

Covid-19: l'esperienza di una società di mutuo soccorso, CAMPA

22 Aprile 2020
Giusy De Vitis

CAMPA è una società di mutuo soccorso costituita nel 1958, non ha scopo di lucro ed è amministrata dagli stessi associati. Gli assistiti, iscritti entro i 70 anni, non hanno limiti di età, né restrizioni legate a patologie. La reazione di CAMPA alla crisi è stata di adeguamento ad una situazione faticosamente disciplinabile come quella a cui ci ha sottoposto il Covid-19. Siamo passati da spettatori che guardavano il fenomeno come un problema lontano e circoscritto ad una provincia della Cina, via via a protagonisti assoluti con un picco di contagi e decessi da record davvero preoccupante, ad una situazione di pandemia mondiale.

La CAMPA in questo frangente ha dovuto prendere delle decisioni sia sul fronte esterno con la **tutela degli assistiti**, sia sul fronte interno con la tutela dei dipendenti.

Quello di non creare assembramenti, che all'inizio era un consiglio, e via via è diventata una prescrizione ha sicuramente reso più difficile la messa a punto di una strategia, ma abbiamo trovato il modo di mettere a confronto le valutazioni di Presidenza, Direzione e Consiglio di Amministrazione.

Nella prima fase il disorientamento era grande quanto confuse e contraddittorie erano le raccomandazioni che provenivano dalle fonti ufficiali.

Cercare delle certezze su un tema completamente nuovo ha messo in crisi tutti sull'applicazione del buon senso.

È buon senso prevenire? O è **buon senso massimizzare l'efficienza e prendersi un congruo rischio di curare?** Oppure il rischio è eccessivo?

In una prima fase è stata data priorità all'efficienza, garantendo agli assistiti l'ordinaria fruibilità delle prestazioni, soprattutto in considerazione delle ovvie possibilità che ci fossero comunque altre urgenze sanitarie, legate per esempio a interventi chirurgici e alta diagnostica, oltre a quelle dettate dal Covid-19, non meno gravi e minacciose.

In febbraio è stato consigliato agli assistiti di prediligere le modalità di comunicazione telematica per l'invio delle richieste di rimborso e di autorizzazione, con la disponibilità alla gestione delle eccezioni in maniera alternativa.

Sul fronte dei dipendenti le misure di sicurezza attuate sono partite dall'11 marzo 2020 con la chiusura dello sportello al pubblico. Questa misura che comunque, come l'evoluzione del Covid-19 ci ha imposto di riconsiderare, è una tutela anche degli stessi assistiti.

Non costituire una "scusa" per poter uscire e avere contatti significa incoraggiare all'autodisciplina in un momento di grande confusione. Una Mutua, che si occupa di tutela della salute, ha dovuto assumere anche l'importantissimo ruolo di responsabilità nel fare rispettare le regole ed **evidenziare l'importanza della prevenzione anche laddove l'assistito fosse stato un po' reticente**. Solidarietà è anche questo, indirizzare al comportamento più sicuro per tutta la comunità.

Non abbiamo mai interrotto l'operatività: sono stati garantiti i servizi attraverso le modalità telefoniche o digitali, evitando gli accessi diretti presso gli Uffici. Sono garantite sia le informazioni telefoniche, sia le autorizzazioni per le prestazioni che possono essere richieste via mail/fax/ APP/ Area Riservata. **Per chi non riesce ad inviare digitalmente la documentazione delle note spesa ai fini del rimborso abbiamo previsto una sospensione dei termini.**

La chiusura contestuale di diverse case di cura e poliambulatori privati ha portato ad un naturale calo delle richieste.

Dal 1 aprile è stata data ai dipendenti la possibilità di lavorare da remoto, in modalità smart work, e qualche dipendente continua ad essere operativo dall'ufficio, circa un terzo ma ad una distanza di sicurezza adeguata dai colleghi, **con la presenza al massimo di una persona all'interno di ogni ufficio.**

Stiamo adottando lo strumento della cassa integrazione/FIS a rotazione.

La diffusione capillare degli smartphone, come in tutti i campi, ha portato ad un adeguamento delle skills di ciascuno in ambito tecnologico, in questa circostanza.

E gli assistiti si sono adeguati molto bene, e così anche i nostri interlocutori professionali.

Dalla conference call alla più casalinga video chiamata, stesso strumento, anime diverse, si sono garantiti i rapporti umani ma anche professionali.

E lo smart work ha incrociato queste due strade.

Non si dimenticheranno, nel corso di conference call, le incursioni di bambini per esempio che reclamavano i genitori e come si sia passati dal parlare di gestione dei rischi, welfare, misure straordinarie del fondo sanitario a scambiarsi per un attimo informazioni sulle ricette di panificazione senza lievito di birra, viste le carenze del momento; oppure l'attimo di imbarazzo quando suonava un corriere e il tuo interlocutore in modalità work outfit per il busto, mostrasse in realtà pigiama e ciabatte.

Tutto questo, incredibilmente, non ha tolto l'aspetto umano. **Si sono invece abbattute diverse barriere legate alle ordinarie formalità.**

Ci sono poi gli aspetti **puramente legati alla copertura delle spese mediche legate al Covid-19**, e su questo è stato prezioso il confronto dei nostri consulenti medici.

Numerose sono le prestazioni tipo Rx o TAC polmonare prescritte da MMG o Specialisti per scongiurare patologie collegate al Covid-19 autorizzate dalla CAMPA in questo periodo. Abbiamo inoltre riconosciuto **diarrie da ricovero causate da positività al Coronavirus** a dimostrazione che **al momento non vengono applicate le esclusioni previste dallo Statuto per le patologie che assumono carattere epidemico e pandemico.**

Il CdA sta valutando delle azioni di sostegno economico a favore dei Medici e delle Strutture Sanitarie che si trovano in prima linea a combattere questa emergenza.

In questi giorni stiamo sentendo molto parlare dei **test sierologici** e dei tamponi per la diagnosi del COVID-19. Anche su questo aspetto CAMPA si impegna a garantire una tutela degli assistiti non appena l'attendibilità del test sarà validata anche dal SSN.

Per quel che concerne il futuro ci è chiaro che le parole chiave sono adeguamento e prevenzione. La tutela della salute è un mood che ci appartiene per costituzione.

Siamo consapevoli del periodo incerto cui andiamo incontro, e nel momento, atteso da tutti, in cui si attiveranno le modalità lavorative ordinarie, saremo in grado di garantire agli assistiti un accesso ai nostri uffici in massima sicurezza.

Ci teniamo ad essere un modello anche per gli altri e laddove sarà necessario adottare delle misure sugli ambienti, sui dispositivi di disinfezione e sulle distanze di sicurezza saremo attenti e orientati più verso la prudenza che al rispetto delle sole disposizioni strettamente necessarie.

TAG: Covid-19, coronavirus, pandemia, Imprenditore

Avvertenza

La pubblicazione di contributi, approfondimenti, articoli e in genere di tutte le opere dottrinarie e di commento (ivi comprese le news) presenti su Filodiritto è stata concessa (e richiesta) dai rispettivi autori, titolari di tutti i diritti morali e patrimoniali ai sensi della legge sul diritto d'autore e sui diritti connessi (Legge 633/1941). La riproduzione ed ogni altra forma di diffusione al pubblico delle predette opere (anche in parte), in difetto di autorizzazione dell'autore, è punita a norma degli articoli 171, 171-bis, 171-ter, 174-bis e 174-ter della menzionata Legge 633/1941. È consentito scaricare, prendere visione, estrarre copia o stampare i documenti pubblicati su Filodiritto nella sezione Dottrina per ragioni esclusivamente personali, a scopo informativo-culturale e non commerciale, esclusa ogni modifica o alterazione. Sono parimenti consentite le citazioni a titolo di cronaca, studio, critica o recensione, purché accompagnate dal nome dell'autore dell'articolo e dall'indicazione della fonte, ad esempio: Luca Martini, La discrezionalità del sanitario nella qualificazione di reato perseguibile d'ufficio ai fini dell'obbligo di referto ex. art 365 cod. pen., in "Filodiritto" (<https://www.filodiritto.com>), con relativo collegamento ipertestuale. Se l'autore non è altrimenti indicato i diritti sono di InFORomatica S.r.l. e la riproduzione è vietata senza il consenso esplicito della stessa. È sempre gradita la comunicazione del testo, telematico o cartaceo, ove è avvenuta la citazione.