

Copertura Sanitaria 100423  
per le Persone fisiche aderenti al Piano Sanitario SMILE\_4P

**GUIDA ALLE PRESTAZIONI**

**RBM Assicurazione Salute S.p.A. - Socio Unico**

## CAPITOLO 3 - LIQUIDAZIONE DELL'INDENNIZZO

### Art. 26. Oneri in caso di Sinistro e procedure di accesso alle prestazioni

#### 26.1 Oneri

##### Denuncia

L'Assicurato o i suoi aventi diritto devono denunciare il sinistro a RBM Salute non appena possono. Se non lo fanno, possono perdere del tutto o in parte il diritto all'indennizzo<sup>16</sup>.

Se nella denuncia mancano elementi essenziali, la richiesta di rimborso del sinistro non può essere presentata e quindi è respinta.

##### **RBM Salute respinge la richiesta di sinistro nei seguenti casi:**

###### Assistenza diretta

- garanzia non prevista
- mancanza completa di documentazione
- copertura assente
- struttura sanitaria o prestazione non convenzionata
- dato mancante (ad esempio il nome del medico per le visite specialistiche)
- massimale esaurito
- presentazione di più richieste per la stessa prestazione
- annullamento della richiesta di autorizzazione da parte dell'Assicurato

###### Regime rimborsuale

- garanzia non prevista
- mancanza completa di documentazione
- copertura assente
- errato inserimento della richiesta
- massimale esaurito
- presentazione di più richieste per la stessa prestazione
- annullamento della richiesta di rimborso da parte dell'Assicurato

##### **RBM Salute richiede all'Assicurato di integrare la richiesta di rimborso se:**

- la documentazione giustificativa è incompleta
- non è stato indicato correttamente il beneficiario

Se l'Assicurato non integra la domanda di rimborso entro 60 giorni di calendario dalla richiesta di RBM Salute, il sinistro è respinto; la domanda può essere ripresentata.

##### **Data del Sinistro**

- prestazioni odontoiatriche: quella della singola prestazione per lo specifico evento.

##### **Rimborso da parte di Fondi, Enti o altre Compagnie**

Se l'Assicurato riceve rimborso da Fondi, Enti o altre Compagnie deve inviare la documentazione di liquidazione di tali enti e le fotocopie delle fatture relative al rimborso.

##### **Lingua della documentazione**

La documentazione in lingua diversa dall'Italiano, dall'Inglese, dal Francese e dal Tedesco deve essere accompagnata da traduzione in Italiano. Se non c'è la traduzione, eventuali spese per tradurla sono a carico dell'Assicurato.

<sup>16</sup> Art. 1915 del Codice civile.

### **Visite di medici incaricati da RBM Salute**

L'Assicurato, i suoi familiari o i suoi aventi diritto devono consentire la visita di medici incaricati da RBM Salute e ogni indagine o accertamento che questa ritenga necessari; per questo scopo liberano dal segreto professionale i medici che hanno visitato e curato l'Assicurato.

L'accertamento può essere disposto

- non prima di 48 ore dalla denuncia del sinistro
- entro massimo 6 mesi.

### **Decesso dell'Assicurato**

Se in corso di validità della polizza l'Assicurato decede

- i suoi eredi legittimi devono subito avvisare RBM Salute
- gli obblighi previsti in questo articolo devono essere assolti dagli eredi aventi diritto per chiedere il rimborso dei sinistri presentati o ancora da presentare fino alla scadenza della copertura.

In questo caso, è necessario presentare altri documenti quali:

- certificato di morte dell'Assicurato
- copia autenticata dell'eventuale testamento, o Dichiarazione sostitutiva dell'Atto di notorietà, con:
  - estremi del testamento
  - dichiarazione se il testamento è l'ultimo valido e non è stato impugnato
  - indicazione degli eredi testamentari, le loro età e relative capacità di agire;
- se non c'è testamento: dichiarazione sostitutiva dell'Atto di notorietà (in originale o in copia autenticata) resa dal soggetto interessato a pubblico ufficiale dalla quale risulti che:
  - l'Assicurato è deceduto senza lasciare testamento
  - le generalità, l'età e la capacità di agire degli eredi legittimi
  - non ci sono altri soggetti cui la legge attribuisce diritto o quote di eredità
- se ci sono beneficiari minorenni o incapaci di agire: eventuale copia autentica di Decreto del Giudice Tutelare con il quale si autorizza RBM Salute a liquidare il capitale e ai beneficiari di riscuotere le quote loro destinate
- fotocopia di un documento d'identità valido e di tessera sanitaria/codice fiscale di ciascun erede
- dichiarazione sottoscritta da tutti gli eredi, con il codice IBAN di un unico conto corrente su cui effettuare i bonifici per rimborsare i sinistri presentati o ancora da presentare fino alla scadenza della copertura, come regolato in queste CDA.

### **Uso di medici, odontoiatri e strutture convenzionati**

Se l'Assicurato utilizza una struttura convenzionata o un medico convenzionato o un odontoiatra convenzionato ha sempre l'obbligo di accedervi solo in Assistenza diretta.

Non è ammesso il Regime rimborsuale.

Il Network è in continua evoluzione e le strutture convenzionate possono cambiare anche in corso di copertura. L'elenco è consultabile nell'Area Riservata Sinistri del sito internet [www.previsalute.it](http://www.previsalute.it) o nell'app mobile.

### **Prestazioni intramoenia**

Sono considerate prestazioni private, anche se eseguite in strutture pubbliche.

### **Prestazioni tra due annualità**

Le prestazioni odontoiatriche o i cicli di cura/terapie iniziati in un determinato esercizio rientrano nel massimale previsto per ciascuna garanzia dello stesso periodo assicurativo.

L'eventuale quota di spesa che non rientra nel massimale annuo è a carico dell'Assicurato.

### **Imposte e oneri amministrativi**

Sono carico dell'Assicurato:

- imposte e bolli
- oneri amministrativi di qualsiasi natura

## 26.2 Procedura di accesso alle prestazioni - Regime di assistenza diretta

RBM Salute effettua il pagamento diretto delle spese indennizzabili a termini di polizza secondo le condizioni della convenzione stipulata con i professionisti odontoiatri e i centri odontoiatrici convenzionati. Restano a carico dell'Assistito la sola eventuale somma eccedente il limite previsto nell'allegato 1 Tariffario odontoiatrico, nonché le prestazioni non garantite dalla presente copertura assicurativa.

### a) Prima della prestazione

Sono previste 2 fasi: 1) richiesta del voucher 2) rilascio del voucher.

#### Fase 1: richiesta del VoucherSalute®

L'Assicurato **deve prima chiedere l'emissione del VoucherSalute® alla Centrale operativa** (attiva **24 ore su 24, 365 giorni l'anno**) allegando la documentazione necessaria.

Per poter ricevere la prestazione autorizzata, **l'Assicurato deve poi presentare alla Struttura sanitaria il VoucherSalute® e consegnare la prescrizione medica.**

L'Assicurato deve di volta in volta chiedere l'emissione del VoucherSalute® per ogni singola prestazione che deve eseguire; non sono prese in considerazione richieste dirette delle strutture del Network.

#### Come chiedere il voucher

- con l'app mobile
- da portale web
- per telefono
  - **800. 99.17.85** da telefono fisso (numero verde)
  - **0422.17.44.235** da cellulare e per chiamate dall'estero.

#### Dati da fornire alla Centrale operativa

- cognome e nome, data di nascita e telefono di chi ha bisogno della prestazione
- prestazione da effettuare
- diagnosi o quesito diagnostico.

#### Documenti da trasmettere alla Centrale operativa

- **prestazioni odontoiatriche:** per valutare se la prestazione può essere indennizzata, a seconda del tipo della prestazione, sono richieste alla struttura convenzionata o all'Assicurato anche:
  - **fotografie (anche intraorali) e/o Radiografie endorali e/o Ortopanoramiche e/o Dentalscan e/o Teleradiografie**
  - **referto dell'esame istologico in caso di asportazione di cisti mascellari o biopsie**
  - **certificati di laboratorio**

come meglio dettagliati nella tabella sotto riportata:

	Accertamenti diagnostici/evidenze pre prestazione richiesti	Accertamenti diagnostici/evidenze durante l'esecuzione prestazione richiesti	Accertamenti diagnostici/evidenze post prestazione richiesti
<b>CONSERVATIVA (ad esempio cavità di 5<sup>a</sup> classe di BLACK)</b>	Fotografie e/o radiografie endorali e/o ortopanoramiche	Fotografie in caso di: intarsi, amputazione coronale della polpa (polpotomia) e otturazione cavo pulpare,	Fotografie e/o radiografie endorali. In caso di intarsi, anche

		incappucciamento della polpa	certificato di laboratorio
<b>CHIRURGIA (ad esempio estrazione di dente o radice)</b>	Fotografie e/o radiografie endorali e/o ortopantomamiche	Fotografie in caso di intervento chirurgico preprotetico	Fotografie e/o radiografie endorali. Nei casi di asportazione cisti mascellari: anche esame istologico e ortopantomamica post prestazione (ortopantomamica in alternativa a Rx endorale). disinclusione denti ritenuti: anche ortopantomamica post prestazione. estrazione di dente in soggetto sottoposto a narcosi in circuito: anche il certificato dell'anestesista biopsie: esame istologico post prestazione.
<b>IMPLANTOLOGIA (per es. impianto osteointegrato)</b>	Radiografie endorali e/o ortopantomamiche e/o Dentalscan		Fotografie e/o radiografie endorali e/o ortopantomamiche
<b>PROTESICA (per es. protesi parziale definitiva rimovibile)</b>	Fotografie e/o radiografie endorali e/o ortopantomamiche		Fotografie intraorali e certificato di laboratorio
<b>ORTOGNATODONZIA (per es. terapia ortodontica con apparecchiature fisse)</b>	Ortopantomamica, teleradiografia, fotografie intraorali e dei modelli in gesso singoli e in occlusione		Fotografie post prestazione (con apparecchio applicato)
<b>PARODONTOLOGIA (per es. levigatura delle radici)</b>	Fotografie e/o radiografie endorali e/o ortopantomamiche	Fotografie in caso di: chirurgia gengivale, chirurgia mucogengivale o abbassamento di fornice, amputazioni radicolari, chirurgia ossea, innesto autogeno o di materiale biocompatibile, lembo gengivale semplice, lembi (liberi o peduncolati) per la correzione di difetti mucogengivali, levigatura delle radici e/o curettage gengivale.	Fotografie e/o radiografie endorali
<b>IGIENE ORALE (ablazione del tartaro)</b>			Fotografie intraorali post prestazione
<b>DIAGNOSTICA (per es. radiografia endorale)</b>			Immagine referto

**p**

**resentati anche:**

- **referto del Pronto Soccorso;** se non ci sono strutture di Pronto Soccorso nel luogo in cui si è verificato l'infortunio, l'Assicurato può presentare un certificato emesso da un presidio medico pubblico sostitutivo. In alternativa alla trasmissione del referto del Pronto Soccorso, l'Assicurato può chiedere, entro 7 giorni dall'infortunio, di essere visitato a sue spese da un medico legale indicato e incaricato da RBM Salute. La spesa massima garantita della visita è di 55 euro e non può esserne richiesto il rimborso.

Le cure dentarie da infortunio devono essere **congrue con le lesioni subite** e l'infortunio deve **essere comprovato con idonea documentazione (referto di Pronto Soccorso, OPT, radiografie e fotografie)**.

- Se l'evento dannoso è responsabilità di un terzo: **anche il nominativo e il recapito del terzo responsabile**.
- **In caso di incidente stradale:** con la prima richiesta di attivazione di Assistenza diretta, per prestazioni sanitarie necessarie in conseguenza dell'incidente, l'Assicurato deve inviare anche **il verbale dell'incidente redatto dalle forze dell'ordine o il Modulo CID** (constatazione amichevole).

**Come trasmettere** i documenti:

- da portale web o con l'app mobile
- per mail: [assistenza.previsalute@previmedical.it](mailto:assistenza.previsalute@previmedical.it)

### Ricerca della struttura

- L'Assicurato può cercare la struttura sanitaria convenzionata dove effettuare la prestazione tramite la propria area riservata, l'app mobile o telefonando alla Centrale operativa
- se disponibili nel territorio, **sono individuate fino a 3 strutture convenzionate alternative** (in caso di ricovero, anche le équipe mediche) in grado di garantire **la prestazione entro 30 giorni dal rilascio del voucher**
- l'Assicurato conferma una delle strutture convenzionate proposte, o può individuarne una diversa; in quest'ultimo caso la Centrale operativa non garantisce che la prestazione sia eseguita entro 30 giorni dal rilascio del VoucherSalute®.

Per le prestazioni che hanno un limite massimo di giorni per poter essere usufruite (come le prestazioni post ricovero) o se è vicina la scadenza della copertura assicurativa, **si ricorda di chiedere per tempo il rilascio del VoucherSalute®** perché la sua validità in questi casi è condizionata ai minori giorni che mancano a raggiungere il limite previsto dalla garanzia o la fine della copertura.

Esempio: se le prestazioni post ricovero possono essere eseguite fino al 30 novembre e il VoucherSalute® è rilasciato il 10 Novembre, il voucher ha validità di 20 giorni per eseguire le prestazioni.

Se l'Assicurato non si attiva per tempo non è garantita l'esecuzione della prestazione entro 30 giorni e pertanto la copertura potrebbe non operare.

### Fase 2: rilascio del VoucherSalute®

- **Se superati positivamente i controlli amministrativi e medico assicurativi della richiesta**, la Centrale operativa:
  - rilascia all'Assicurato un **VoucherSalute® entro 7 giorni di calendario dalla richiesta completa della documentazione giustificativa**, dove sono evidenziate le eventuali spese a carico dall'Assicurato (per es.: franchigie, scoperti)
  - se richiede integrazioni alla documentazione sanitaria, **il termine di 7 giorni decorre dal giorno di ricevimento della documentazione completa**
  - invia il voucher all'Assicurato **per mail o sms (a seconda della scelta dell'Assicurato)** e alla struttura convenzionata. Se l'Assicurato non ha uno smartphone, per accedere alla struttura sanitaria deve scegliere come mezzo di ricezione del voucher la mail da stampare con un qualsiasi computer.

### Validità e riemissione del VoucherSalute®

Il VoucherSalute® è valido 30 giorni dalla data di emissione.

**Se è scaduto da massimo 7 giorni:** l'Assicurato può chiederne la riemissione immediata entro 7 giorni di calendario dal giorno della scadenza tramite la propria Area Riservata o l'app Mobile senza dover allegare di nuovo la documentazione già trasmessa.

**Se è scaduto da più di 7 giorni:** l'Assicurato deve chiedere l'emissione di un nuovo Voucher Salute®, allegando di nuovo tutta la documentazione necessaria.

Il VoucherSalute® è rinnovabile dal 20° giorno dalla sua emissione al massimo per altre due volte, quindi con una validità complessiva di 90 giorni, a meno di limiti di permanenza in copertura che intervengano prima dei 90 giorni per raggiungimento del termine previsto per usufruire della garanzia o per cessazione della copertura.

Esempio: il VoucherSalute® è emesso il 01/03/2020; a partire dal 20/03/2020 l'Assicurato che non lo ha ancora utilizzato potrà generarne uno nuovo che ha 30 giorni di validità dalla sua nuova emissione. Il primo VoucherSalute® non può più essere utilizzato. È consentita una ulteriore emissione del VoucherSalute®, per una validità di altri 30 giorni. In ogni caso, se il primo VoucherSalute® è stato emesso il 01/03/2020 la durata complessiva di validità, anche in caso di utilizzo di entrambe le possibilità di riemissione, non può superare la data del 29/05/2020, per un totale 90 giorni dal 01/03/2020).

Se la riemissione è richiesta prima che siano finiti i 30 giorni di validità (e comunque dal 20° giorno di emissione del voucher), gli eventuali giorni di validità non usufruiti sono persi.

**Il voucher non può essere annullato dall'Assicurato.** Se per motivi eccezionali l'Assicurato ha necessità di annullarlo, deve contattare la Centrale operativa.

#### **Modifiche o integrazioni alle prestazioni**

L'Assicurato deve comunicare in anticipo ogni modifica o integrazione alla prestazione autorizzata alla Centrale operativa, perché questa, se i controlli amministrativi e tecnico medici sono positivi, emetta un nuovo VoucherSalute®.

La preventiva richiesta di autorizzazione alla Centrale operativa per attivare il regime di Assistenza diretta e comunque per l'accesso alle strutture sanitarie convenzionate non è necessaria nei soli casi di emergenza (→ qui sotto, par. b).

#### **Segnalazione di nuove Strutture**

Se hanno interesse per una struttura sanitaria che non è già parte del Network, gli Assicurati possono segnalare, perché ne sia valutata la possibilità di convenzionamento.

È sufficiente proporre la candidatura a: [ufficio.convenzioni@previmedical.it](mailto:ufficio.convenzioni@previmedical.it).

#### **b) La prenotazione**

- Ottenuto il voucher, l'Assicurato prenota personalmente la prestazione nella Struttura convenzionata
- sulla piattaforma informatica messa a disposizione da RBM Salute, la struttura sanitaria può vedere il VoucherSalute® emesso e lo può verificare in fase di prenotazione dell'appuntamento
- dalla stessa piattaforma la Struttura può confermare alla Centrale operativa la data di esecuzione della prestazione.

L'Assicurato non può fissare l'appuntamento con la Struttura convenzionata se non è già in possesso del VoucherSalute®; eventuali disservizi che derivano da una diversa modalità di contatto con la Struttura convenzionata comportano il mancato rilascio del VoucherSalute® e la mancata autorizzazione della prestazione sanitaria in regime di Assistenza diretta.

#### **c) Centrale operativa non attivata**

Se l'Assicurato accede a strutture Sanitarie convenzionate senza rispettare gli obblighi di attivazione preventiva della Centrale operativa, la prestazione non può essere liquidata in regime di Assistenza diretta né a Rimborso.

**d) Dopo la prestazione**

- L'Assicurato deve controfirmare la fattura emessa dalla Struttura convenzionata, in cui è esplicitata l'eventuale quota a carico dello stesso (scoperti, franchigie, prestazioni non previste dalle CDA), e, in caso di ricovero, le spese non strettamente relative alla degenza (per esempio telefono, televisione, bar, cartella clinica, diritti amministrativi, ecc.)
- RBM Salute effettua il pagamento al Network delle spese indennizzabili a termini di polizza
- il pagamento diretto delle spese, nei termini previsti dalle CDA, è effettuato dopo aver ricevuto da parte della struttura sanitaria la fattura e la documentazione medica richiesta in sede di autorizzazione all'Assicurato oppure alla Struttura convenzionata (prescrizione medica, diagnosi o quesito diagnostico, cartella clinica contenente anche l'anamnesi prossima e remota in caso di ricovero, radiografie, referti radiologici e referti istologici, fotografie, certificato di conformità rilasciato dall'ottico<sup>17</sup>,...).

Sono a carico dell'Assicurato eventuali somme non riconosciute dalle CDA.

**26.3 Procedura di accesso alle prestazioni - Regime a Rimborso**

La richiesta può essere fatta in 2 modi: **a) cartacea, b) on line**. In entrambi i casi:

- la documentazione deve essere intestata all'Assicurato e il rimborso è a favore dell'Assicurato titolare della copertura.
- le prestazioni devono
  - **essere effettuate da personale specializzato**
  - **essere accompagnate dalla diagnosi o quesito diagnostico (indicazione della patologia o sospetta tale)**
  - **fatturate da Istituto di Cura o da Centro Medico**. La fattura emessa da studio medico o medico specialista deve riportare in modo evidente e leggibile **la specializzazione del professionista coerente con la diagnosi**.

Per valutare in modo corretto il sinistro o verificare la veridicità della documentazione prodotta in copia, RBM Salute può sempre chiederne anche gli originali.

RBM Salute si impegna a mettere in pagamento l'indennizzo eventualmente dovuto (da intendersi come conclusione della pratica e non di accredito) all'Assicurato entro 20 giorni di calendario dal ricevimento della richiesta di rimborso completa della documentazione giustificativa medica e di spesa necessaria.

**a) Richiesta di rimborso cartacea**

Per ottenere il rimborso, al termine del ciclo di cure, non appena disponibile la documentazione medica completa, l'Assicurato deve compilare il **Modulo di richiesta di rimborso** ([www.previsalute.it](http://www.previsalute.it) sezione Polizze Sanitarie Collettive – Modulistica) e allegare in fotocopia:

- 1. documentazione quietanzata del pagamento delle spese** (fatture, notule, ricevute), emessa da Istituto di cura o da Centro medico. La fattura emessa da studio medico o medico specialista deve

---

<sup>17</sup> D.Lgs 46/1997.



riportare in modo evidente e leggibile la specializzazione del professionista che deve essere coerente con la diagnosi. La documentazione di spesa deve avere la **marca da bollo** nei casi normativamente previsti e deve essere **fiscalmente in regola con le vigenti disposizioni di legge, a pena di inammissibilità della domanda di rimborso. In caso contrario, la domanda di rimborso è sospesa per 15 giorni; se non è integrata entro tale periodo, la domanda è respinta.** L'Assicurato può comunque inserire una nuova domanda di rimborso, purché accompagnata da fattura fiscalmente in regola

2. le richieste di rimborso per **cure dentarie** devono essere presentate al termine del piano di cura, a meno che il piano non sia previsto per più di una annualità. In questo caso deve essere inviato il preventivo di spesa insieme alla prima richiesta di rimborso
3. in caso di **infortunio** devono essere presentati anche:
  - **referto del Pronto Soccorso**; se non ci sono strutture di Pronto Soccorso nel luogo in cui si è verificato l'infortunio, l'Assicurato può presentare un certificato emesso da un presidio medico pubblico sostitutivo. In alternativa alla trasmissione del referto del Pronto Soccorso, l'Assicurato può chiedere, entro 7 giorni dall'infortunio, di essere visitato **a sue spese da un medico legale indicato e incaricato da RBM Salute. La spesa massima garantita della visita è di 55 euro e non può esserne richiesto il rimborso.**  
Le cure dentarie da infortunio devono essere **congrue con le lesioni subite** e l'infortunio deve **essere comprovato con idonea documentazione (referto di Pronto Soccorso, OPT, radiografie e fotografie)**
  - se l'evento dannoso è responsabilità di un terzo, **anche il nominativo e il recapito del terzo.**  
**In caso di incidente stradale:** con la prima richiesta di rimborso, per prestazioni sanitarie necessarie in conseguenza dell'incidente, **l'Assicurato deve inviare anche il verbale dell'incidente redatto dalle forze dell'ordine o il Modulo CID** (constatazione amichevole).
4. **per escludere la presenza di patologie preesistenti:** certificato anamnestico e relativi referti
5. **tutto ciò che serve** per liquidare in modo corretto i sinistri.

Il modulo e gli allegati devono essere inviati a:  
**RBM ASSICURAZIONE SALUTE S.p.A.**  
**Ufficio Liquidazioni – Previsalute**  
**via Enrico Forlanini 24**  
**31022 Preganziol (TV) Loc. Borgo Verde**

#### **b) Richiesta di rimborso on line**

In alternativa alla procedura di rimborso cartaceo, l'Assicurato può inviare on line la propria richiesta, con la documentazione giustificativa medica e di spesa:

- dalla propria area riservata ([www.previsalute.it](http://www.previsalute.it) - Gestisci la tua polizza on line - Fondi Sanitari Integrativi – Area Riservata – sinistri)
- attraverso la app mobile.

La documentazione è trasmessa mediante scansione, che RBM Salute considera equivalente all'originale. RBM Salute si riserva di effettuare, con i medici e con le Strutture sanitarie, tutti i controlli necessari per prevenire possibili abusi nell'utilizzo di questo canale.

Chi non ha un accesso a internet, può chiedere il rimborso cartaceo.

#### **Restituzione delle somme indebitamente pagate**

Per ricovero in Assistenza diretta: se, durante o dopo il ricovero, si accerta che la polizza non è valida o che ci sono condizioni o elementi che determinano l'inoperatività della garanzia o l'inefficacia dell'assicurazione

- RBM Salute ne dà comunicazione scritta all'Assicurato

- l'Assicurato deve
  - restituire a RBM Salute tutte le somme che questa ha indebitamente pagato alla struttura e ai medici
  - oppure saldare direttamente sia la struttura che i medici.