzie del Sussidio e pratiche di rimborso:**
 - Contattare Health Assistance:
 - Accedi alla Centrale Salute:
 - Inserire le pratiche di rimborso
 - Verificare lo stato delle pratiche
 - Inviare richieste di assistenza
 - Numero verde: 800 511 311 *
 - Giorni e Orari: 8:30-18:00 (Lun-Ven) / 9:00-13:00 (Sab)
- La sua posizione:**
 - Numero adesione:
 - Decorrenza: 01/01/2022
 - Scadenza: 31/12/2022
 - Il tuo sussidio sanitario:
 - 1 x SALUS LARGE Single
- Comunicazioni importanti:**
 - Nuovi documenti:
 - 05/04/2022 - FAQ MBA SALUTE IN BANCA
 - Ultimi documenti caricati:
 - 30/12/2021 - Regolamento Attuativo ...
 - 28/12/2021 - MODULO DI RICHIESTA DI...
 - 30/11/2021 - Modulo di richiesta pr...
 - 30/11/2021 - Guida Operativa Salute...
- Informazioni:**

Gentile Socio,

La informiamo che, per le seguenti prestazioni, ove incluse nella copertura sanitaria del sussidio sottoscritto (compresa la sola scontistica riservata):

 - conservazione staminali
 - test genetici prenatale
 - test genetici predittivi

potranno essere utilizzati esclusivamente i servizi della società StemWay Biotech. Per maggiori informazioni La invitiamo a visitare il sito internet www.stemwaybiotech.com o a contattare il numero 840 000 908.

Nella Home Page sono a Sua disposizione:

- I **Contatti utili**: in queste aree troverà i contatti di Mutua MBA e Health Assistance;
- **La sua posizione**: in questa area sono presenti la decorrenza e scadenza del Suo Sussidio Sanitario, il numero di adesione ed il Regolamento del Suo Sussidio Sanitario disponibile nel nome linkato sotto "il tuo Sussidio Sanitario";
- Le **COMUNICAZIONI IMPORTANTI**: sono presenti, in ordine di data, le comunicazioni e i documenti costantemente pubblicati e aggiornati da Mutua MBA;
- Gli **AVVISI** per tenersi sempre aggiornati e per informare tempestivamente sulle novità di MBA.

Sono inoltre disponibili gli Avvisi di eventuali irregolarità amministrative, con la possibilità di procedere al pagamento direttamente con carta di credito attraverso la sezione "**Pagamenti**".

Utilizzando il **Menù laterale a sinistra** sarà possibile accedere alle seguenti funzionalità:

- **Il mio Nucleo**: all'interno di questa area, nel caso di Sussidio in formula Nucleo, sarà possibile visualizzare e/o integrare i dati anagrafici dei propri familiari e stampare il **tesserino identificativo**.
- **Coordinate Bancarie**: è possibile inserire le proprie coordinate bancarie, al fine di ricevere i rimborsi previsti dalla copertura sanitaria.
- **Recapiti Assistito**: in quest'area vengono riportati tutti i riferimenti con cui MBA potrà mettersi in contatto con il Titolare della copertura sanitaria.

-
- **Modulistica e certificazioni:** in quest'area si potranno stampare i moduli di richiesta rimborsi in forma diretta e/o indiretta per inviare la documentazione alla Centrale Salute.

 - **Documenti e Comunicazioni:** sarà possibile visualizzare e scaricare la seguente documentazione:
 - *Eventuali comunicazioni inviate da Mutua MBA*
 - *Statuto ed il Regolamento Attuativo*
 - *Guida Operativa ai Servizi Associativi*

 - **Accedi alla Centrale Salute:** questo box consente di accedere direttamente alla piattaforma della Centrale Salute, dedicata all'inserimento delle sue richieste di prestazione e di quelle dei suoi familiari, in forma diretta ed indiretta (*per il dettaglio delle funzionalità disponibili sulla **piattaforma della Centrale Salute**, vedasi il successivo cap. 6.0 – Informazioni Generali sull'Accesso alle Prestazioni*).

 - **Pagamenti:** è possibile consultare lo stato dei propri pagamenti e procedere al pagamento di eventuali contributi non corrisposti (*per il dettaglio delle funzionalità disponibili sulla **piattaforma Pagamenti**, vedasi la **Guida al pagamento dei contributi associativi** presente nella sezione Documenti e Comunicazioni*).

 - **Comunica con MBA:** è lo strumento messo a disposizione per qualsiasi richiesta o informazione relativa alla propria Adesione ed alla propria posizione Amministrativa.



The screenshot shows a contact form titled "Comunica con MBA". At the top, there is a navigation menu with links: HOME, CHI SIAMO, SERVIZI, ATTIVITÀ, BLOG, COMUNICA, RICHIEDI UN PREVENTIVO, and AREA RISERVATA. A small Italian flag icon is visible on the right. The form fields are arranged in a grid:

- Nome * (required)
- Cognome * (required)
- Codice Fiscale * (required)
- Email * (required)
- Telefono/Cellulare
- Ente * (required)
- Tipologia di richiesta * (dropdown menu)
- In qualità di * (dropdown menu)
- Numero di adesione

Below the fields, there is a file upload section with a "Sfoggia..." button and the text "Nessun file selezionato." followed by a "Messaggio *" text area. At the bottom of the form, there is a small link: "INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679".

I campi contrassegnati con un asterisco (*) sono obbligatori; La invitiamo in particolare a verificare che **l'indirizzo e-mail ed il numero di telefono che verranno indicati siano corretti.**

Mutua MBA ha creato per i suoi Soci una APP da cui è possibile accedere in modo semplice e veloce alle principali funzionalità del sito istituzionale, caricare le richieste per le prestazioni e allegare la documentazione. A tal riguardo è stato realizzato un tutorial dedicato per guidare il Socio in maniera facile e intuitiva.

Revisione a cura di: Martina Spadaro, Simona Pandolfi, Giorgia De Benedictis

Distribuzione: Presidenza Mba, Account Manager Salute in Banca

3.4. Stampa del tesserino Mba

Alla sezione "Il Mio Nucleo" potrà scaricare il tesserino identificativo, per Lei e i suoi familiari, utile per il riconoscimento all'accesso al network e alle tariffe agevolate delle strutture sanitarie convenzionate.



mba mutua **Area Riservata**
Componenti del nucleo familiare

Profilo utente
Area riservata

Visualizza qui i componenti del tuo nucleo familiare

Il titolare: 

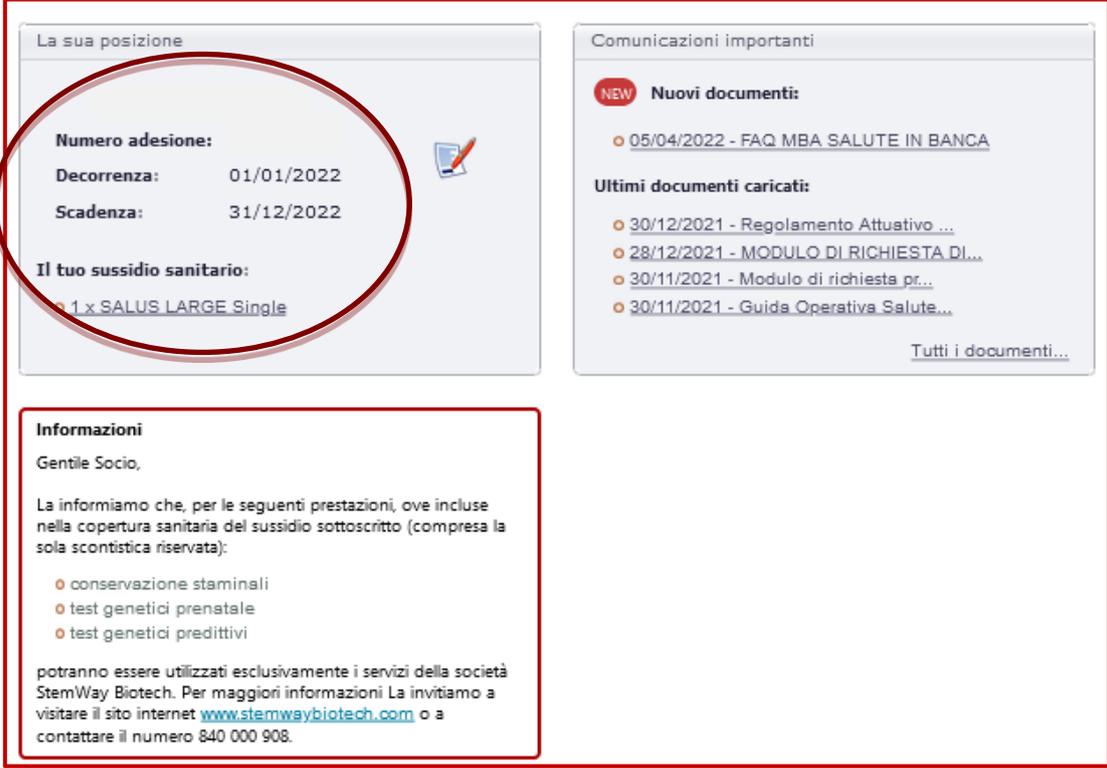
Altri componenti del nucleo familiare:

Stato	Anagrafica	Anagrafica	Visualizza Dettag	Data di nascita	Luogo di nascita	Codice fiscale	Parentela	Data termine copertura	Email
Non sono presenti familiari									

Tesserino
- [Stampa il tuo tesserino](#)

Coordinate bancarie
Recapiti assistito
Modulistica e certificazioni
Documenti e comunicazioni
Accedi alla centrale salute
Pagamenti
ur
Comunica con MBA

4. Area Riservata: Sezione "La sua posizione"



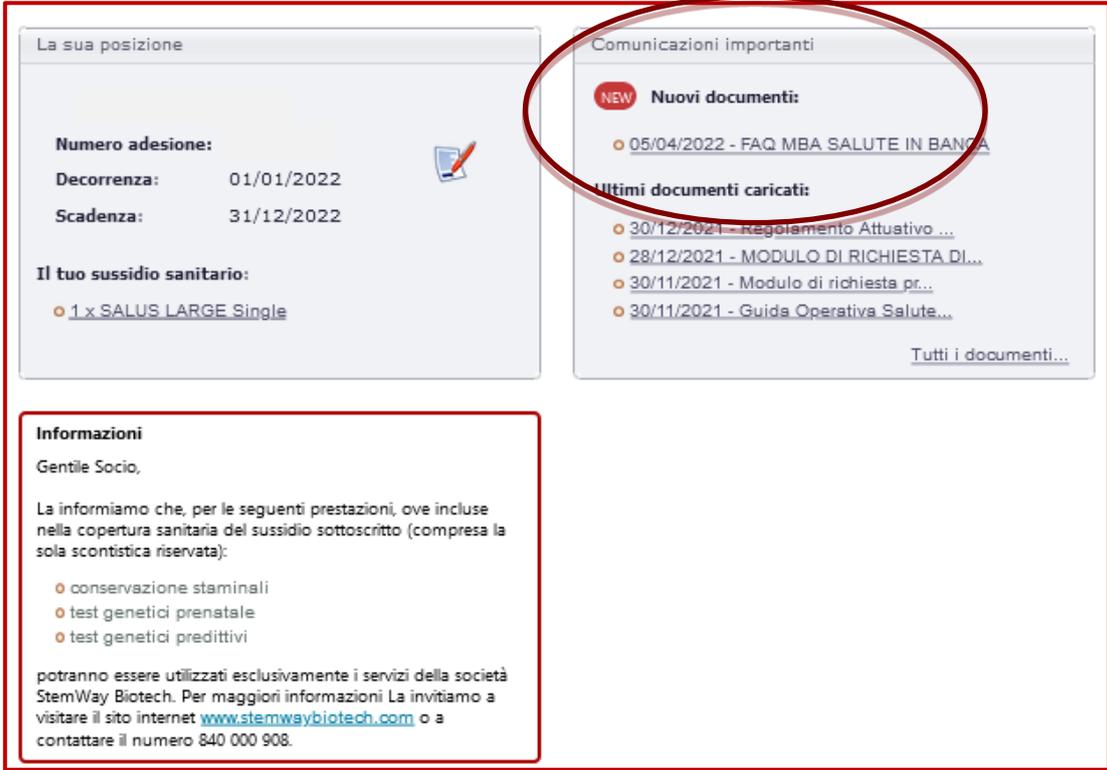
The screenshot displays the 'La sua posizione' (Your position) section of a user's account. It is divided into three main areas:

- La sua posizione:** This section contains membership details: 'Numero adesione:' (Membership number), 'Decorrenza: 01/01/2022' (Start date), and 'Scadenza: 31/12/2022' (Expiration date). Below this, it lists 'Il tuo sussidio sanitario:' (Your health benefit) as '1 x SALUS LARGE Single'. A red circle highlights this entire section.
- Comunicazioni importanti:** This section is titled 'Nuovi documenti:' (New documents) and lists a document from '05/04/2022 - FAQ MBA SALUTE IN BANCA'. It also lists 'Ultimi documenti caricati:' (Recently uploaded documents) with four items: '30/12/2021 - Regolamento Attuativo ...', '28/12/2021 - MODULO DI RICHIESTA DI...', '30/11/2021 - Modulo di richiesta pr...', and '30/11/2021 - Guida Operativa Salute...'. A link 'Tutti i documenti...' (All documents...) is at the bottom.
- Informazioni:** This section addresses the user as 'Gentile Socio,' and provides information about services included in the health benefit, such as 'conservazione staminali', 'test genetici prenatale', and 'test genetici predittivi'. It also mentions that these services are provided by StemWay Biotech and provides contact information: 'www.stemwaybiotech.com' and the number '840 000 908'.

In questa sezione sono riportate le seguenti informazioni:

- Numero di adesione
- Nome linkato del sussidio: cliccando sul nome si accederà al relativo regolamento.

5. Area Riservata: Sezione "Comunicazioni importanti"



La sua posizione

Numero adesione: 

Decorrenza: 01/01/2022

Scadenza: 31/12/2022

Il tuo sussidio sanitario:

- 1 x SALUS LARGE Single

Comunicazioni importanti

NEW Nuovi documenti:

- 05/04/2022 - FAQ MBA SALUTE IN BANCA

Ultimi documenti caricati:

- 30/12/2021 - Regolamento Attuativo ...
- 28/12/2021 - MODULO DI RICHIESTA DI...
- 30/11/2021 - Modulo di richiesta pr...
- 30/11/2021 - Guida Operativa Salute...

Tutti i documenti...

Informazioni

Gentile Socio,

La informiamo che, per le seguenti prestazioni, ove incluse nella copertura sanitaria del sussidio sottoscritto (compresa la sola scontistica riservata):

- conservazione staminali
- test genetici prenatale
- test genetici predittivi

potranno essere utilizzati esclusivamente i servizi della società StemWay Biotech. Per maggiori informazioni La invitiamo a visitare il sito internet www.stemwaybiotech.com o a contattare il numero 840 000 908.

In questa sezione sono riportate, partendo dal più recente, i documenti inseriti da Mutua MBA a disposizione del Socio per la consultazione.

6. Centrale Salute Health Assistance: informazioni generali sull'accesso alle prestazioni

L'accesso alle prestazioni e la gestione dei relativi rimborsi, così come il Servizio di Assistenza Telefonica, sono erogati dalla **Centrale Salute HEALTH ASSISTANCE**, la quale opera in qualità di Service Provider della Mutua MBA.



Nella presente sezione vengono riportate le principali informazioni per accedere correttamente alle prestazioni sanitarie erogate in forma diretta e indiretta.

Cos'è la "Forma Diretta": è l'accesso alle prestazioni sanitarie presso Strutture facenti parte del Network della Centrale Salute, previo rilascio di autorizzazione da parte della Centrale stessa; in tal caso, l'Assistito non dovrà anticipare alcun importo (fatta eccezione per le quote di spesa a suo carico eventualmente previste dal Sussidio Sanitario prescelto).

Cos'è la "Forma Indiretta": è l'accesso alle prestazioni sanitarie presso Strutture Convenzionate o Non Convenzionate ed effettuato dall'Assistito senza preventiva autorizzazione da parte della Centrale Salute; in questo caso, l'Assistito dovrà provvedere al pagamento delle prestazioni alla Struttura Sanitaria e successivamente richiedere il rimborso alla Centrale Salute.

6.1. Come caricare le richieste di rimborso

Cliccando sul box **"Accedi alla centrale salute"**.



mba Area Riservata Home page

benvenuto nella tua area riservata

Per Informazioni e assistenza sulla posizione amministrativa e variazioni anagrafiche

Contattare il Back Office di MBA:

- Comunica con MBA
- Info amministrative: Pagamenti e Scadenze
- Assistenza Area Riservata
- Spedizione Kit Benvenuto/Rinnovo
- Rimborsi prestazioni
- Variazione dati anagrafici
- Variazione Sussidio Sanitario e metodo di pagamento
- Segnala un reclamo a MBA

Telefono: 06 90 19 80 60 (tasto 1, opzione 1)

Giorni e Orari: Lun- Ven 09:00-13:00 e 14:00-18:00

Per Informazioni sulle garanzie del Sussidio e pratiche di rimborso

Contattare Health Assistance:

- Accedi alla Centrale Salute:
- Inserire le pratiche di rimborso
- Verificare lo stato delle pratiche
- Inviare richieste di assistenza

Numero verde: 800 511 311 *

Giorni e Orari: 8:30-18:00 (Lun-Ven) / 9:00-13:00 (Sab)

*La Centrale Salute è raggiungibile anche attraverso il n. 06 90 19 80 60 (tasto 1, opzione 2)

La sua posizione

Numero adesione: []

Decorrenza: 01/01/2022

Scadenza: 31/12/2022

Il tuo sussidio sanitario:

- 1 x SALUS LARGE Single

Comunicazioni importanti

NEW Nuovi documenti:

- 05/04/2022 - FAQ MBA SALUTE IN BANCA

Ultimi documenti caricati:

- 30/12/2021 - Regolamento Attivato ...
- 28/12/2021 - MODULO DI RICHIESTA DI...
- 30/11/2021 - Modulo di richiesta pr...
- 30/11/2021 - Guida Operativa Salute...

[Tutti i documenti...](#)

Si aprirà la seguente schermata

Assistito / Familiare	Anno Pratica	Numero Pratica	Stato Pratica	Data accadimento	Data Presentazione	Importo Richiesto
						0,00 €

che le permetterà di visualizzare le seguenti sezioni:

- **"Stato pratiche"** è possibile consultare lo stato delle pratiche precedentemente caricate.

Sarà possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Verificare costantemente lo stato di lavorazione delle richieste inoltrate sia in forma indiretta che in forma diretta (richieste di presa in carico PIC);
qui di seguito la legenda di tutti gli stati della lavorazione della pratica:

Legenda Stati Pratica		
	Descrizione	Descrizione Breve
	Si applica a: Presa In Carico (PIC) + Check Up + Richiesta di Rimborso (RdR); la richiesta è stata verificata presso il nostro ufficio liquidazione che non ha accordato il rimborso.	ANNULLATA DA STRUTTURA
	Si applica a: Presa In Carico (PIC) e Check Up; rilasciata Autorizzazione alla Struttura Sanitaria per la prestazione richiesta.	AUTORIZZATA
	Si applica a: Presa In Carico (PIC) + Check Up + Richiesta di Rimborso (RdR); la richiesta è stata verificata presso il nostro ufficio liquidazione che non ha accordato il rimborso.	CHIUSURA TECNICA
	Si applica a: Presa In Carico (PIC) + Richiesta di Rimborso (RdR) + Check Up; la richiesta è stata acquisita ed è in attesa di lavorazione.	IN LAVORAZIONE
	Si applica a: Richiesta di Rimborso (RdR); la richiesta è stata verificata presso il nostro ufficio liquidazione ed è in pagamento.	IN LAVORAZIONE
	Si applica a: Richiesta di Rimborso (RdR); effettuato accredito sulle coordinate bancarie indicate.	PAGATA
	Si applica a: Presa In Carico (PIC) + Check Up + Richiesta di Rimborso (RdR); la richiesta è stata verificata presso il nostro ufficio liquidazione che non ha accordato il rimborso.	RESPINTA
	Si applica a: Richiesta di Rimborso (RdR) + Presa In Carico (PIC); il nostro ufficio liquidazione è in attesa di ricevere documentazione integrativa necessaria al rimborso.	SOSPESO

- Visualizzare tutta la documentazione inoltrata e le note di motivazione degli eventuali rimborsi sospesi/respinti e scaricarne le relative comunicazioni;
- Verificare in modo puntuale le spese rimborsate, le spese non rimborsabili (con nota esplicativa), le spese rimaste a carico con indicazione delle fatture alle quali i rimborsi fanno riferimento;
- Generare/scaricare/stampare il "Prospetto Liquidativo" di riepilogo (selezionando per anno di competenza e per tutto il nucleo familiare o per il singolo Assistito), contenente il dettaglio analitico di tutte le fatture di spesa presentate (con indicazione di nr. e date fatture, importi richiesti, importi rimborsati, importi rimasti a carico in base al Sussidio, importi non rimborsabili, importi già accreditati, ecc.), utile anche ai fini della dichiarazione dei redditi;

Revisione a cura di: Martina Spadaro, Simona Pandolfi, Giorgia De Benedictis

Distribuzione: Presidenza Mba, Account Manager Salute in Banca

- **“Presenza in carico”:** (PIC) è possibile richiedere l’autorizzazione a una prestazione già concordata con una delle nostre strutture convenzionate, caricando direttamente i relativi documenti, prescrizione del medico di base o specialistico. (Per la scelta delle strutture sanitarie convenzionate vedi il paragrafo 6.2)
- **“Nuova richiesta di rimborso:** è possibile richiedere il rimborso delle prestazioni effettuate attraverso la compilazione dei campi editabili e caricando i relativi documenti, come fattura, ticket e prescrizione medica.
- **“Regolarizza Richieste”:** è possibile integrare la documentazione per le richieste di rimborso, già caricate ma incomplete e visibili in stato *sospeso*.
- **Richiesta assistenza Reclami:** è possibile ricevere assistenza in maniera semplice e veloce compilando in tutti i suoi campi il Form “Modulo di richiesta informazioni”, avendo cura di indicare la tipologia di richiesta dal menù a tendina, nel campo “Tipo di richiesta”.

La Centrale Salute è a disposizione del Socio anche attraverso i seguenti canali:

- Chiamando al **Numero Verde dedicato 800.592.094** attivo dal **Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:00** e il **Sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00**
- Inviando un **Fax al numero 06 77607611**

La invitiamo sempre a verificare le definizioni a Sua disposizione all’interno del regolamento del Sussidio Sanitario.

Revisione a cura di: Martina Spadaro, Simona Pandolfi, Giorgia De Benedictis

Distribuzione: Presidenza Mba, Account Manager Salute in Banca

Nei casi dubbi, potrà sempre richiedere informazioni preventive alla Centrale Salute al **Numero Verde dedicato 800.592.094.**

In alternativa, qualora non disponga di un accesso internet o della possibilità di scansionare otticamente la documentazione necessaria, le richieste di rimborso o di presa in carico in forma diretta potranno essere comunque inviate alla Centrale Salute:

- mediante posta ordinaria a: **Centrale Salute HEALTH ASSISTANCE, Via di Santa Cornelia n. 9 – CAP 00060 FORMELLO (RM)**
- mediante fax, **al numero 06 77607611**

6.2. Come scegliere la struttura sanitaria per la prestazione in forma diretta

La forma diretta, come già anticipato, consente all'Assistito di non anticipare i costi delle prestazioni, scegliendo una struttura **sanitaria convenzionata** e chiedendo alla Centrale Salute l'autorizzazione preventiva. Per attivare la modalità di accesso alle prestazioni in forma diretta, l'Assistito dovrà seguire poche semplici attività che riportiamo a seguire.

a) Scegliere la Struttura Sanitaria: innanzitutto è importante **verificare che la Struttura Sanitaria prescelta, nonché l'equipe medico chirurgica (e/o gli altri specialisti coinvolti) siano convenzionati** con la Centrale Salute di Health Assistance. L'accesso alla forma diretta, infatti, è possibile solo per il tramite di Strutture Sanitarie Convenzionate.

L'Assistito potrà effettuare tale verifica, all'interno della sezione "Accedi alla Centrale Salute", consultando **l'Elenco delle Strutture Convenzionate** cliccando sulla voce **STRUTTURE**.

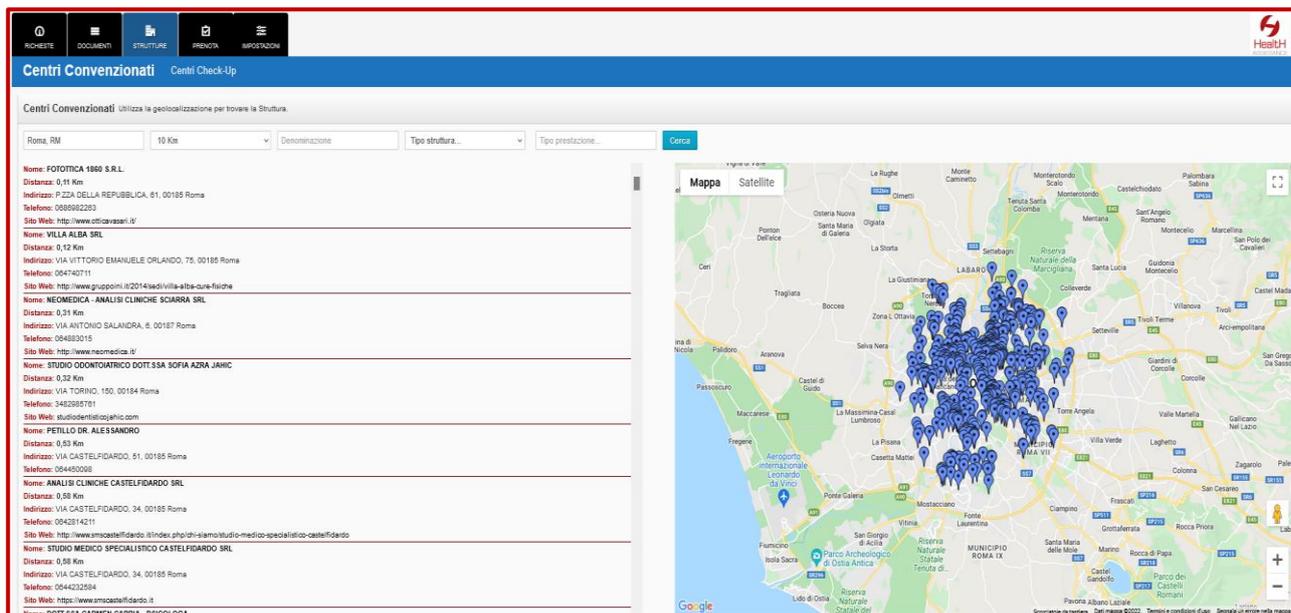


Mutua MBA ha creato per i suoi Soci una APP MyMBA da cui è possibile accedere in modo semplice e intuitivo alle principali funzionalità riservate ai Soci MBA, caricare le richieste per le prestazioni e allegare la documentazione, tra cui anche la ricerca veloce delle strutture sanitarie convenzionate.

Attenzione: nel caso di interventi chirurgici e/o ricoveri, è sempre opportuno contattare la Centrale Salute (o la Struttura Sanitaria prescelta), per verificare che anche l'equipe medico-chirurgica abbia aderito al convenzionamento.

All'interno della Sezione dedicata ai Centri Convenzionati, sarà possibile utilizzando i diversi parametri della geolocalizzazione, scegliere la tipologia di Struttura più adeguata alle proprie necessità (es. Casa di Cura, Centro Fisioterapico, Studio Dentistico, etc.).

A questo punto sarà possibile visualizzare l'elenco delle Strutture in linea con i parametri di ricerca inseriti.



b) Prenotare la Struttura Sanitaria: dopo aver verificato la presenza della Struttura Sanitaria nel Network, l'Assistito dovrà **provvedere direttamente a prenotare la propria prestazione** presso la Struttura Sanitaria prescelta contattandola attraverso i riferimenti indicati.

6.3. Come chiedere l'autorizzazione per una prestazione in forma diretta

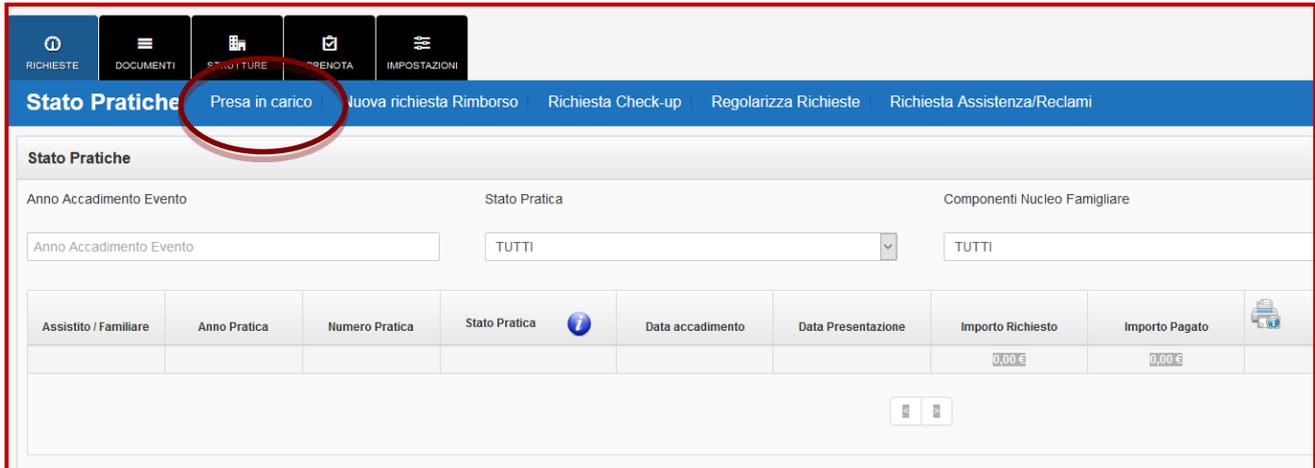
La richiesta di autorizzazione alla Centrale Salute di Health Assistance è il passaggio essenziale, dopo avere fissato l'appuntamento con la Struttura, senza il quale non verrebbe attivata alcuna richiesta.

Pertanto, l'Assistito dovrà richiedere l'Autorizzazione alla Presa in Carico (PIC) in forma diretta caricando la richiesta direttamente sulla piattaforma della Centrale Salute, seguendo i seguenti passaggi:

Revisione a cura di: Martina Spadaro, Simona Pandolfi, Giorgia De Benedictis

Distribuzione: Presidenza Mba, Account Manager Salute in Banca

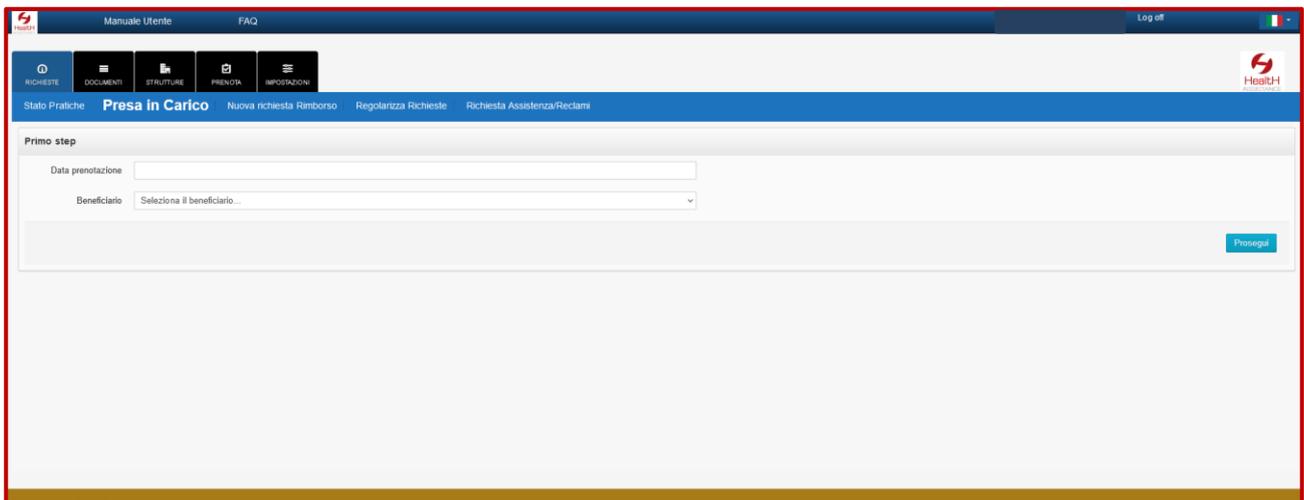
- entrare nella propria Area Riservata, nella Sezione "Accedi alla Centrale Salute", cliccando su "Presa in Carico";



Stato Pratiche

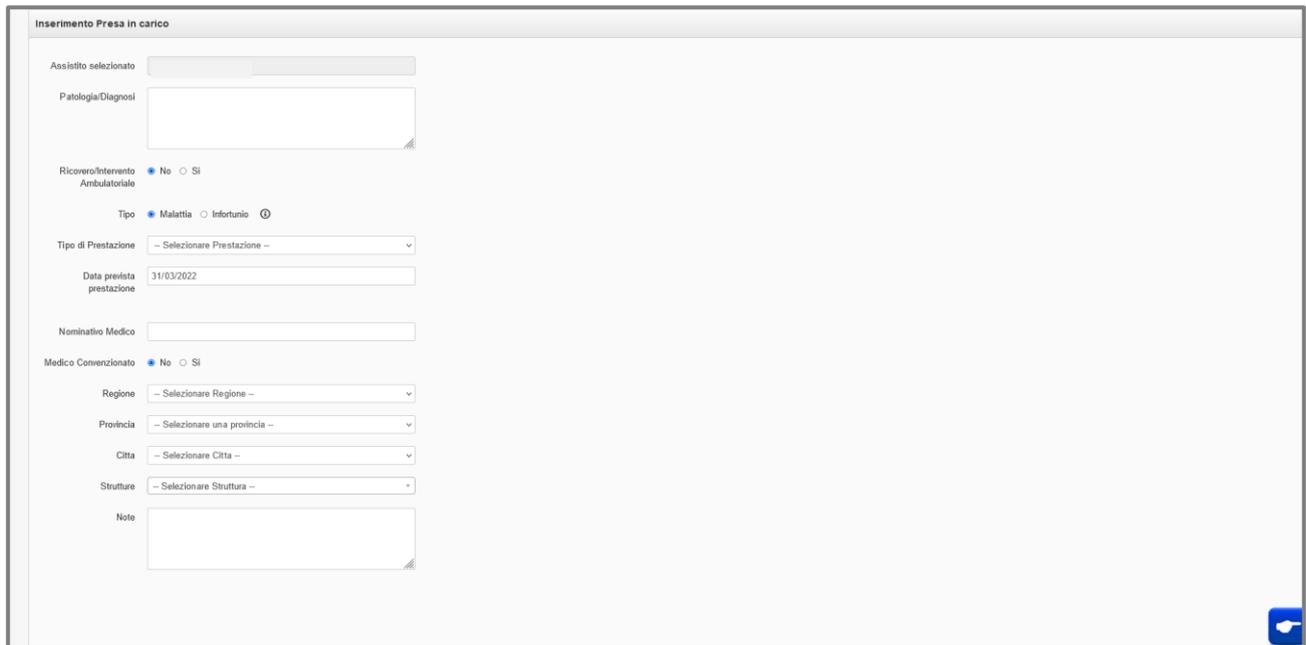
Assistito / Familiare	Anno Pratica	Numero Pratica	Stato Pratica	Data accadimento	Data Presentazione	Importo Richiesto	Importo Pagato
						0,00 €	0,00 €

Apparirà la seguente schermata

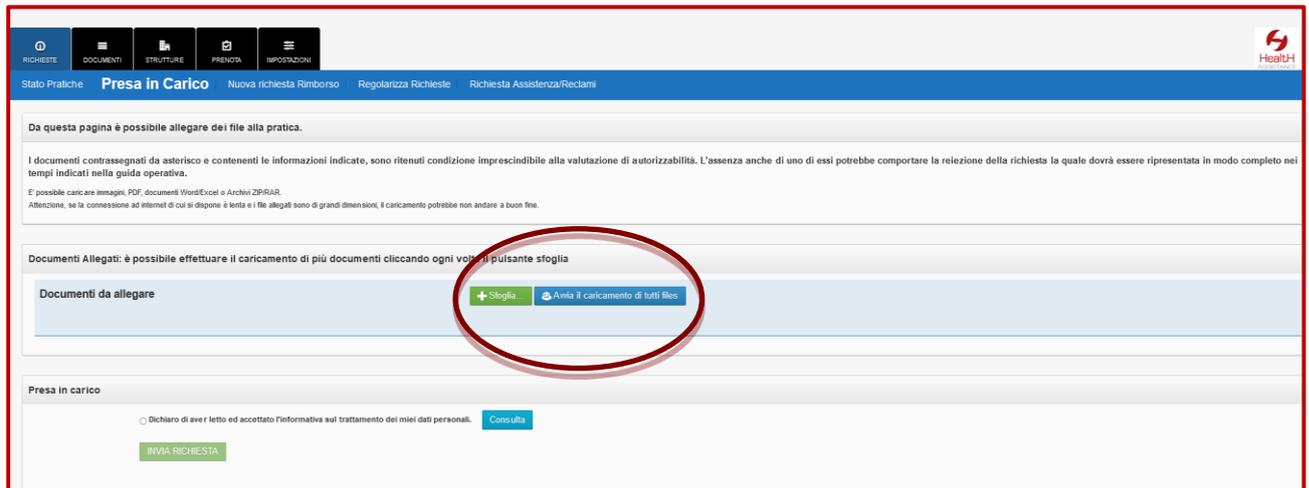


Primo step

- compilare il Form dedicato alla Presa in Carico;



- allegare la documentazione medica relativa alla richiesta (con la prescrizione medica indicante la diagnosi / quesito diagnostico), cliccando su “Avvia il caricamento di tutti i files”;



Attenzione: La richiesta di presa in carico dovrà essere presentata alla Centrale Salute almeno 3 giorni lavorativi prima della data prevista per la prestazione (ai fini del calcolo dei giorni utili, il sabato non è considerato giorno lavorativo). Solo in casi di **comprovata urgenza che comportino il ricovero**, che rendano impossibile all'Assistito presentare la propria richiesta entro 3 giorni lavorativi prima della prestazione, egli potrà comunque richiedere l'autorizzazione in forma diretta, inviando la documentazione di cui sopra (direttamente o tramite la Struttura Sanitaria), entro 3 giorni dalla data del ricovero, e comunque entro e non oltre la data di dimissione dalla Struttura Sanitaria stessa. La documentazione dovrà contenere anche il certificato del medico o struttura con le motivazioni del ricovero d'urgenza.

7. Centrale Salute Health Assistance: esiti possibili

- **PRATICA AUTORIZZATA:** La Centrale comunicherà all'Assistito (mediante invio di una comunicazione e-mail o di un SMS) che la prestazione è stata autorizzata, indicando, ove previsto, anche le specifiche relative a tale autorizzazione (ad es. importo massimo autorizzato, prestazione autorizzata, etc.). Tale autorizzazione perverrà entro 48 ore lavorative dalla data prevista per la prestazione e solo a documentazione completa ricevuta ai fini della valutazione di autorizzabilità.

- **PRATICA NON AUTORIZZATA:** la Centrale Salute invierà la relativa comunicazione all'Assistito, via e-mail e/o SMS, indicando le motivazioni del diniego, tale comunicazione perverrà entro 48 ore lavorative dalla data dell'evento.

8. Centrale Salute Health Assistance: erogazione della prestazione in forma diretta

La Struttura Sanitaria erogherà la prestazione sulla base di quanto indicato sul modulo di autorizzazione; **quindi chiederà all'Assistito di procedere al pagamento esclusivamente degli importi rimasti a suo carico.**

Si rammenta che l'autorizzazione costituisce mero nulla osta all'attivazione del servizio in forma diretta; **in nessun caso l'autorizzazione dovrà considerarsi quale impegno e garanzia alla successiva liquidazione che avverrà solo a seguito delle ulteriori valutazioni documentali** e, quindi, solo successivamente alla ricezione della documentazione completa inviata alla Centrale Salute Health Assistance da parte della Struttura Sanitaria, in ottemperanza alle condizioni del Sussidio Sanitario che è sempre opportuno visionare prima di inviare qualsiasi richiesta.

9. Centrale Salute Health Assistance: come richiedere il rimborso per le prestazioni in forma indiretta

La "Forma Indiretta", come anticipato, è prevista nei casi in cui l'Assistito abbia già usufruito delle prestazioni sanitarie / mediche, pagandone i relativi costi alla Struttura Sanitaria, e ne richieda il rimborso alla Centrale Salute.

La forma indiretta è prevista quindi in due casi:

- In tutti i casi in cui l'Assistito abbia scelto di **NON** avvalersi di una delle Strutture Sanitarie Convenzionate;

-
- Nei casi in cui l'Associato, pur essendosi avvalso di una Struttura Sanitaria Convenzionata, non abbia comunque scelto di accedere alla forma diretta, ma abbia deciso di anticipare il costo delle prestazioni.

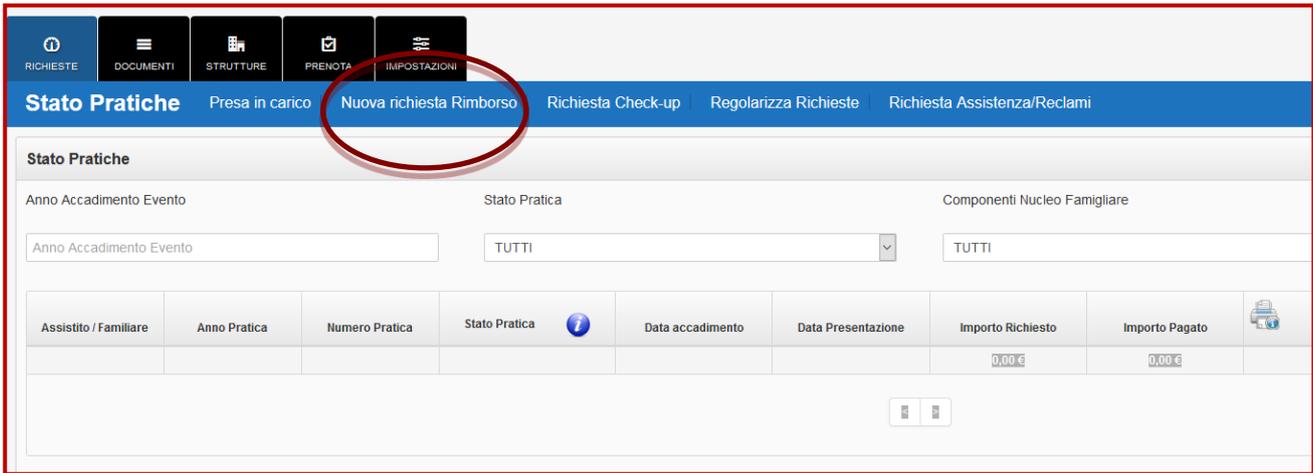
Per richiedere il rimborso delle prestazioni in forma indiretta, l'Assistito dovrà inviare tutta la documentazione:

caricando la richiesta direttamente sul portale all'interno dell'Area Riservata "Accedi alla Centrale Salute".

9.1. Come presentare la richiesta di rimborso

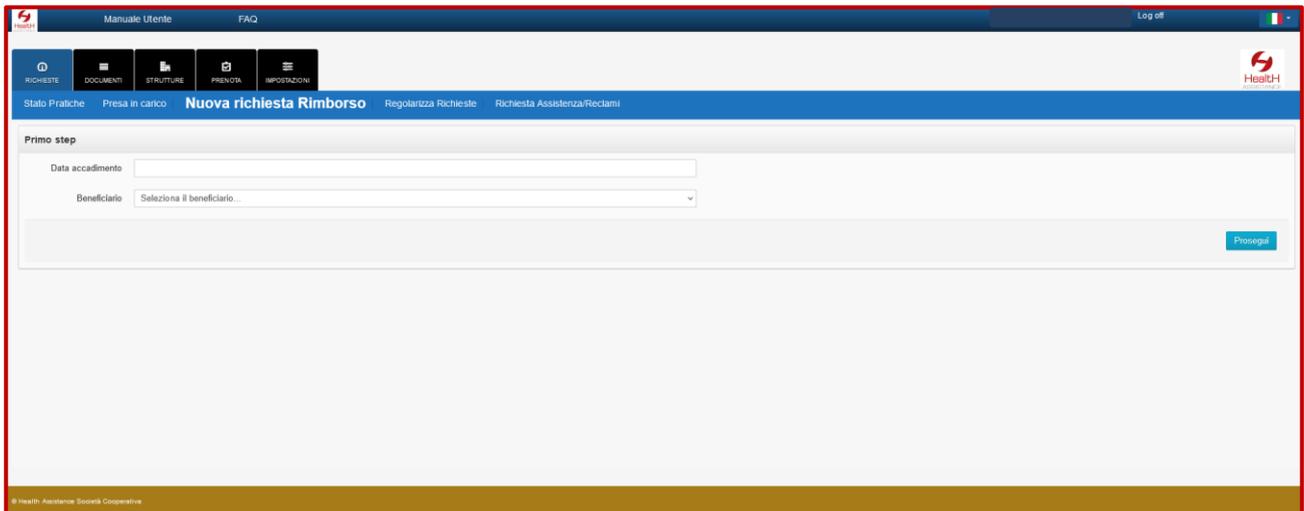
Per chiedere il rimborso sarà sufficiente:

- cliccare su “Nuova Richiesta Rimborso”;



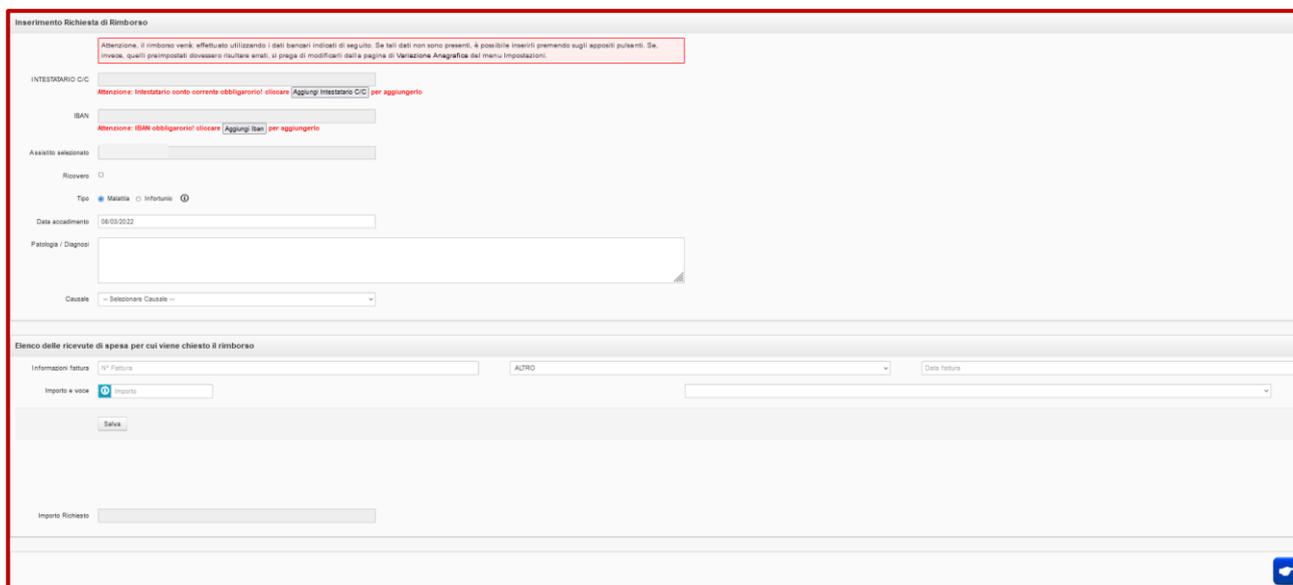
The screenshot shows the 'Stato Pratiche' dashboard. The navigation menu includes 'RICHIESTE', 'DOCUMENTI', 'STRUTTURE', 'PRENOTA', and 'IMPOSTAZIONI'. The main menu has 'Stato Pratiche', 'Presenza in carico', 'Nuova richiesta Rimborso' (highlighted with a red circle), 'Richiesta Check-up', 'Regolarizza Richieste', and 'Richiesta Assistenza/Reclami'. Below the menu, there are filters for 'Anno Accadimento Evento', 'Stato Pratica' (set to 'TUTTI'), and 'Componenti Nucleo Familiare' (set to 'TUTTI'). A table displays practice details with columns for 'Assistito / Familiare', 'Anno Pratica', 'Numero Pratica', 'Stato Pratica', 'Data accadimento', 'Data Presentazione', 'Importo Richiesto', and 'Importo Pagato'. The table shows two rows with '0,00 €' in the 'Importo Richiesto' and 'Importo Pagato' columns.

Apparirà la seguente schermata

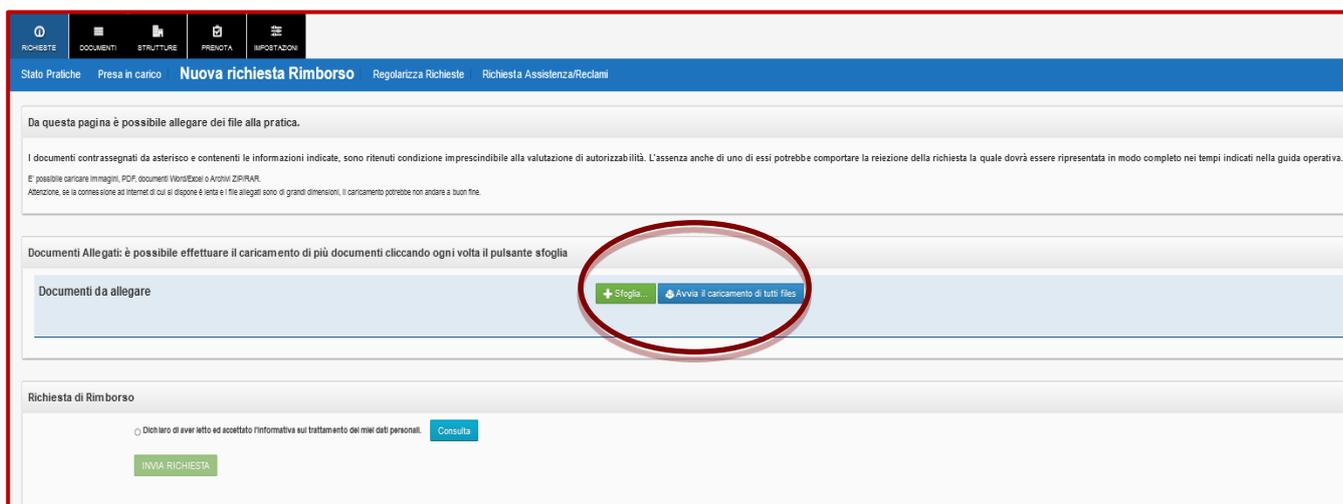


The screenshot shows the 'Nuova richiesta Rimborso' form. The navigation menu is the same as in the previous screenshot. The main menu has 'Stato Pratiche', 'Presenza in carico', 'Nuova richiesta Rimborso' (highlighted), 'Regolarizza Richieste', and 'Richiesta Assistenza/Reclami'. Below the menu, there are links for 'Manuale Utente', 'FAQ', and 'Log off'. The form is titled 'Primo step' and contains two input fields: 'Data accadimento' and 'Beneficiario' (with a dropdown menu). A 'Prosegui' button is located at the bottom right of the form.

- Compilare il Form dedicato all'inserimento della richiesta di rimborso;



- allegare la documentazione medica e di spesa (fatture), cliccando su "Avvia il caricamento di tutti i files".



I documenti necessari per la gestione del rimborso sono:

- **La documentazione medica** necessaria deve contenere: prescrizione medica / diagnosi / quesito diagnostico / copia conforme della cartella clinica (se prevista), con indicazione specifica delle prestazioni sanitarie effettuate. Si consiglia di consultare sempre il Sussidio Sanitario onde verificare quali altri documenti siano necessari.
- **La documentazione di spesa** sostenuta, ossia le fatture/ricevute debitamente quietanzate.
- Qualsiasi altro documento attinente alle prestazioni effettuate;



ATTENZIONE: Per il completamento della pratica è necessario presentare il Modulo di Accesso al Network, scaricabile dall'area riservata nella sezione Modulistica e Certificazioni, debitamente sottoscritto dalla Struttura Sanitaria - solo nel caso in cui le prestazioni siano state erogate da una Struttura Sanitaria Convenzionata.

Qualora necessario, la Centrale Salute potrà richiedere l'integrazione della documentazione atta a verificare correttamente la rimborsabilità o l'erogazione del rimborso/contributo economico. **Tutta la documentazione suddetta potrà essere inviata in copia** e la Centrale Salute potrà, se opportuno, richiedere l'invio della documentazione in originale.

9.2. Valutazione e definizione del rimborso della pratica

Una volta inviata tutta la documentazione necessaria alla Centrale Salute, quest'ultima, effettuati i necessari controlli di natura amministrativa, procede alla valutazione della richiesta ricevuta.

Effettuate le necessarie verifiche, la Centrale Salute potrà:

- **Definire la Richiesta di Rimborso con la messa in pagamento.** In questo caso, la Centrale Salute comunicherà all'Assistito (mediante specifica comunicazione pubblicata nella propria area riservata alla sezione "stato pratiche") che il rimborso richiesto è stato positivamente definito, riportando nella comunicazione le specifiche del rimborso che verrà effettuato.
- **Sospendere la Richiesta di rimborso, per mancanza di documentazione.** Se la documentazione inviata dall'Assistito non è sufficiente ad effettuare una valutazione completa, la Centrale Salute sospenderà la Richiesta ed invierà all'Associato una comunicazione (a mezzo e-mail e/o SMS), chiedendo di procedere alla integrazione della documentazione mancante. L'Assistito avrà 60 giorni per procedere alla integrazione della documentazione, anche on line; decorsi i 60 giorni, la richiesta di autorizzazione verrà in ogni caso archiviata come respinta.
- **Respingere la richiesta di rimborso.** La richiesta di rimborso potrebbe non essere rimborsabile, qualora ad es. la prestazione non sia prevista dal proprio Sussidio Sanitario, o sia stato esaurito il massimale (riferirsi a quanto riportato sul regolamento del proprio sussidio sanitario), etc. In

questo caso, la Centrale Salute invierà la relativa comunicazione all'Assistito, con una e-mail, indicando le motivazioni del diniego.

NB: Lo status della pratica è costantemente aggiornato in tempo reale all'interno dell'area riservata.

9.3. Il pagamento della pratica

Nel caso in cui la propria richiesta di rimborso sia stata positivamente definita, la Centrale Salute procederà con la messa in pagamento della stessa in favore dell'Assistito. Il rimborso avverrà mediante bonifico bancario alle coordinate bancarie indicate dall'Assistito titolare della copertura (che è importante verificare sia sempre aggiornato).

La Centrale Salute comunicherà a MBA di procedere al pagamento delle richieste di rimborso positivamente definite.