



Guida Operativa ai Servizi Associativi

Mutua MBA



Società di mutuo soccorso regolarmente iscritta all'Anagrafe dei Fondi Sanitari di cui al Decreto del Ministero della Salute del 31 marzo 2008 e del 27 ottobre 2009 - Dir. Generale della programmazione sanitaria Ufficio II - Piano sanitario nazionale e Piani di settore. Certificata ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015 - Erogazione di servizi di gestione fondi e sussidi mutualistici, per gli associati, in ambito sanitario. Iscritta nei registri per la Trasparenza del MISE e della Comunità Europea. Associata ad ANSI - Associazione Nazionale Sanità Integrativa e Welfare.



INDICE

Capitolo	Pag.
1. Benvenuto in Mutua MBA	3
2. Accesso ai Servizi riservati agli Associati	4
3. Comunica con Mutua MBA	8
4. Stampa del tesserino di riconoscimento per Accesso alle Tariffe agevolate del Network	9
5. Informazioni Generali sull'Accesso alle Prestazioni	10



Società di mutuo soccorso regolarmente iscritta all'Anagrafe dei Fondi Sanitari di cui al Decreto del Ministero della Salute del 31 marzo 2008 e del 27 ottobre 2009 - Dir. Generale della programmazione sanitaria Ufficio II - Piano sanitario nazionale e Piani di settore. Certificata ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015 - Erogazione di servizi di gestione fondi e sussidi mutualistici, per gli associati, in ambito sanitario. Iscritta nei registri per la Trasparenza del MISE e della Comunità Europea. Associata ad ANSI - Associazione Nazionale Sanità Integrativa e Welfare.



1. BENVENUTO IN MUTUA MBA

Gentile Associato,

desideriamo innanzitutto darLe il benvenuto in Mutua MBA, la più grande Società Generale di Mutua 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.

Il nostro Servizio di Customer Care ed Accoglienza sarà sempre a Sua disposizione, per fornirLe ogni necessaria informazione ed assistenza, nonché per accogliere Sue eventuali segnalazioni o suggerimenti.

Al fine di consentirLe di usufruire in modo completo dei vantaggi associativi, mettiamo a Sua disposizione la presente **GUIDA OPERATIVA AI SERVIZI ASSOCIATIVI**, all'interno della quale troverà i riferimenti necessari per:

- Ricevere le informazioni utili relative alla vita associativa
- Visualizzare la Documentazione messa a Sua disposizione
- Accedere alle prestazioni sanitarie a cui ha diritto
- Usufruire delle "utilities" a Lei riservate
- Contattare la Centrale Salute dedicata
- Contattare Mutua MBA ed inviarci 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.

Cogliamo l'occasione per ricordarLe che la **Salute è il primo dovere della Vita**, elemento necessario a garantire serenità e benessere, valori alla base della nostra Mutua. In questo contesto, Le ricordiamo l'importanza di dedicare attenzione alla prevenzione e alla Sua salute, effettuando i necessari controlli preventivi e di routine.

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, anche per l'erogazione di prestazioni non previste dal Suo Piano Sanitario, a condizioni economiche vantaggiose.

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 dal 5% al 35%.

Nella certezza che la presente Guida Operativa possa essere per Lei un utile strumento di riferimento, Le diamo nuovamente il nostro più sentito **benvenuto in Mutua MBA**.



2. ACCESSO AI SERVIZI RISERVATI AGLI ASSOCIATI MBA

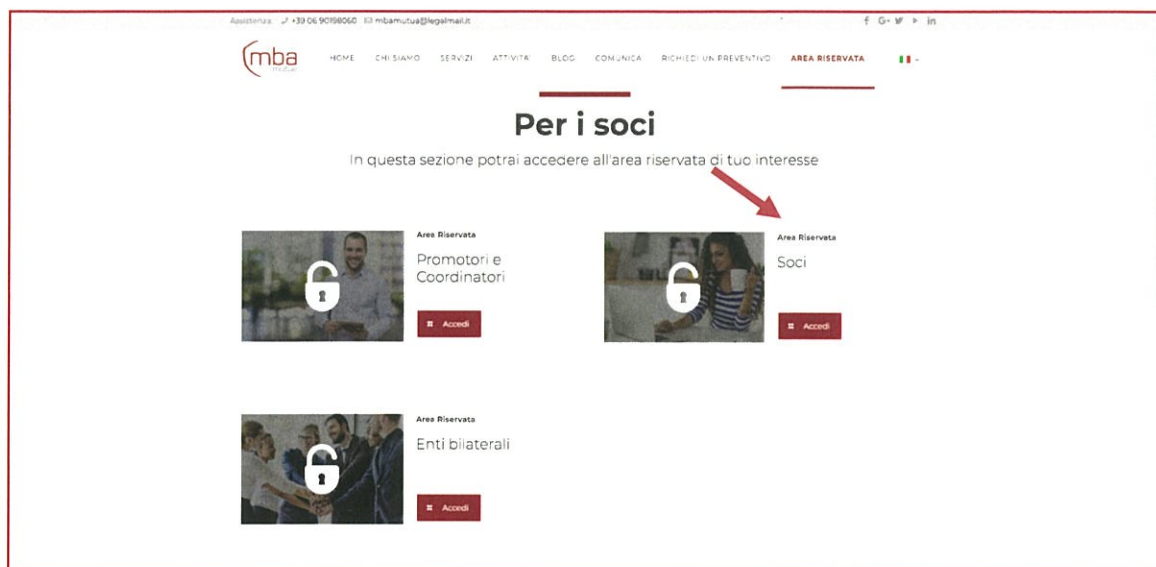
Mutua MBA mette a disposizione dei suoi Associati un' **Area Riservata** contenente ogni documentazione utile e relativa alla Vita Associativa, nonché numerose funzionalità per accedere ai Servizi della Mutua e della Centrale Salute.

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

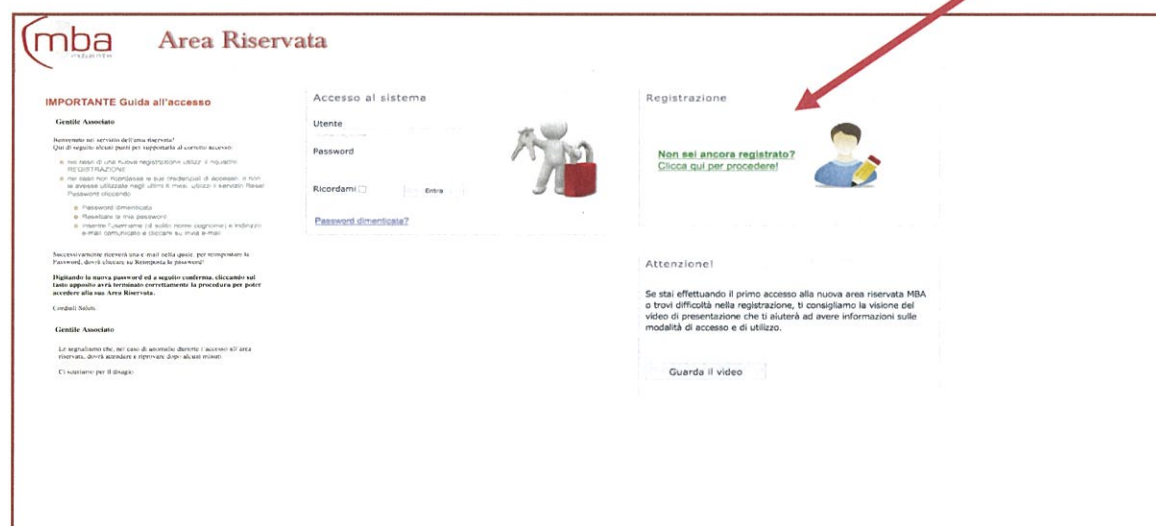


- **LE FUNZIONALITÀ:** all'interno dell'Area Riservata sono disponibili tutte le **Utilities** che potranno rendere più agevole l'accesso ai servizi, l'erogazione delle prestazioni e le comunicazioni con MBA. In particolare, sarà possibile:
 - verificare lo stato della propria adesione e di eventuali contributi dovuti;
 - 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 l'anagrafica dei propri famigliari beneficiari della copertura;
 - presentare le pratiche di rimborso e le richieste di Presa In Carico, accedendo direttamente alla piattaforma di Health Assistance Health Claim On Line (senza necessità di accedere al sito della Centrale Salute ed effettuare un ulteriore log in);
 - scaricare la modulistica ed ogni altra documentazione utile
- **COME EFFETTUARE IL PRIMO ACCESSO ALLA NUOVA AREA RISERVATA:** dopo aver cliccato sul box "Area Riservata", si aprirà la seguente schermata.





Cliccare quindi su **“Sei il titolare di un piano Sanitario?”** per poter passare alla schermata successiva ed effettuare la registrazione cliccando su **“Non sei ancora registrato? Clicca qui per procedere”**.



Inserendo il Codice Fiscale del Sottoscrittore del Sussidio Sanitario e cliccando sulla voce “Registrami”, verranno richieste alcune informazioni utili da compilare obbligatoriamente, per procedere alla creazione della Password e l'accettazione della Privacy.

Completa la registrazione al sistema
Fase 2 di 2
Inserisci la password desiderata

Email

Attenzione, è importante inserire un indirizzo email valido per poter portare a termine la registrazione!

User name

Password

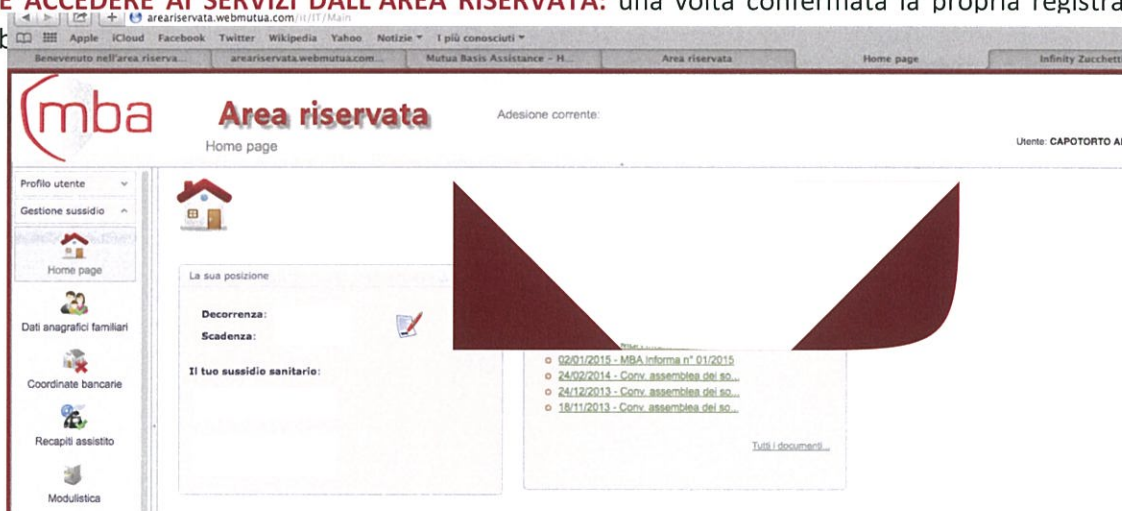
Conferma Password

Privacy ☒

[Visualizza privacy](#)

Completata l'operazione di prima registrazione, il sistema invierà una e-mail all'indirizzo indicato, contenente le Credenziali di Accesso; per confermare la registrazione, cliccare sul link riportato nella e-mail ricevuta.

- **COME ACCEDERE AI SERVIZI DALL'AREA RISERVATA:** una volta confermata la propria registrazione, è possibile



Area riservata Adesione corrente: Utente: CAPOTORTO AL

Home page

Profilo utente
Gestione sussidio
Home page
Dati anagrafici familiari
Coordinate bancarie
Recapiti assistito
Modulistica

La sua posizione

Decorrenza:
Scadenza:

Il tuo sussidio sanitario:

- 02/01/2015 - MBA Informa n° 01/2015
- 24/02/2014 - Conv. assemblea dei so...
- 24/12/2013 - Conv. assemblea dei so...
- 18/11/2013 - Conv. assemblea dei so...

[Tutti i documenti](#)



Società di mutuo soccorso regolarmente iscritta all'Anagrafe dei Fondi Sanitari di cui al Decreto del Ministero della Salute del 31 marzo 2008 e del 27 ottobre 2009 - Dir. Generale della programmazione sanitaria Ufficio II - Piano sanitario nazionale e Piani di settore. Certificata ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015 - Erogazione di servizi di gestione fondi e sussidi mutualistici, per gli associati, in ambito sanitario. Iscritta nei registri per la Trasparenza del MISE e della Comunità Europea. Associata ad ANSI - Associazione Nazionale Sanità Integrativa e Welfare.



Nella **Home Page** della propria Area Riservata vengono riportate:

- La decorrenza e scadenza del proprio Sussidio Sanitario;
- Le **COMUNICAZIONI IMPORTANTI** inserite da Mutua MBA;
- Gli **AVVISI D'IRREGOLARITÀ**, per prendere visione di eventuali contributi insoluti;
- Possibilità di **REGOLARIZZARE LA SUA POSIZIONE AMMINISTRATIVA** pagando, direttamente tramite l'area riservata il contributo insoluto con carta di credito.
- Le funzionalità di **GESTIONE del SUSSIDIO**.

Utilizzando la barra laterale a sinistra, **"Gestione Sussidio"**, sarà possibile accedere alle seguenti funzionalità:

- **Il mio Nucleo:** all'interno di questa area, nel caso di Sussidio in formula Nucleo, sarà possibile visualizzare i dati anagrafici dei propri famigliari, nonché integrarli, ove necessario.
- **Coordinate Bancarie:** è possibile inserire le proprie coordinate bancarie, al fine di ricevere sul conto corrente gli eventuali rimborsi previsti dalla copertura sanitaria.
- **Recapiti Assistito:** in quest'area vengono riportati tutti i riferimenti del Titolare della copertura sanitaria, i quali potranno essere modificati ed integrati in qualunque momento, al fine di poter essere agevolmente contattati da Mutua MBA e dalla Centrale Salute, Health Assistance, per le necessità di corretta gestione della posizione.
- **Modulistica:** all'interno di questa area potrà stampare in autonomia il tesserino identificativo e i moduli di richiesta rimborsi e/o PIC per inviare la documentazione alla Centrale Salute.
- **Documenti:** è qui possibile visualizzare e scaricare tutta la documentazione utile e relativa alla propria Vita Associativa ed alla propria copertura sanitaria, fra cui:
 - *le comunicazioni caricate da Mutua MBA*
 - *lo Statuto ed il Regolamento Attuativo*
 - *la Guida Operativa ai Servizi Associativi*
 - *il Regolamento del proprio Sussidio Sanitario*
- **Accedi alla Centrale Salute:** questo box consente all'Assistito di accedere direttamente alla piattaforma della Centrale Salute Health Assistance, dedicata all'inserimento delle sue pratiche e di quelle dei suoi famigliari, in forma diretta ed indiretta (*per il dettaglio delle funzionalità disponibili sulla piattaforma della Centrale Salute, potrà consultare la guida dettagliata di Health Assistance presente nella sua area riservata*)
- **Comunica con MBA:** vedi il successivo par. 3 – "Comunica con Mutua MBA".



3. COMUNICA CON MUTUA MBA

Mutua MBA sarà sempre al Suo fianco per fornirLe ogni utile supporto e per darLe le informazioni relative alla Vita Associativa.

Cos'è: "Comunica" è lo strumento di comunicazione messo a disposizione degli Associati da Mutua MBA. Per qualsiasi richiesta o informazione relativa alla Sua Adesione ed alla Sua posizione Amministrativa, potrà contattare MBA, inviando una comunicazione attraverso il Format disponibile all'interno della Sua Area Riservata, cliccando sul **box "Comunica"**.

La compilazione guidata del Form ci consentirà di gestire la Sua richiesta in modo tempestivo ed efficiente. Un nostro operatore qualificato prenderà in carico la Sua comunicazione e Le fornirà ogni informazione e supporto in tempi utili.

I campi evidenziati con l'asterisco (*) sono obbligatori

Nome *

Cognome *

Codice Fiscale *

☐ Sono un Socio/Assistito ☐ Sono un Socio Promotore Mutualistico

Numero di adesione

Ente di appartenenza (in caso di adesione effettuata tramite Azienda o Ente)

La tua email *

Telefono/Cellulare *

Tipologia di richiesta *

- Informazioni Sussidio Sanitario: Pagamenti, Decorrenza e Scadenza
- Problemi Area Riservata
- Ricezione Lettera di Benvenuto
- Richiesta Informazioni sullo Stato delle Pratiche
- Segnala un errore nei dati anagrafici

MBA usa i propri cookies e quelli di terze parti per offrirti la migliore esperienza di navigazione sul sito. Continuando a navigare accetti l'utilizzo dei cookies. [Accetta](#) [Scopri di più](#)

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, al fine di poterLa ricontattare utilmente. Inoltre, per consentirci di fornirLe supporto in modo efficiente, è importante selezionare con attenzione la tipologia di richiesta (informazione Sussidio Sanitario, problemi accesso all'Area Riservata, ricezione lettera di benvenuto, richiesta informazione sullo stato delle pratiche, segnala un errore nei dati anagrafici).

Qualora non abbia ancora provveduto ad effettuare la registrazione all'Area Riservata, potrà comunque comunicare con MBA, utilizzando il **Form On Line disponibile sul nostro sito istituzionale www.mbamutua.org, al link: <https://www.mbamutua.org/comunica/>.**



Società di mutuo soccorso regolarmente iscritta all'Anagrafe dei Fondi Sanitari di cui al Decreto del Ministero della Salute del 31 marzo 2008 e del 27 ottobre 2009 - Dir. Generale della programmazione sanitaria Ufficio II - Piano sanitario nazionale e Piani di settore. Certificata ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015 - Erogazione di servizi di gestione fondi e sussidi mutualistici, per gli associati, in ambito sanitario. Iscritta nei registri per la Trasparenza del MISE e della Comunità Europea. Associata ad ANSI - Associazione Nazionale Sanità Integrativa e Welfare.

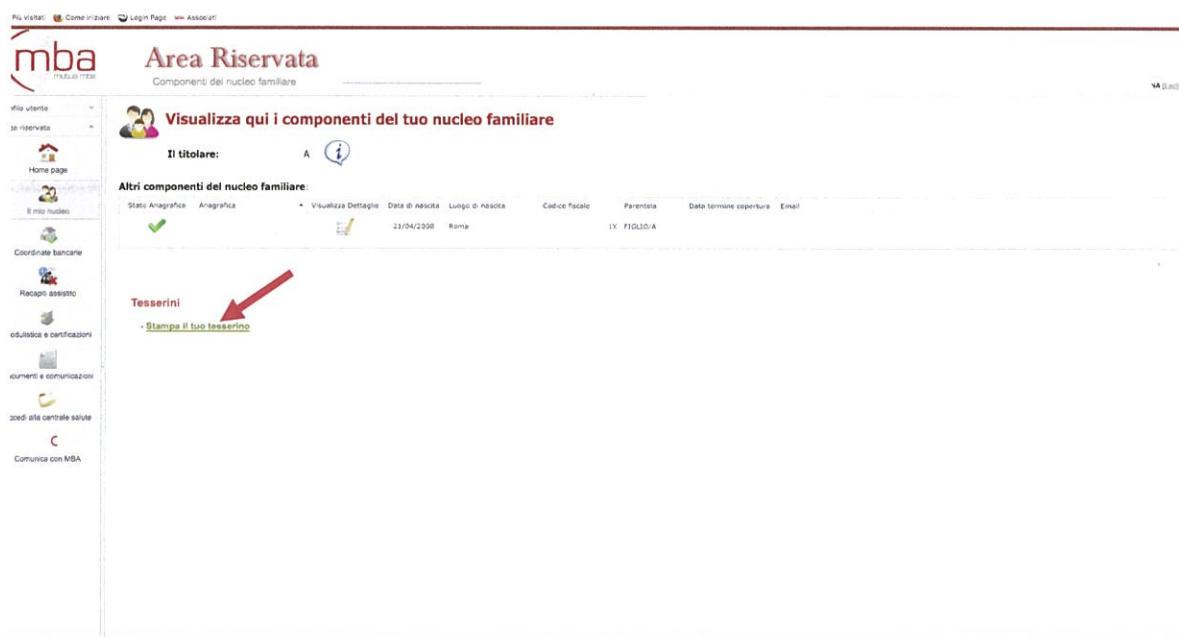


Le ricordiamo inoltre che, per qualsiasi necessità, potrà sempre contattare il ns Ufficio Back Office al **Numero di Telefono 06/90198060**. I nostri Uffici saranno disponibili per fornirLe il necessario supporto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00. Una voce automatica La guiderà verso la scelta dell'Ufficio competente per le Vostre esigenze; in particolare, per qualsiasi richiesta o informazione relativa alla Sua Adesione ed alla Sua posizione Amministrativa, potrà rivolgersi all'Ufficio Back Office, digitando il Tasto 1 e successivamente il tasto 2.

4.STAMPA TESSERINO DI RICONOSCIMENTO PER ACCESSO ALLE TARIFFE AGEVOLATE DEL NETWORK

All'interno dell'area riservata, alla sezione "Il Mio Nucleo" potrà scaricare il tesserino di riconoscimento, per Lei e i suoi familiari, utile per il riconoscimento all'accesso al network delle strutture sanitarie convenzionate con mutua MBA per il tramite della Centrale Salute di Health Assistance S.c.P.A.

L'accesso al network permette di beneficiare di una scontistica per le prestazioni erogate dalla struttura medesima con l'applicazione di uno sconto che ammonta al 10% al 35% del normale prezzo praticato dalla struttura stessa.



5. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Nella guida di Health Assistance, che troverà unitamente alla presente guida operativa ai servizi, verranno riportate le principali informazioni per accedere correttamente alle prestazioni sanitarie erogate in forma diretta e indiretta. 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. Si riportano alcune informazioni preliminari per l'erogazione dei servizi previsti dal Suo Sussidio Sanitario:

Come contattare la Centrale Salute: la Centrale Salute è l'Ufficio dedicato alla gestione delle richieste di rimborso spese ed alle richieste di autorizzazione alla forma diretta ed è gestito da Operatori con pluriennale esperienza nel settore. La Centrale ha inoltre il compito di fornire tutte le informazioni utili e di supporto agli Assistiti per l'accesso alle prestazioni.



Cos'è Health Claim On Line: le richieste di rimborso o di presa in carico in forma diretta vengono presentate mediante accesso alla funzionalità on line messa a disposizione dalla Centrale Salute. Gli Assistiti potranno accedere a tale funzionalità dalla propria Area Riservata MBA, dal sito istituzionale www.mbamutua.org, cliccando sul **box "Accedi alla Centrale"**.

Il Sistema Informativo Web, denominato **Health Claim On line**, consente agli Associati di:

- Effettuare le richieste di rimborso on line (forma indiretta) e le richieste di presa in carico (PIC), caricando direttamente (upload) tutta la documentazione necessaria;
- Inoltrare la documentazione medica e di spesa richiesta ad "integrazione" e necessaria ai fini della definizione di richieste di Rimborso già inoltrate in modo incompleto (caso di pratiche in stato "sospeso");
- Verificare costantemente lo stato di lavorazione delle richieste inoltrate sia in forma indiretta che in forma diretta (richieste di presa in carico PIC);
- 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 (secondo il Sussidio prescelto) 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;

- Inviare una comunicazione alla Centrale Salute (ad es. per chiedere informazioni più dettagliate sulla propria pratica, segnalare una struttura, ricevere chiarimenti sul proprio sussidio, etc.).

Attenzione: l'accesso all'Area Riservata ed alle relative funzionalità è subordinato ad una **prima registrazione da parte dell'Associato** sul sito istituzionale di MBA ed alla ricezione di User Id e Password personale (le quali verranno automaticamente inviate a mezzo e-mail all'indirizzo indicato dall'Associato stesso).

Per conoscere nel dettaglio tutte le funzionalità dell'Health Claim On Line è a disposizione dell'Assistito, nell'Area Riservata, il **Manuale Operativo Health Claim On Line**.

La Centrale Salute potrà essere contattata:

Chiamando al **Numero Verde 800.911.311**

- attivo dal **Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30** ed il **Sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30**;
- Inviando un **Fax al numero 06 77607611**
- Compilando il Form On Line disponibile all'interno dell'Health Claim On Line **nell'Area Riservata (accedendo dalla Home Page dell'Area Riservata, nella sezione cliccare su "Accedi alla Centrale" / Richiesta Informazioni)**.



Società di mutuo soccorso regolarmente iscritta all'Anagrafe dei Fondi Sanitari di cui al Decreto del Ministero della Salute del 31 marzo 2008 e del 27 ottobre 2009 - Dir. Generale della programmazione sanitaria Ufficio II - Piano sanitario nazionale e Piani di settore. Certificata ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015 - Erogazione di servizi di gestione fondi e sussidi mutualistici, per gli associati, in ambito sanitario. Iscritta nei registri per la Trasparenza del MISE e della Comunità Europea. Associata ad ANSI - Associazione Nazionale Sanità Integrativa e Welfare.

