



# NOTA INFORMATIVA

Nº20 – Outubro 2013



## Principais conclusões da reunião entre o PMO e a AIACE

### ISPRA, 26 de Setembro de 2013

Nos últimos tempos, grande parte das 7 Secções Nacionais que dependem do “Bureau Liquidateur d’Ispra” (Espanha, França, Irlanda, Itália, Países Baixos, Portugal e Reino Unido) têm vindo sistematicamente a apresentar queixas sobre o funcionamento deste serviço. Esta situação levou a que alguns membros do Bureau da AIACE-Internacional se deslocassem a Ispra, em 4 de Junho último, para contactos “in loco” com o pessoal. No decorrer destes contactos, foi considerada útil a realização de uma reunião em que estivessem presentes representantes do “bureau liquidateur”, do Bureau da AIACE-Int e das 7 Secções Nacionais envolvidas. Tal reunião teve lugar em Ispra no dia 26 de Setembro de 2013. A AIACE-PT fez-se representar por Isabel Torres, presidente, e por Fernando Medeiros, tesoureiro e responsável pelas relações com o PMO.

#### **Problemas correntes**

##### ➤ **Prazos de reembolso**

Os prazos de reembolso correntes têm evoluído de forma a não ultrapassar um mês.

No entanto, constatou-se que:

- as explicações em caso de dúvida são insuficientes;
- continuam os atrasos nas correcções detalhadas dos reembolsos.

##### ➤ **Doenças graves / reembolso a 100%**

Constatou-se que existem numerosos atrasos, tanto nas autorizações como nos prolongamentos.

O Sr. Scognamiglio reconheceu que, depois da auditoria efectuada ao PMO, as regras são aplicadas de forma mais rigorosa.

É necessário saber que, do ponto de vista administrativo, o reconhecimento de doença grave tem sempre em conta os quatro critérios seguintes:

- prognóstico vital desfavorável;
- evolução crónica;
- necessidade de medidas diagnósticas e/ou terapias pesadas;
- existência ou risco de deficiência grave.

1/5

### ➤ **Autorizações prévias**

Verificam-se grandes atrasos na obtenção de autorizações prévias, tanto médicas como dentárias.

O Sr. Scognamiglio explicou que este problema se deve às dificuldades de recrutamento de médicos e dentistas assessores. O prazo entre o pedido e a resposta não deve ultrapassar as 4 semanas.

Todavia, recordou que não é necessária a autorização para começar os tratamentos pois esta, quando dada, terá efeitos retroactivos ao dia em que o pedido foi enviado.

### ➤ **Termo de responsabilidade de pagamento (*prise en charge*)**

A partir de agora o RCAM exige que nas “prise en charge” relativamente a internamentos hospitalares seja indicado o preço previsto do quarto do hospital e/ou da operação.

### ➤ **Complementaridade**

Visto que as regras não são muito explícitas, foi enviada pelo PMO em 2011, uma nota explicativa aos beneficiários abrangidos.

### ➤ **Coefficientes de igualdade**

Os novos coeficientes entraram em vigor em 1 de Janeiro de 2013.

O comité de gestão do “seguro de doença” vai examinar este problema e fará um relatório em Novembro próximo.

### ➤ **Dificuldades de contacto**

Mais uma vez foram constatadas numerosas lacunas no contacto com o PMO, nomeadamente na falta de resposta aos contactos telefónicos e mails.

Uma das soluções futuras aponta para a utilização em ISPRA de telemóveis em quatro línguas onde, na falta de resposta imediata, pode ser deixada uma mensagem que obterá resposta no prazo de uma semana.

Em relação ao contacto por e-mail, a entrada em serviço do "RCAM em linha" poderá resolver alguns problemas de contacto (sobre este assunto, a AIACE-PT vai elaborar em breve uma nota informativa).

### ➤ **Nota final**

A reunião decorreu de uma forma extremamente aberta, tendo possibilitado a resolução de vários casos que se arrastavam. No caso da AIACE-PT, o balanço é positivo e resolvemos a grande maioria dos dossiers que nos foram apresentados pelos nossos associados. Decidiu-se enviar aos sócios os formulários mais utilizados e foi recomendado que as despesas médicas sejam enviadas à medida que forem efectuadas.

## Conclusões do Grupo de Trabalho AIACE/PMO

Bruxelas, 3 de Outubro 2013

Os pontos mais relevantes da reunião foram:

### ➤ **RCAM em linha**

Foi apresentado o novo acesso web de contacto com o RCAM. Actualmente os membros que já aderiram podem aceder a todos os seus documentos - reembolsos médicos, pedidos de autorização prévia e pedidos de termo de responsabilidade (*prise en charge*). É possível também efectuar os pedidos de autorização prévia ou de *prise en charge* através da digitalização do pedido e envio através deste acesso web. Está previsto que a partir do princípio do próximo ano, os pedidos de reembolso de despesas médicas possam também ser feitos desta forma. É evidente que esta nova possibilidade não altera o actual sistema de fotocopiar os documentos e enviá-los pelo correio.

### **PMO CONTACT**

Constatou-se mais uma vez a dificuldade de acesso ao PMO CONTACT. Foi explicado que a mudança de endereço e a limitação das horas de contacto disponíveis eram duas das principais causas do problema. Figura em anexo uma nota com todos os meios de contacto com o PMO Ispra. Eis algumas das questões levantadas:

### ➤ **A quem se dirigir para a mudança de endereço, conta bancária, etc,**

A esta pergunta da nossa Secção, fomos informados que o pedido deve ser transmitido ao gestor que figura na folha de pensão.

Caso continuem a existir dificuldades, deve ser contactada a AIACE-PT.

### ➤ **Atrasos no envio das convocatórias para os ‘check-ups’**

O responsável do departamento, Francis Gautier, informou que havia uma directriz de serviço no sentido de as convocatórias para os exames de medicina preventiva só serem enviadas dois anos após a recepção do último exame da convocatória anterior.

Anexo



EUROPEAN COMMISSION  
OFFICE FOR ADMINISTRATION AND PAYMENT OF INDIVIDUAL  
ENTITLEMENTS  
PMO/6 - Ispra

## Information JSIS ISPRA:

### Head of the Settlements Office:

Mrs. Anna Maria SILVANO  
TP 730/22  
Tel: +39 0332 78 9574

To submit claims for reimbursement, please send the official form duly filled in and signed with relevant original documents to the following address:

EUROPEAN COMMISSION  
Joint Sickness Insurance Scheme  
Settlements Office - **TP 740**  
Via E, Fermi, 2749  
I - 21027 ISPRA (Varese) Italy

To submit dental estimates, requests for prior authorisation and recognition of serious illness, please use the JSIS-on line front office:

<https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>

or use the following postal address:

EUROPEAN COMMISSION  
Joint Sickness Insurance Scheme  
Settlements Office - **TP 730**  
Via E, Fermi, 2749  
I - 21027 ISPRA (Varese) Italy

## Ispra Settlements Office

### Whom to contact at the Ispra Settlements Office

#### General Queries

Tel: +39 0332 78 5757 (Mon - Fri 10:00 - 12.00 and 14:00-16:00 hrs)  
Fax: +39 0332 78 5479  
PMO CONTACT: <https://ec.europa.eu/pmo/contact/>

#### Direct billing

Tel: +39-0332-78 9966  
Fax: +39-0332-78 9423  
E-mail: [PMO-ISPRA-PRISE-EN-CHARGE@ec.europa.eu](mailto:PMO-ISPRA-PRISE-EN-CHARGE@ec.europa.eu)

**Prior authorisation - Serious Illness - Dependence**

Tel: +39-0332-78 5757

Fax: +39-0332-78 5479

PMO CONTACT: <https://ec.europa.eu/pmo/contact/>

**Prior authorisations for dental treatments**

Tel: +39-0332-78 5757

Fax: +39-0332-78 5479

PMO CONTACT: <https://ec.europa.eu/pmo/contact/>

**Affiliation Rights (Membership, family cover and JSIS certificates)**

Tel: +39-0332-78 9026

Fax: +39-0332-78 6384

PMO CONTACT: <https://ec.europa.eu/pmo/contact/>

**Health Screening (Brussels) (Mornings only from 9am to 1 pm)**

Tel: +32-2-295.38.66

E-mail: [PMO-RCAM-MEDEICINE-PREVENTIVE@ec.europa.eu](mailto:PMO-RCAM-MEDEICINE-PREVENTIVE@ec.europa.eu)

**Accident declarations (Brussels)**

EUROPEAN COMMISSION

Brussels Settlements Office

SC27 3/51

B-1049 BRUSSELS

Tel: +32-2-296.05.95

Fax: +32-2-296.66.43

E-mail: PMO ACCIDENTS & MALADIES P ([Accidents-Maladies-Prof@ec.europa.eu](mailto:Accidents-Maladies-Prof@ec.europa.eu))

**For all other general queries on sickness insurance via PMO CONTACT:**

<https://ec.europa.eu/pmo/contact/>

**Website:**

- Commission active staff

[https://myintracomm.ec.europa.eu/hr\\_admin/en/sickness\\_insurance/Pages/index.aspx](https://myintracomm.ec.europa.eu/hr_admin/en/sickness_insurance/Pages/index.aspx)

- OP active staff, EC staff on detachment or on CCP:

[https://myintracomm-ext.ec.europa.eu/hr\\_admin/en/sickness\\_insurance/Pages/index.aspx](https://myintracomm-ext.ec.europa.eu/hr_admin/en/sickness_insurance/Pages/index.aspx)

- Other EU institutions and agencies

[http://myintracomm.ec.testa.eu/hr\\_admin/en/sickness\\_insurance/sources/Pages/index.aspx](http://myintracomm.ec.testa.eu/hr_admin/en/sickness_insurance/sources/Pages/index.aspx)