

COMUNICATO

COMPARTO DEI CALL CENTER IN OUTBOUND AUMENTI ECONOMICI E WELFARE SANITARIO 2017

L'anno 2017 si apre con due novità positive per i collaboratori dei call center in outbound che riguardano sia la parte retributiva che il welfare sanitario.

CORRISPETTIVI

Dal 1° gennaio 2017 aumentano di circa il 14% i corrispettivi fissi minimi orari sulla scorta di quanto previsto dall'Accordo collettivo del 1° agosto 2013 stipulato da SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL con ASSTEL ed ASSOCONTACT. Con l'aumento previsto dalla seconda tranche (quota 80%), tale corrispettivo – esclusa la parte variabile- sarà infatti pari a 1.126,78 euro lordi (per 40 ore settimana su base mensile) pari ad un compenso orario di 6,51 euro.

WELFARE SANITARIO

Dal mese di febbraio 2017 partirà anche il Piano Sanitario rivolto ai Lavoratori del comparto outbound come previsto dall'intesa del 28 giugno 2016 tra OO.SS. e parti datoriali.

Tale accordo prevede per tutti i Collaboratori la possibilità di godere di prestazioni sanitarie integrative al S.S.N. attraverso il **"PIANO SANITARIO GARANZIA BASE"** con il versamento obbligatorio di un contributo mensile di € 6,30 **a totale carico dell'azienda**.

Il Piano Sanitario è stato realizzato da FAREMUTUA Società di Mutuo Soccorso, in collaborazione con UniSalute (Società del Gruppo Unipol specializzata in assistenza sanitaria). Le prestazioni vengono gestite ed erogate da Unisalute S.p.A.

Il Piano Sanitario è rivolto sia ai collaboratori il cui rapporto di lavoro al 1° febbraio 2017 é in corso di svolgimento, sia a quelli che attiveranno successivamente a tale data un rapporto di lavoro, a condizione che questo abbia una durata superiore a 30 giorni, comprensivi di eventuali proroghe o rinnovi.

Le garanzie contenute nel "PIANO SANITARIO GARANZIA BASE" sono (vedi brochure in Allegato 1):

- ricovero in Istituto di cura per grande intervento chirurgico;
- ospedalizzazione domiciliare a seguito di Grande Intervento Chirurgico;
- pacchetto maternità;
- protesi ortopediche e acustiche;
- prestazioni odontoiatriche particolari;
- cure dentarie da infortunio;
- sindrome metabolica;
- stati di non autosufficienza consolidata/permanente;
- stati di non autosufficienza temporanea;
- servizi di consulenza.

L'accordo prevede anche la possibilità di godere **facoltativamente** di **PRESTAZIONI SANITARIE AGGIUNTIVE**, rispetto a quelle previste dalla Garanzia Base, attraverso il versamento di un contributo mensile di € 7,40 così ripartito:

- quota mensile a carico dell'azienda € 5,40
- **quota mensile a carico del lavoratore € 2,00**

Le garanzie contenute nel "PIANO SANITARIO PRESTAZIONI AGGIUNTIVE" sono (vedi brochure in Allegato 2):

- alta specializzazione;
- visite specialistiche;
- trattamenti fisioterapici riabilitativi a seguito di infortunio;
- cure oncologiche;
- cure odontoiatriche, terapie conservative, protesi odontoiatriche, ortodonzia e prestazioni diagnostiche di tipo odontoiatrico e ortodontico;
- prestazioni diagnostiche particolari

Si sottolinea il grande valore sia sociale che economico che i due pacchetti (sia quello base che quello aggiuntivo) offrono al lavoratore, oltre che per la copertura sanitaria in sé per il valore di vera e propria "retribuzione differita" che assumono in quanto sono a totale carico dell'Assicurazione tutta una serie di prestazioni medico specialistiche e diagnostiche importanti, senza che ci sia esborso alcuno da parte del collaboratore (garanzia base) o con un esborso decisamente modesto (**24 € anno**).

SLC-CGIL, FIDSTEL-CISL e UILCOM-UIL hanno fortemente voluto tale accordo ed operato affinché esso diventasse operativo con l'obiettivo più generale di fornire un quadro minimo di riferimento fatto di regole definite, di diritti e di welfare in un contesto spesso governato dalla "deregulation" più spinta quale è il comparto outbound.

Si ricorda infine che in base al sopracitato Accordo del 28 giugno 2016, **dal 1° gennaio 2017 è possibile la partecipazione alle Assemblee** anche dei collaboratori outbound ai sensi e nei limiti di quanto previsto dal TU della Rappresentanza del 10 gennaio 2014.

Pertanto le Strutture Sindacali Territoriali, su base unitaria, si faranno artefici di promuovere il più capillarmente possibile l'informativa circa le novità suddette con particolare riguardo al Welfare sanitario che necessita di particolare attenzione nella fase di start up nelle aziende e di grande sforzo per diffonderne la conoscenza presso i lavoratori stessi.

Roma, 26 gennaio 2017

Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL FIDSTEL-CISL UILCOM-UIL

LA MIGLIORE CONSULENZA

SEMPRE AL TUO SERVIZIO.

Numero verde 800 822 440

A disposizione tutti i canali: sito internet, app e centrale operativa telefonica.

- **PRENOTI** le tue prestazioni on line o al telefono
- **GESTISCI LE RICHIESTE DI RIMBORSO ONLINE**

Carichi i documenti in formato elettronico (upload) per ricevere una valutazione più rapida.

- **CONTROLLI I TUOI RIMBORSI** in ogni momento.
- **CONSULTI LA GUIDA AL PIANO SANITARIO** e l'elenco delle strutture sanitarie convenzionate.
- **RICEVI UTILI MESSAGGI VIA MAIL O SMS**

Ti diamo conferma delle prenotazioni, notifica della ricezione della documentazione del sinistro, comunicazione dei rimborsi sul conto corrente.

I servizi online sono **attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7** e sono disponibili anche in versione *mobile* per smartphone e tablet!



Scarica gratis l'App UniSalute da App Store e Play Store: accedi allo store e cerca "UniSalute" per avere sempre a portata di mano tutti i nostri servizi.

Per accedere all'Area riservata della app inserisci le stesse credenziali che utilizzi per entrare nella tua Area riservata su www.unisalute.it.

Il Piano sanitario per i Collaboratori Call Center Outbound nasce da una speciale convenzione con FareMutua, società di mutuo soccorso, e UniSalute, compagnia specializzata in assistenza sanitaria, per garantire agli assistiti la massima professionalità ed efficienza nella protezione della salute.

Le prestazioni del piano sono garantite da:

FAREMUTUA
Società di Mutuo Soccorso

UniSalute
SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE

COLLABORATORI CALL CENTER OUTBOUND

Piano sanitario Base



Mini guida alle prestazioni di assistenza sanitaria integrativa

UniSalute
SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE

FAREMUTUA
Società di Mutuo Soccorso

RICOVERO PER GRANDE INTERVENTO CHIRURGICO

Il Piano sanitario paga le spese sostenute: nei 120 giorni prima e nei 120 giorni dopo il ricovero, per l'intervento chirurgico, per la retta di degenza, per l'accompagnatore, per l'assistenza infermieristica privata individuale, per l'assistenza medica i medicinali e le cure, per il trasporto sanitario (fino a € 1.500 per ricovero), dal donatore in caso di trapianto, per grandi interventi nel neonato nel 1° anno di vita per la correzione di malformazioni congenite (fino a € 2.000 all'anno). L'elenco completo dei grandi interventi chirurgici è consultabile sulla Guida al piano sanitario.

- **Strutture convenzionate e medici convenzionati da UniSalute per FareMutua**

Le spese vengono liquidate direttamente e integralmente da UniSalute alle strutture sanitarie.

- **Strutture sanitarie e medici non convenzionati da UniSalute per FareMutua**

Nel caso in cui nella tua provincia di domicilio/residenza non siano presenti strutture convenzionate, potrai avvalerti di Istituti di Cura non convenzionati. Le prestazioni ti vengono rimborsate nella misura dell'80%, con un minimo non indennizzabile pari a € 2.000 e **nel limite di una somma massima di € 8.000 per intervento.**

- **Servizio Sanitario Nazionale**

Rimborso integrale delle eventuali spese per ticket sanitari o per trattamento alberghiero (ad esempio le spese per un'eventuale camera a pagamento).

INDENNITÀ SOSTITUTIVA

Se non richiedi alcun rimborso, avrai diritto ad un'indennità di **€ 130 per ogni giorno di ricovero per un periodo non superiore a 100 giorni per ogni ricovero.**

Somma annua a disposizione per l'insieme delle prestazioni dell'area ricovero: € 150.000 per persona.

OSPEDALIZZAZIONE DOMICILIARE

Vengono pagate integralmente le spese per servizi di ospedalizzazione domiciliare nei 120 giorni successivi alla data di dimissioni, a seguito di un ricovero per grande intervento chirurgico, nelle strutture sanitarie convenzionate da UniSalute per FareMutua.

Somma annua a disposizione: € 10.000 per persona.

PROTESI ORTOPEDICHE E ACUSTICHE

Il Piano sanitario copre le spese per l'acquisto di protesi ortopediche e acustiche nella misura dell'80% e con un minimo non indennizzabile di € 50 per fattura/persona.

Somma annua a disposizione: € 500 per persona.

PACCHETTO MATERNITA'

Il Piano sanitario copre le spese per le seguenti prestazioni in gravidanza:

- le ecografie,
- l'amniocentesi,
- la villocentesi,
- le analisi clinico chimiche,
- n. 4 visite di controllo ostetrico ginecologico (elevate a n° 6 per gravidanza a rischio)
- **Strutture convenzionate e medici convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Le spese vengono liquidate direttamente e integralmente da UniSalute alle strutture sanitarie.
- **Strutture sanitarie e medici non convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Le spese vengono rimborsate integralmente senza scoperti o franchigie.
- **Servizio Sanitario Nazionale**
Rimborso integrale delle eventuali spese per ticket sanitari.

Somma annua a disposizione: € 1.000 per persona.

PARTO

Indennità di € 80 per ogni giorno di ricovero per massimo 7 giorni per ricovero (anche in caso di aborto terapeutico).

PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE PARTICOLARI

Il Piano sanitario copre le spese per **un'ablazione del tartaro con eventuale visita di controllo** da effettuare una volta all'anno presso le strutture sanitarie convenzionate con UniSalute per FareMutua. Per particolari condizioni cliniche/patologie, il Piano sanitario copre anche una seconda seduta di ablazione del tartaro nel corso dello stesso anno.

CURE DENTARIE DA INFORTUNIO

Il Piano copre le spese per prestazioni odontoiatriche e ortodontiche a seguito di infortunio.

- **Strutture convenzionate e medici convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Le spese vengono liquidate direttamente e integralmente da UniSalute alle strutture sanitarie.
- **Strutture sanitarie e medici non convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Le spese vengono rimborsate nella misura dell'80% con il minimo non indennizzabile di € 100 per fattura/persona.
- **Servizio Sanitario Nazionale**
Rimborso integrale delle eventuali spese per ticket sanitari.

Somma annua a disposizione: € 1.500 per persona.

SINDROME METABOLICA

Il Piano sanitario mette a tua disposizione un servizio per il monitoraggio del rischio di Sindrome Metabolica. Compila il questionario online sul sito UniSalute inserendo alcuni parametri. Verranno valutati da UniSalute che ti fornirà riscontro via e-mail con indicazioni per consentirti di assumere comportamenti e stili di vita corretti in merito ad attività fisica e alimentazione.

In caso di Sindrome Metabolica non conclamata, potrai effettuare una volta all'anno presso le strutture sanitarie convenzionate da UniSalute per FareMutua, una serie di prestazioni: colesterolo HDL, colesterolo totale, glicemia, trigliceridi.

NON AUTOSUFFICIENZA CONSOLIDATA/PERMANENTE

In caso di non autosufficienza consolidata/permanente, il Piano sanitario garantisce l'erogazione di prestazioni sociosanitarie/socioassistenziali attraverso le strutture sanitarie convenzionate da UniSalute per FareMutua o, in caso di permanenza in RSA, il rimborso delle spese sostenute per un valore corrispondente alla somma mensile a disposizione.

Somma a disposizione: € 500 al mese.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Il Piano sanitario prevede l'erogazione di un PAI (Piano Assistenziale Individualizzato): il case manager UniSalute effettua una valutazione sanitaria/clinica dell'assistito direttamente a domicilio e raccoglie le indicazioni di tipo famigliare e socio/economico per la costruzione di un PAI.

Vengono quindi erogati all'assistito i servizi assistenziali e sanitari necessari, grazie alla rete di operatori specializzati nell'assistenza domiciliare convenzionata da UniSalute per FareMutua.

Si tratta di infermieri, medici, badanti, fisioterapisti, geriatri il cui servizio è costantemente monitorato dal case manager UniSalute che effettua anche un monitoraggio del paziente e aggiorna la famiglia sull'iter e decorso dell'assistenza.

NON AUTOSUFFICIENZA TEMPORANEA

In caso di non autosufficienza temporanea, il Piano sanitario garantisce il rimborso delle spese sanitarie o l'erogazione di servizi di assistenza per un valore corrispondente alla somma mensile a disposizione.

La somma mensile a disposizione è di € 500 per massimo 12 mesi.

COLLABORATORI

CALL CENTER OUTBOUND

Il Piano sanitario per i Collaboratori Call Center Outbound nasce da una speciale convenzione con FareMutua, società di mutuo soccorso, e UniSalute, compagnia specializzata in assistenza sanitaria, per garantire agli assistiti la massima professionalità ed efficienza nella protezione della salute.

Piano sanitario
Facoltativo

Le prestazioni del piano sono garantite da:

FAREMUTUA
Società di Mutuo Soccorso

UniSalute
SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE



Mini guida alle prestazioni
di assistenza sanitaria integrativa

UniSalute
SPECIALISTI NELL'ASSICURAZIONE SALUTE

FAREMUTUA
Società di Mutuo Soccorso

ALTA SPECIALIZZAZIONE

Il Piano sanitario copre le spese per una serie di **prestazioni diagnostiche e terapeutiche di alta specializzazione extraricovero** tra cui TAC, mammografia, RMN ecc. (per l'elenco dettagliato consulta la Guida al Piano sanitario). È richiesta la prescrizione del medico curante.

- ▶ **Strutture sanitarie e medici convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Pagamento diretto delle spese da parte di UniSalute alle strutture sanitarie. Rimangono a tuo carico € 25 per ogni accertamento o ciclo di terapia.
- ▶ **Strutture sanitarie e medici non convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Rimborso delle spese nella misura del 75% con minimo non indennizzabile di € 50 per accertamento diagnostico o ciclo di terapia.
- ▶ **Servizio Sanitario Nazionale**
Rimborso integrale dei ticket.

Somma annua a disposizione: € 10.000 per persona.

VISITE SPECIALISTICHE

Il Piano sanitario copre le spese per tutte le **visite specialistiche** con l'esclusione delle visite pediatriche e delle prestazioni odontoiatriche e ortodontiche. È richiesta la prescrizione del medico curante.

- ▶ **Strutture sanitarie e medici convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Pagamento diretto delle spese da parte di UniSalute alle strutture. Rimangono a tuo carico € 30 per ogni visita specialistica.
- ▶ **Servizio Sanitario Nazionale**
Rimborso integrale dei ticket.

Somma annua a disposizione: € 2.000 per persona.

TRATTAMENTI FISIOTERAPICI RIABILITATIVI A SEGUITO DI INFORTUNIO

Il Piano sanitario copre le spese per trattamenti fisioterapici riabilitativi a seguito di infortunio in presenza di un certificato di pronto soccorso e prescritti dal medico.

- ▶ **Strutture sanitarie e medici convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Pagamento diretto delle spese da parte di UniSalute alle strutture sanitarie.
- ▶ **Strutture sanitarie e medici non convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Rimborso delle spese nella misura dell'75%, con un minimo non indennizzabile di € 70 per fattura/persona.
- ▶ **Servizio Sanitario Nazionale**
Rimborso integrale dei ticket.

Somma annua a disposizione: € 200 per persona.

CURE ONCOLOGICHE

Il Piano sanitario copre le spese per chemioterapia e terapie radianti (sia in ricovero o day hospital sia in extraricovero). Sono inclusi anche le visite, gli accertamenti diagnostici e le terapie farmacologiche.

- ▶ **Strutture sanitarie e medici convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Pagamento diretto delle spese da parte di UniSalute alle strutture sanitarie.
- ▶ **Strutture sanitarie e medici non convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Rimborso delle spese nella misura dell'80%.
- ▶ **Servizio Sanitario Nazionale**
Rimborso integrale dei ticket.

Somma annua a disposizione: € 2.000 per persona.

CURE ODONTOIATRICHE, TERAPIE CONSERVATIVE, PROTESI ODONTOIATRICHE, ORTODONZIA E PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE DI TIPO ODONTOIATRICO E ORTODONTICO

Il Piano sanitario copre le spese per l'applicazione, la riparazione, la sostituzione e il ribasamento di protesi dentarie, per prestazioni ortodontiche, per cure odontoiatriche e terapie conservative e prestazioni diagnostiche di tipo odontoiatrico e ortodontico.

- ▶ **Strutture sanitarie e medici convenzionati da UniSalute per FareMutua**
Pagamento diretto delle spese da parte di UniSalute alle strutture.
- ▶ **Servizio Sanitario Nazionale**
Rimborso integrale dei ticket.

Somma annua a disposizione: € 150 per persona.

PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE PARTICOLARI

Il Piano sanitario copre le spese per una per una serie di prestazioni di prevenzione da effettuare in un'unica soluzione, una volta all'anno, presso le strutture sanitarie convenzionate da UniSalute per FareMutua.

SERVIZI DI CONSULENZA

Servizi forniti dalla Centrale Operativa telefonando al **numero verde gratuito dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30**: pareri medici immediati, prenotazione di prestazioni sanitarie nelle strutture convenzionate, informazioni sanitarie telefoniche.