



COMMISSIONE EUROPEA
DIREZIONE GENERALE
RISORSE UMANE E SICUREZZA
Direzione HR.D - Salute e benessere - Condizioni di lavoro
Il direttore

Bruxelles, 18 marzo 2020

Oggetto: informazioni ai pensionati delle istituzioni europee sugli ultimi sviluppi relativi all'epidemia di COVID-19

Gentili pensionati,

in seguito agli ultimi sviluppi, desideriamo comunicarvi alcune informazioni relative all'epidemia di COVID-19.

Raccomandiamo agli affiliati all'RCAM, come del resto invitano a fare le autorità nazionali:

- di rimandare ogni intervento non indispensabile. Questo riguarda in particolare il programma di diagnosi precoce che non è assolutamente urgente;
- di rispettare le direttive nazionali.

Per quanto riguarda più precisamente le **domande di rimborso relative al COVID-19**:

- le domande connesse al COVID-19, compresi i ricoveri, sono trattate conformemente alle norme già in vigore;
- le consultazioni telefoniche saranno trattate come qualsiasi altra consultazione, con una maggiore flessibilità per quanto riguarda i documenti giustificativi;
- i saponi, i gel antibatterici, i guanti e le mascherine protettive non sono **rimborsabili**.

Per quanto concerne il **trattamento delle domande di rimborso** da parte del PMO:

- le squadre del PMO sono pronte ad affrontare la situazione in essere e si adoperano in tutti i modi per trattare le domande di rimborso il più rapidamente possibile. Tuttavia invitiamo a dimostrare comprensione se il trattamento di una domanda di rimborso dovesse richiedere più tempo del previsto. Siate certi che **nessun affiliato all'RCAM verrà dimenticato**;
- il coronavirus non è una malattia grave di per sé; tuttavia alcune sue complicazioni possono esserlo. Non vi è dunque motivo di procedere al rimborso sistematico al 100 %. Tuttavia, se lo stato di salute di un affiliato all'RCAM si peggiora e diventa critico, vi sarà sempre la possibilità di effettuare il rimborso al 100 %. Le decisioni saranno adottate rapidamente e senza aggravii burocratici.

Rivolgiamo un appello a **non intasare le linee telefoniche del PMO** per domande non essenziali e invitiamo, prima di ogni chiamata, a verificare se le informazioni ricercate non si trovino già pubblicate su My IntraComm. In questo modo darete un contributo efficace al buon funzionamento del servizio.

Gli **sportelli al pubblico dell'RCAM** (Bruxelles, Lussemburgo e Ispra) **sono temporaneamente chiusi**, almeno fino al 3 aprile 2020 incluso. Provvederemo a informarvi se tale chiusura dovesse essere prolungata.

Per rispondere alle domande urgenti, è stato deciso di prolungare provvisoriamente l'orario delle linee telefoniche RCAM Contact +32 (0) 2 29 97777 (BRU) e +352 4301 36100 (LUX), secondo le seguenti fasce orarie: dalle **9.30 alle 12.30** e dalle **14.00 alle 16.00**, dal lunedì al venerdì inclusi. Per Ispra, la linea telefonica RCAM Contact + 39 (0) 332 78 57 57 (ISP) resta a disposizione dalle **9.30 alle 12.30**, dal lunedì al venerdì inclusi.

L'RCAM rimane al servizio dei pensionati, qualunque sia la situazione del paese in cui risiedono.

Pregiamo di evitare il servizio postale, che potrebbe essere più lento o addirittura bloccato in alcuni paesi, e di privilegiare i contatti telefonici o virtuali.

Per quanto riguarda l'**accesso a My IntraComm**, conformemente al protocollo adottato e al fine di tutelare la salute di tutti, oltre 30 000 membri del personale lavorano da casa dallo scorso lunedì 16 marzo fino al 3 aprile 2020 incluso. Questa misura eccezionale ha per effetto una saturazione dei sistemi, che genera difficoltà di connessione a My IntraComm.

DIGIT si adopera senza sosta per ristabilire l'accesso a My IntraComm il più presto possibile e per il maggior numero di utenti.

Chiediamo anche in questo caso di dimostrare pazienza e di non sovraccaricare le linee telefoniche per un problema noto e in corso di risoluzione.

Provvederemo a informarvi regolarmente sull'evoluzione della situazione. Rivolgiamo l'invito a seguire queste raccomandazioni per consentire ai vari servizi di lavorare nelle migliori condizioni possibili.

Per eventuali ulteriori domande, invitiamo a contattarci con le seguenti modalità:

- per qualsiasi domanda relativa al COVID-19, è possibile contattarci attraverso la nostra linea telefonica d'emergenza al numero + **32 (0) 2 296 30 00**, dal lunedì al venerdì dalle **9.00 alle 12.00**;
- per ogni altra domanda è possibile contattarci al numero + 32 (0) 2 295 90 98 o alla casella funzionale di posta elettronica HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu.

Ringraziando per la comprensione e il sostegno, porgo distinti saluti.

(firma elettronica)

Christian ROQUES