

RICHIESTA DI PRESTAZIONI SANITARIE

Manuale e funzionalità

Aggiornamento giugno 2024

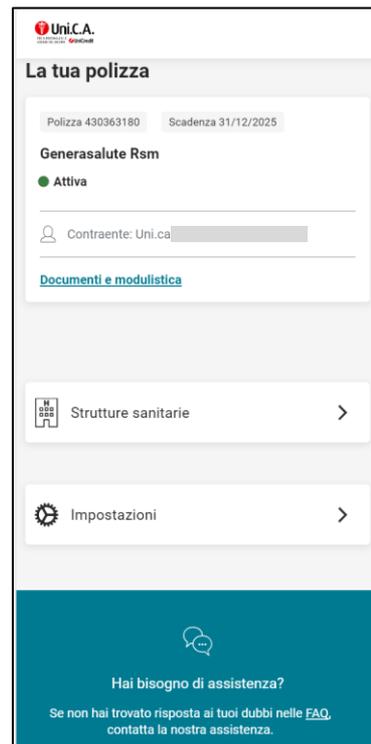
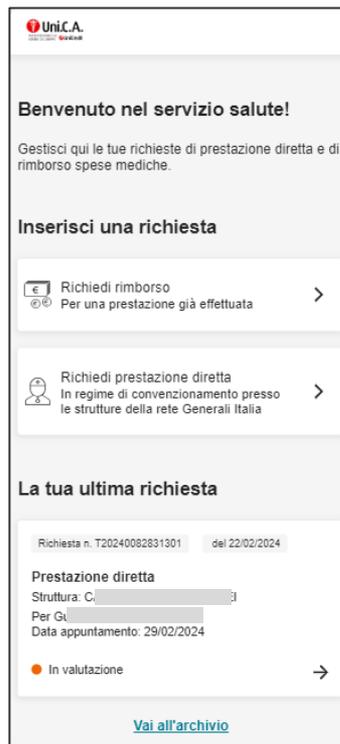


HOMEPAGE

L'homepage del servizio di richiesta delle prestazioni sanitarie è raggiungibile tramite il sito Welfare, per il personale in servizio Unicredit, oppure tramite accesso dall'app (in corso di rilascio) o dal portale dedicato di Generali.

Dalla homepage l'utente può:

- **Inserire una richiesta** per una prestazione diretta o un rimborso
- Vedere **l'ultima richiesta inviata** e **accedere all'archivio** di tutte le richieste
- Vedere le **tutte le sue polizze** e per ciascuna accedere al dettaglio dei **massimali** (funzionalità presto disponibile) **ed ai documenti** (sezione «documenti e modulistica»)
- Vedere le **strutture sanitarie convenzionate**
- **Accedere alle impostazioni**, dove è possibile, tra gli altri, scegliere la lingua del servizio tra italiano, inglese e tedesco
- **Accedere alle F.A.Q.** per approfondire il funzionamento del servizio



RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – SCELTA ASSICURATO

1) **Scelta assicurato:** l'utente seleziona il nominativo del beneficiario della prestazione, tra se stesso o i familiari del nucleo a cui sono estese le garanzie di polizza. Se il sistema non mostra tutti gli assicurati del nucleo, è possibile inviare una segnalazione direttamente al supporto Generali, cliccando su «Hai bisogno di assistenza?».

UniCA
Benvenuto nel servizio salute!
Gestisci qui le tue richieste di prestazione diretta e di rimborso spese mediche.

Inserisci una richiesta

- Richiedi rimborso
Per una prestazione già effettuata
- Richiedi prestazione diretta**
In regime di convenzionamento presso le strutture della rete Generali Italia

La tua ultima richiesta

Richiesta n. T20240082831301 del 22/02/2024

Prestazione diretta
Struttura: CA
Per Gu
Data appuntamento: 29/02/2024

In valutazione

[Vai all'archivio](#)

Elenco
esemplificativo

RICHIESTA PRESTAZIONE

Per chi stai chiedendo la prestazione diretta?

Caponucleo

- Pa
- Familiari
- Cl
- M
- Lc

[Hai bisogno di assistenza?](#)

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA

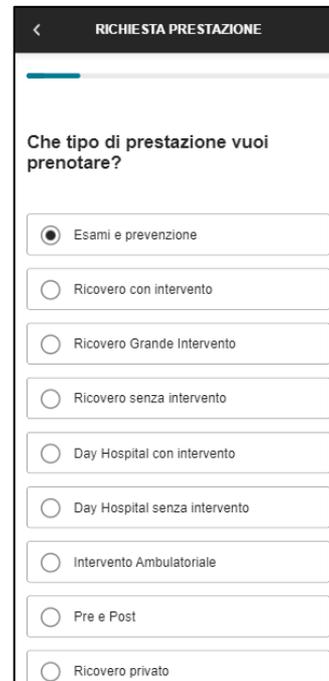
SCelta PRESTAZIONE EXTRA-OSPEDALIERA E OSPEDALIERA

Scelta prestazione: il sistema propone l'elenco di tutte le tipologie di prestazioni.

Le prestazioni extra-ospedaliere sono incluse nella voce «esami e prevenzione». Sono comprese in questa voce:

- visite;
- analisi di laboratorio;
- esami diagnostici (RX, RMN, etc.).

Tutte le voci diverse da «esami e prevenzione» fanno riferimento a prestazioni ospedaliere (ricovero, day hospital, etc.)



The screenshot shows a mobile application interface for requesting a service. At the top, there is a black header with a white back arrow and the text 'RICHIESTA PRESTAZIONE'. Below the header is a white content area with a blue progress bar. The main question is 'Che tipo di prestazione vuoi prenotare?'. Below this question is a list of ten radio button options, each in a white box with a grey border. The first option, 'Esami e prevenzione', is selected with a black dot. The other options are: 'Ricovero con intervento', 'Ricovero Grande Intervento', 'Ricovero senza intervento', 'Day Hospital con intervento', 'Day Hospital senza intervento', 'Intervento Ambulatoriale', 'Pre e Post', and 'Ricovero privato'.

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA FOCUS EXTRA-OSPEDALIERE

1) **Scelta micro-prestazioni extra-ospedaliere:** in caso di scelta "esami e prevenzione" è possibile scegliere il tipo di prestazione tramite la barra di ricerca selezionando i primi 4 caratteri della prestazione. Si consiglia di riportare il nome indicato sul certificato medico. Se non c'è esatta corrispondenza, selezionare la prestazione più vicina a quella prescritta.

- In caso di prestazioni fisioterapiche devi selezionare la tipologia di trattamento indicata sul certificato medico (es. massoterapia, chinesiterapia, etc.);
- In caso di analisi di laboratorio, è sufficiente selezionare la voce «analisi di laboratorio».

2) **Selezione garanzia:** se la prestazione scelta fa riferimento a più garanzie, il sistema propone l'elenco di tutte le garanzie possibili, seleziona quindi la tipologia in relazione alla tua prestazione. Fai riferimento alle tabelle di raccordo disponibili nella sezione documenti e indicate nella slide n. 27

In fase di valutazione della richiesta saranno effettuate le opportune verifiche sulla coerenza della prestazione selezionata, in relazione al certificato e ai massimali di polizza.

The image displays two screenshots of a mobile application interface for requesting services. Both screens are titled "RICHIESTA PRESTAZIONE".

The left screenshot shows the "Seleziona la prestazione" (Select the service) screen. It features a search bar with the text "visita car". Below the search bar, there is a list of search results:

- Visita cardiocirurgica
- Visita cardiocirurgica di controllo
- Visita cardiologica
- Visita cardiologica di controllo

At the bottom of the list, there is an "Annulla" (Cancel) button.

The right screenshot shows the "Seleziona la garanzia" (Select the guarantee) screen. It features a list of radio button options for selecting a guarantee:

- Visita
- Accertamenti Diagnostici
- fisioterapia
- Visite per pat oncologiche
- Chemioterapia e Radioterapia
- Esami Diagnostici di follow-up oncologico
- Esami Diagnostici
- Visite in gravidanza
- Esami in gravidanza

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA

CICLO DI CURE

Ciclo di cure: l'utente deve indicare se la prestazione selezionata fa parte di un ciclo di cure o no.

Per **ciclo di cure** intendiamo: fattura comprensiva di più prestazioni sostenute e relative al medesimo quesito diagnostico o patologia



The screenshot shows a mobile application interface for a service request. At the top, there is a dark header with a back arrow and the text 'RICHIESTA PRESTAZIONE'. Below the header, a teal progress bar is partially filled. The main content area contains the question: 'La richiesta che hai selezionato fa parte di un ciclo di cure?' followed by a subtitle: 'Indica se la richiesta scelta rientra in un ciclo di cure'. There are two radio button options: 'Sì' (unselected) and 'No' (selected). At the bottom, there are two buttons: 'Annulla' (white with black text) and 'Continua' (teal with white text).

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – SCELTA POLIZZA

Scelta polizza: il sistema mostra tutte le polizze sottoscritte che contengono la copertura della prestazione richiesta. Se il sistema non mostra tutte le polizze corrette, l'utente può inviare una segnalazione direttamente al supporto Generali, cliccando su «Hai bisogno di assistenza?».

Cliccando su «vedi massimali» è possibile consultare i massimali associati alla polizza e verificare:

- il **massimale complessivo**
- l'**importo residuo** erogabile dalla polizza
- eventuali importi **già utilizzati**



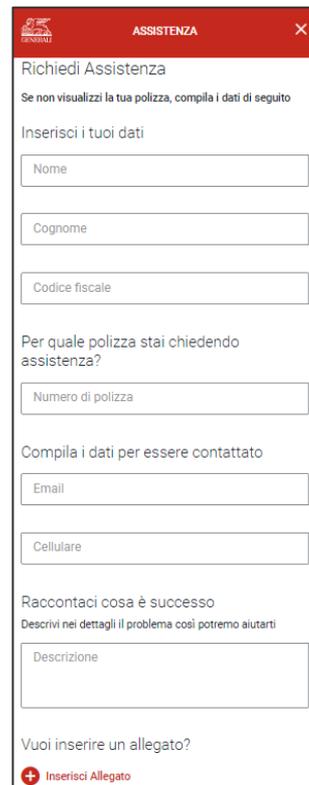
RICHIESTA PRESTAZIONE

Seleziona la polizza

- Generalalute Rsm
Polizza n. 430026105
Dal 02/06/2023 al 01/06/2024
Contraente: [redacted]
- Generalalute Rsm
Polizza n. 430026108
Dal 02/06/2023 al 01/06/2024
Contraente: [redacted]

Hai bisogno di assistenza?

Annulla



ASSISTENZA

Richiedi Assistenza

Se non visualizzi la tua polizza, compila i dati di seguito

Inserisci i tuoi dati

Nome

Cognome

Codice fiscale

Per quale polizza stai chiedendo assistenza?

Numero di polizza

Compila i dati per essere contattato

Email

Cellulare

Raccontaci cosa è successo

Descrivi nei dettagli il problema così potremo aiutarti

Descrizione

Vuoi inserire un allegato?

Inserisci Allegato

Funzionalità
presto disponibile



Massimali di polizza

Dal 02.06.2023 al 01.06.2024

Visite-accertamenti

Tipo: disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Residuo: Illimitato

Massimale: Illimitato

Utilizzato: 0,00 €

Ricovero

Tipo: disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Residuo: 800.000,00 €

Massimale: 800.000,00 €

Utilizzato: 0,00 €

Anticipo ricovero

Polizza n. 420254458

Dal 07.12.2022 al 06.12.2023

Contraente: F. [redacted]

Vedi massimali

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – RECAPITI DELL'ASSICURATO

Scelta recapiti: nella schermata appaiono i contatti di riferimento dell'utente (indirizzo e-mail e numero di telefono). L'utente **indica un'e-mail**, per ricevere le notifiche di avanzamento della pratica, e un **numero di telefono**, che sarà utilizzato in caso di necessità di contatto diretto.

Se non presente il recapito, è possibile aggiungerlo: questo sarà registrato come contatto di riferimento per la specifica richiesta.

The screenshot shows the 'RICHIESTA PRESTAZIONE' screen. At the top, there is a title bar with a back arrow and a close icon. Below it, the title 'RICHIESTA PRESTAZIONE' is displayed. The main content area is titled 'Recapiti dell'assicurato'. A note reads: 'Ricorda che, se hai già prenotato, la struttura sanitaria potrebbe contattare l'assicurato al numero precedentemente fornito. Riceverai le informazioni sullo stato della pratica ai tuoi recapiti di contatto.' Below the note, there are two input fields: 'Email' with a value 'P...3@PROVA.COM' and 'Cellulare' with a value '335...'. Below each field is a red-bordered button with a plus icon and the text 'Aggiungi nuova email' and 'Aggiungi nuovo cellulare' respectively. At the bottom of the screen is a large blue button labeled 'Continua'.

This screenshot shows the 'Aggiungi una nuova Email' form. It has a title bar with a back arrow and a close icon. The title is 'Aggiungi una nuova Email'. Below the title is a subtitle: 'Inserisci il tuo indirizzo e-mail su cui ricevere informazioni sulla pratica.' There are two input fields: 'Inserisci email' and 'Conferma email'. At the bottom, there are two buttons: 'Annulla' and 'Continua'.

This screenshot shows the 'Aggiungi nuovo cellulare' form. It has a title bar with a back arrow and a close icon. The title is 'Aggiungi nuovo cellulare'. Below the title is a subtitle: 'Inserisci il tuo numero di cellulare su cui ricevere informazioni sulla pratica.' There are two input fields: 'Inserisci numero di cellulare' and 'Conferma numero di cellulare'. At the bottom, there are two buttons: 'Annulla' and 'Continua'.

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – DOCUMENTAZIONE MEDICA

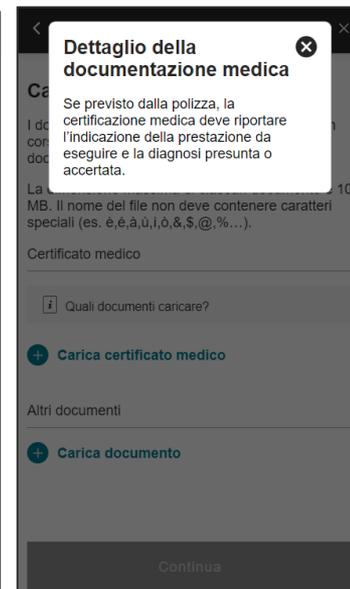
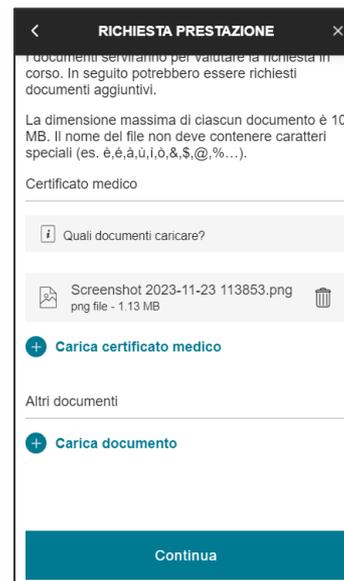
Upload documentazione medica: i documenti richiesti variano in base alla prestazione indicata.

È possibile allegare più file, sia caricando un **documento già salvato** o utilizzando la funzione foto dello smartphone.

È consentito il caricamento di file solo in formato jpeg, png o pdf, con una dimensione massima di 10MB ciascuno.

Cliccando l'icona «Quali documenti caricare?» si apre un **box informativo con indicazioni utili** per l'utente

Il bottone «Continua» si abilita solo se sono stati caricati tutti i documenti obbligatori.



RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA SELEZIONE STRUTTURA

Selezione struttura e medico: dopo aver selezionato regione e provincia, **nella schermata appare l'elenco delle strutture** disponibili per la prestazione richiesta.

In caso di extra-ospedaliera, le strutture selezionate, saranno quelle che erogano la micro-prestazione selezionata.

L'utente può cercare la struttura scorrendo l'elenco o digitando il nome della struttura nella barra di ricerca.

L'utente **può indicare il medico** che effettuerà la prestazione.

RICHIESTA PRESTAZIONE

Seleziona la struttura convenzionata

Seleziona la struttura convenzionata o ricerca il medico

Regione
Regione

Provincia
Provincia

Annulla

RICHIESTA PRESTAZIONE

Seleziona la struttura convenzionata

Seleziona la struttura convenzionata o ricerca il medico

Regione
Lombardia

Provincia
Milano

Ricerca per medico

Strutture convenzionate

Cerca struttura

91 Strutture disponibili

Fleming Research
Via San Carlo 30

Humanitas Medical Care - Arese
Via Luraghi G. Eugenio 11

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA

RICERCA PER MEDICO

Selezione struttura e medico: in alternativa, l'utente può utilizzare la funzione «ricerca per medico».

In questo caso, la schermata **mostra i medici disponibili** nella provincia indicata. L'utente può cercare il medico scorrendo l'elenco o digitando il nome o la specializzazione nella barra di ricerca.

Dopo aver scelto il medico, l'utente deve **obbligatoriamente indicare la struttura** in cui usufruirà della prestazione. La schermata propone in automatico **le strutture nelle quali opera il medico scelto**.

È possibile tornare alla scelta per struttura cliccando sul bottone «Ricerca per struttura».

RICHIESTA PRESTAZIONE

Selezione la struttura convenzionata

Seleziona la struttura convenzionata o ricerca il medico

Regione
Lombardia

Provincia
Milano

Ricerca per medico

Strutture convenzionate

Cerca struttura

91 Strutture disponibili

Fleming Research
Via San Carlo 30

Humanitas Medical Care - Arese
Via Luraghi G. Eugenio 11

RICHIESTA PRESTAZIONE

Selezione il medico

Seleziona il medico o ricerca per struttura

Regione
Lombardia

Provincia
Milano

Ricerca per struttura

Medici convenzionati

Cerca card

438 Medici disponibili

Cardiologia

Cardiologia - Aritmologia

Diego Salerno Uriarti

RICHIESTA PRESTAZIONE

Selezione la struttura

Scegli una struttura della lista. In fase di gestione della pratica verificheremo che il convenzionamento sia attivo

Abdalahim Abukwaik
Cardiologia

Strutture convenzionate

Cerca struttura

6 Strutture disponibili

Cdi Bionics Portello
Via Grosotto (Piazza Portello) 7

Cdi Bionics Viale Monza
Viale Monza 270

Cdi Saint Bon
Via Saint Bon 20

Cdi Cernusco
Via Torno 8

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – SCELTA DATA E CAMPO NOTE

Data appuntamento: l'utente deve indicare la data dell'appuntamento concordato con la struttura. Le date consentite tengono conto del **periodo di preavviso previsto dalla polizza per la specifica prestazione**.

Note: il campo note può essere compilato liberamente dall'utente, inserendo informazioni utili per la gestione della richiesta.

The screenshot shows the 'RICHIESTA PRESTAZIONE' screen. At the top, there is a title bar with a back arrow and a help icon. Below the title bar, the text reads: 'Qual è la data dell'appuntamento?' followed by 'Seleziona la data che hai concordato con la struttura. Puoi richiedere la diretta per prestazioni a partire dal 03/06/2024 al 31/12/2024.' Below this text is a text input field labeled 'Data appuntamento' with a calendar icon on the right. Underneath the input field is a small instruction: 'Inserire 2 cifre per il giorno, 2 per il mese e 4 per l'anno (gg/mm/aaaa)'. Below the instruction is a calendar widget for the month of June 2024. The calendar shows days from 27 to 30. The days are arranged in a grid with columns for days of the week (Lun, Mar, Mer, Gio, Ven, Sab, Dom) and rows for dates. The date 27 is highlighted in grey.

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

The screenshot shows the 'RICHIESTA PRESTAZIONE' screen. At the top, there is a title bar with a back arrow and a help icon. Below the title bar, the text reads: 'Note richiesta'. Below this text is a large text input field with the placeholder text 'Inserisci...'. To the right of the input field, the number '500' is displayed. Below the input field is a white button labeled 'Annulla'. Below the 'Annulla' button is a teal button labeled 'Continua'.

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – RIEPILOGO E MODIFICA

Schermata di riepilogo: il sistema mostra le informazioni inserite dall'utente, inclusi tutti i documenti caricati.
Tutte le voci possono essere modificate cliccando sull'apposita icona.

RICHIESTA PRESTAZIONE

Riepilogo

Prestazione per Gui

Dati prestazione

Servizi extraospedalieri
Accertamenti Diagnostici

Dettagli appuntamento

Struttura
Casa Di Cura Privata Di Lorenzo Spa

Medico
Dott.

Data appuntamento

Data appuntamento

Dati Richiesta

Polizza
Generasalute Rsm
Dal: 02.06.2023 al: 01.06.2024
Contraente: FI

Assicurato
Gui

Email

RICHIESTA PRESTAZIONE

Polizza
Generasalute Rsm
Dal: 02.06.2023 al: 01.06.2024
Contraente: FIA'

Assicurato
Gui

Email
f 3@PROVA.COM

Cellulare
3356

Documenti medici

Screenshot 2023-11-23 113853....
Png File - 1.13 Mb

Note

Non hai inserito note

Continua

RICHIESTA PRESTAZIONE

Note richiesta

test

496

Annulla la modifica

Salva e torna al riepilogo

RICHIESTA PRESTAZIONE

Polizza
Generasalute Rsm
Dal: 02.06.2023 al: 01.06.2024
Contraente: FI

Assicurato
Gui

Email
33@PROVA.COM

Cellulare
3356

Documenti medici

Screenshot 2023-11-23 113853....
Png File - 1.13 Mb

Note

test

Continua

RICHIESTA PRESTAZIONE

Grazie

La tua richiesta di prestazione diretta è stata inserita con successo. Potrai controllare lo stato della tua pratica dall'archivio richieste.

Torna alla home

RICHIESTA DI RIMBORSO – SCELTA ANNUALITÀ E ASSICURATO

1) **Scelta annualità:** l'utente deve indicare l'annualità in cui è stata effettuata la prestazione di cui si vuole ottenere il rimborso, tra quelle **coperte dalla polizza**.

2) **Scelta assicurato:** l'utente deve indicare la persona che ha **usufruito della prestazione e che beneficerà della richiesta di rimborso**. Se il sistema non mostra tutti gli assicurati del nucleo, l'utente può inviare una segnalazione direttamente al supporto generali, cliccando su «Hai bisogno di assistenza?».

Uni.C.A.
Benvenuto nel servizio salute!
Gestisci qui le tue richieste di prestazione diretta e di rimborso spese mediche.

Inserisci una richiesta

- Richiedi rimborso**
Per una prestazione già effettuata
- Richiedi prestazione diretta
In regime di convenzionamento presso le strutture della rete Generali Italia

La tua ultima richiesta

Richiesta n. T20240082831301 del 22/02/2024

Prestazione diretta
Struttura: CA
Per GI
Data appuntamento: 29/02/2024

In valutazione

[Vai all'archivio](#)

RICHIESTA RIMBORSO

Quando è avvenuta la prestazione?
Se la prestazione è relativa a un evento (es. ricovero) seleziona l'anno dell'evento

- 2022
- 2023

Indietro RICHIESTA RIMBORSO

Per chi stai chiedendo il rimborso?

Caponucleo

- P

Familiari

- C
- M
- L

[Hai bisogno di assistenza?](#)

RICHIESTA DI RIMBORSO – SCELTA PRESTAZIONE E CICLO DI CURE

3) **Scelta prestazione:** l'utente seleziona la prestazione per cui intende richiedere il rimborso. Il sistema propone l'elenco di tutte le prestazioni previste dalla polizza, raggruppate per macro-tipologia. È possibile cercare la prestazione sia scorrendo l'elenco sia digitando il nome nella barra di ricerca.

4) **Ciclo di cure:** l'utente deve indicare se la prestazione selezionata fa parte di un ciclo di cure o no

Per **ciclo di cure** intendiamo: fattura comprensiva di più prestazioni sostenute e relative al medesimo quesito diagnostico o patologia.

Es: fatture per ciclo di trattamenti fisioterapici; unica fattura per visita specialistica e accertamento diagnostico eseguiti nella stessa giornata per medesima patologia.

The screenshot displays the 'RICHIESTA RIMBORSO' application interface. It features a search bar at the top with the text 'Cerca prestazione'. Below the search bar is a list of medical services, organized into columns. The services listed include: Extra Ricovero, Altre Prestazioni, Cure Oncologiche, Diagnostica Preventiva, Altre Prestazioni da Malattia, Indennità da grave evento, Lenti, Protesi, Pacchetto Maternità, Dentarie da Infortunio, Visite ed esami diagnostici, Esami di Alta Diagnostica, Grande Intervento, Integrazione ASL, Spese Accompagnatore, Spese collegate al ricovero, Spese di Trasporto, Parto Naturale, Spese Accompagnatore, Grave Evento Morboso, Diaria, Spese Accompagnatore, Spese collegate al ricovero, Integrazione ASL, Spese di Trasporto, Intervento Ambulatoriale, Spese Accompagnatore, Spese collegate al ricovero, Integrazione ASL, Diaria, Spese collegate al ricovero, Spese Accompagnatore, Spese collegate al ricovero, Parto Cesareo, Integrazione ASL, Spese di Trasporto, Diaria, Spese collegate al ricovero, Spese Accompagnatore, Spese collegate al ricovero, Spese Accompagnatore, Spese collegate al ricovero, Spese di Trasporto, Integrazione ASL per Ricovero Oncologico, Integrazione ASL, Spese collegate al ricovero, Spese Accompagnatore, Ricovero Oncologico, Diaria, Spese Accompagnatore, Integrazione ASL, Spese di Trasporto, Spese collegate al ricovero, Ricovero Con Intervento, Spese Accompagnatore, Spese di Trasporto, Integrazione ASL, Diaria, Spese collegate al ricovero, Ricovero Senza Intervento, Spese di Trasporto, Spese di Trasporto, Integrazione ASL per Ricovero Oncologico, Integrazione ASL, Spese collegate al ricovero, Spese Accompagnatore, Ricovero Oncologico, Diaria.

On the right side, there is a confirmation dialog box titled 'RICHIESTA RIMBORSO'. It contains the text: 'La richiesta che hai selezionato fa parte di un ciclo di cure?' followed by 'Indica se la richiesta scelta rientra in un ciclo di cure'. There are two radio buttons: 'Sì' (unselected) and 'No' (selected). Below the radio buttons are two buttons: 'Annulla' and 'Continua'.

RICHIESTA DI RIMBORSO – SCELTA POLIZZA

5) **Scelta polizza:** il sistema mostra tutte le polizze **attive nell'annualità indicata** e le cui garanzie coprono il rimborso per la **prestazione e per l'assicurato scelti**.

Ad esempio: in caso di **richiesta di rimborso per integrazione franchigia**, la polizza sarà mostrata solo se l'utente ha selezionato la prestazione «altre prestazioni da malattia» (*vedi pag. successiva*).

Per le prestazioni da selezionare relativamente alle altre polizze integrative, si rimanda alla tabella di raccordo contenuta nella sezione «documenti e modulistica» dell'area riservata.

Se il sistema non mostra le polizze corrette, l'utente può inviare una segnalazione direttamente al supporto generali, cliccando su «Hai bisogno di assistenza?».

Cliccando su «vedi massimali» è possibile consultare i massimali associati alla polizza e verificare:

- il **massimale complessivo**
- l'**importo residuo** erogabile dalla polizza
- eventuali importi **già utilizzati**

Indietro RICHIESTA RIMBORSO

Seleziona la polizza

- Generasalute Rsm
Polizza n. 430026108
Dal 02/06/2023 al 01/06/2024
Contraente
- Generasalute Rsm
Polizza n. 430026105
Dal 02/06/2023 al 01/06/2024
Contraente
- Generasalute Rsm
Polizza n. 420254458
Dal 07/12/2022 al 06/12/2023
Contraente

Hai bisogno di assistenza?

Annulla

ASSISTENZA

Richiedi Assistenza

Se non visualizzi la tua polizza, compila i dati di seguito

Inserisci i tuoi dati

Nome

Cognome

Codice fiscale

Per quale polizza stai chiedendo assistenza?

Numero di polizza

Compila i dati per essere contattato

Email

Cellulare

Raccontaci cosa è successo

Descrivi nei dettagli il problema così potremo aiutarti

Descrizione

Vuoi inserire un allegato?

+ Inserisci Allegato

Funzionalità
presto disponibile

Massimali di polizza

Dal 07.12.2022 al 06.12.2023

Medicina preventiva

Tipo: disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Residuo: Illimitato

Massimale: Illimitato

Utilizzato: 0,00 €

Ricovero

Tipo: disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Residuo: 800.000,00 €

Massimale: 800.000,00 €

Utilizzato: 0,00 €

Anticipo ricovero

RICHIESTA DI RIMBORSO - INTEGRAZIONE FRANCHIGIA

5.b) **Integrazione franchigia:** per richiedere il rimborso ad integrazione della franchigia per una prestazione già effettuata, l'utente deve:

- selezionare la **prestazione «altre prestazioni da malattia»** nello step di scelta prestazione
- selezionare la polizza integrativa nello step di scelta polizza. È necessario selezionare la **polizza con contraente «Uni.ca Cassa Ass.za integrativa opz. Xx»**

L'utente vedrà la polizza integrativa solo se:

- **ha sottoscritto questa polizza**
- **ha selezionato «altre prestazioni da malattia»** nello step di scelta prestazione.

È possibile tornare allo step di scelta e modificare la prestazione premendo il tasto «indietro».

Indietro RICHIESTA RIMBORSO

- Extra Ricovero
- Altre Prestazioni
- Cure Oncologiche
- Diagnostica Preventiva
- Altre Prestazioni da Malattia**
- Indennità da grave evento
- Lenti
- Protesi
- Pacchetto Maternità
- Dentarie da Infortunio
- Visite ed esami diagnostici
- Esami di Alta Diagnostica
- Grande Intervento
- Integrazione ASL
- Spese Accompagnatore
- Spese collegate al ricovero
- Spese di Trasporto
- Diaria

Seleziona la polizza

- Generasalute Rsm
Polizza n. [redacted]
Dal 01/01/2024 al 31/12/2025
Contraente: Uni.ca Cassa Ass.za /Integrativa Opz.6
- Generasalute Rsm
Polizza n. [redacted]
Dal 01/01/2024 al 31/12/2025
Contraente: Uni.ca Cassa Assistenza Extra

Hai bisogno di assistenza?

RICHIESTA DI RIMBORSO – RECAPITI DELL'ASSICURATO

6) **Scelta recapiti:** nella schermata appaiono l'indirizzo mail e l'IBAN dell'utente. L'utente deve **indicare un'e-mail**, a cui saranno inviati i documenti e le notifiche di avanzamento della pratica, **e un IBAN**, su cui sarà effettuato l'accredito una volta approvata la richiesta. Se sono corretti quelli già proposti nella schermata può continuare con il tasto «Continua».

Se non presente il recapito, è possibile aggiungerlo: questo sarà registrato come contatto di riferimento per la specifica richiesta.

RICHIESTA RIMBORSO

Dati beneficiario rimborso

Inserisci l'IBAN dell'assicurato sul quale chiedi che sia effettuato il rimborso.

Gu [REDACTED]

Email
P [REDACTED] 3@PROVA.COM

+ Aggiungi nuova email

IBAN
IT3 [REDACTED] 54

+ Aggiungi nuovo IBAN

Continua

RICHIESTA RIMBORSO

Aggiungi una nuova Email

Inserisci il tuo indirizzo e-mail su cui ricevere informazioni sulla pratica.

Inserisci email

Conferma email

Annulla

Continua

RICHIESTA RIMBORSO

Aggiungi nuovo IBAN

Inserisci l'IBAN sul quale chiedi che sia effettuato il rimborso.

Inserisci IBAN

Annulla

Continua

RICHIESTA DI RIMBORSO – CARICAMENTO FATTURA

7) **Caricamento fattura:** l'utente deve caricare il documento di spesa. È possibile inserire **un solo documento**. Dopo il caricamento, la schermata mostra alcuni campi **da compilare obbligatoriamente per proseguire con il flusso**.

È possibile inserire file in formato jpeg, png o pdf, con una dimensione massima di 10 MB, caricando un **documento già salvato** oppure **fotografandolo** tramite smartphone.

The image displays three sequential screenshots of the 'RICHIESTA RIMBORSO' mobile application interface.

First Screenshot: Shows the 'Dati prestazione' section. A progress bar is at the top. Below it, the service is identified as 'Day Hospital senza Intervento Integrazione ASL'. Under 'Documento di spesa', there is a note: 'Carica il documento (dimensione massima 10 MB) e compila i dati della fattura. Il nome del file non deve contenere caratteri speciali (es. è,é,à,ù,i,ò,&,\$,@,%...)'. A '+ Carica documento' button is visible. A warning icon states: 'Attenzione si può caricare un solo documento'. A 'Continua' button is at the bottom.

Second Screenshot: Shows the document upload step. A 'Screenshot (1).png' file (427.59 KB) is shown with a trash icon. Below, there is a toggle for 'Documento di spesa emesso all'estero'. The 'Emittente fattura' field is filled with 'Spoto P.IVA 01'. The 'Numero fattura' field contains '12345'. The 'Data fattura' field is '01.01.2023'. A note below says: 'Inserire 2 cifre per il giorno, 2 per il mese e 4 per l'anno (ggmm/aaaa)'. The 'Importo fattura' field shows '122,00 €'. A 'Continua' button is at the bottom.

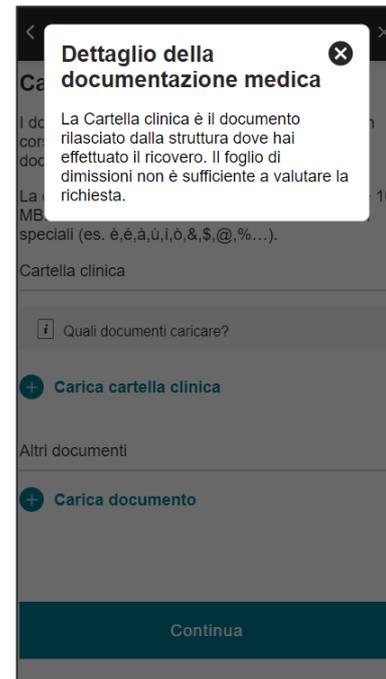
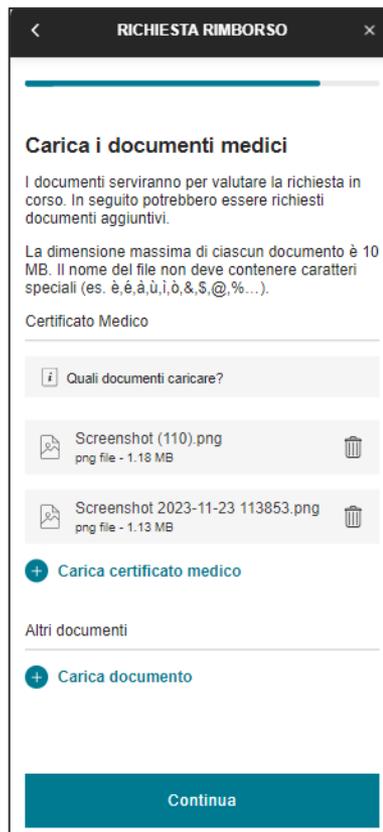
Third Screenshot: Shows the date selection step. The 'Data inizio ricovero' is '22.11.2023' and the 'Data fine ricovero' is '23.11.2023'. The 'La prestazione in oggetto è stata erogata tramite il regime:' dropdown is set to 'Misto (ticket + privato)'. A lightbulb icon and text state: 'Se una parte dell'importo della fattura è in convenzione con il servizio sanitario nazionale e la restante parte in regime solvente privato'. A 'Continua' button is at the bottom.

RICHIESTA DI RIMBORSO – DOCUMENTAZIONE MEDICA

8) **Caricamento della documentazione medica:** se la prestazione scelta lo richiede, l'utente deve caricare **i documenti medici necessari agli operatori per autorizzare il rimborso.** È possibile caricare più file.

La schermata di caricamento è dinamica: i **documenti richiesti variano** in base alla prestazione selezionata in precedenza e il bottone **«Continua» si abilita solo se sono stati caricati tutti i documenti obbligatori.**

Cliccando l'icona «Quali documenti caricare?» si apre un **box informativo con indicazioni utili** per l'utente.



RICHIESTA DI RIMBORSO – NOTE E RIEPILOGO

9) **Note:** l'utente ha a disposizione un campo di testo libero, che può compilare inserendo informazioni utili per la gestione della richiesta.

10) **Schermata di riepilogo:** il sistema mostra le informazioni inserite dall'utente, inclusi tutti i documenti caricati. **Tutte le voci possono essere modificate** cliccando sull'apposita icona. Dopo la modifica, l'utente torna direttamente alla pagina di riepilogo.

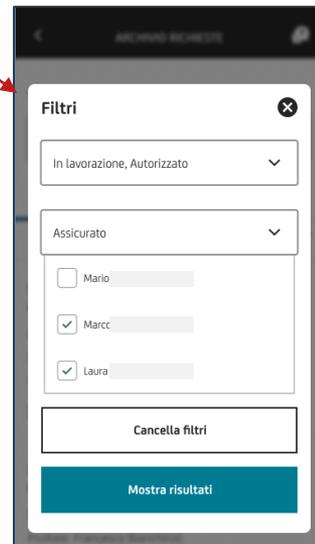
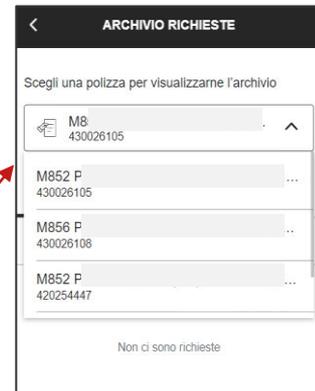
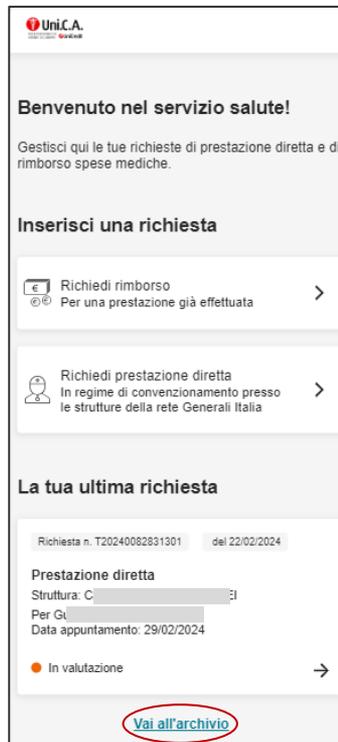
The image displays three screenshots of the 'RICHIESTA RIMBORSO' application interface. The first screenshot shows the 'Note richiesta' screen with a text input field containing 'test rimborso' and a 'Continua' button at the bottom. The second screenshot shows the 'Riepilogo' summary screen, which lists various details: 'Rimborso per G', 'Dati fattura' (Day Hospital senza Intervento, Integrazione ASL, 122,00 €, Data fattura: 01.01.2023), 'Data inizio ricovero' (22.11.2023) and 'Data fine ricovero' (23.11.2023), 'Documenti medici' (Screenshot (1).png), 'Beneficiario rimborso' (Gui), 'Email' (3@PROVA.COM), and 'IBAN beneficiario' (IT). The third screenshot shows a detailed view of the 'Documenti medici' section, indicating 'Non hai inserito documenti', and the 'Note' section, indicating 'Non hai inserito note'. Both the second and third screenshots feature a 'Continua' button at the bottom.

ARCHIVIO RICHIESTE

Nella sezione «archivio richieste», accessibile dalla homepage, sono riepilogate tutte le richieste effettuate, con i dati principali (es: numero richiesta; data richiesta; beneficiario; importo da rimborsare/data appuntamento; ecc.) e relativa icona di stato.

Le richieste sono raggruppate per polizza, selezionabile tramite il menu a tendina posto in cima alla pagina. Per ogni polizza sono disponibili due sezioni dedicate per tipologia di richiesta (dirette/ rimborsi). È possibile filtrare l'elenco in base allo stato o al beneficiario, oppure cercare una richiesta tramite la barra di ricerca.

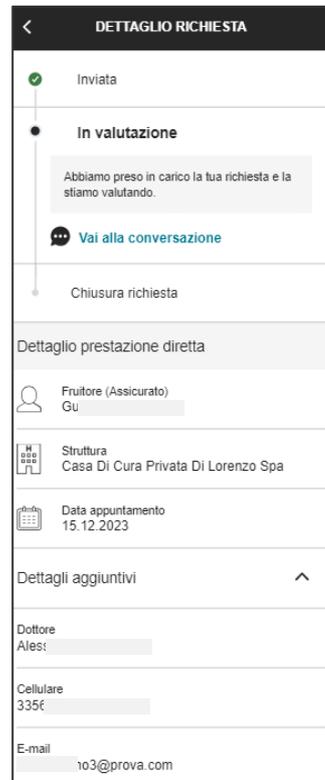
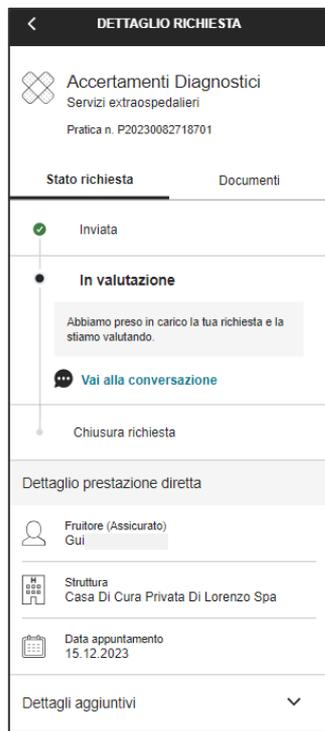
Selezionando la singola richiesta si accede al dettaglio della richiesta (vedi pag. successiva).



DETTAGLIO DELLA RICHIESTA

In questa sezione sono disponibili tutte le **informazioni di dettaglio** relative alla richiesta selezionata:

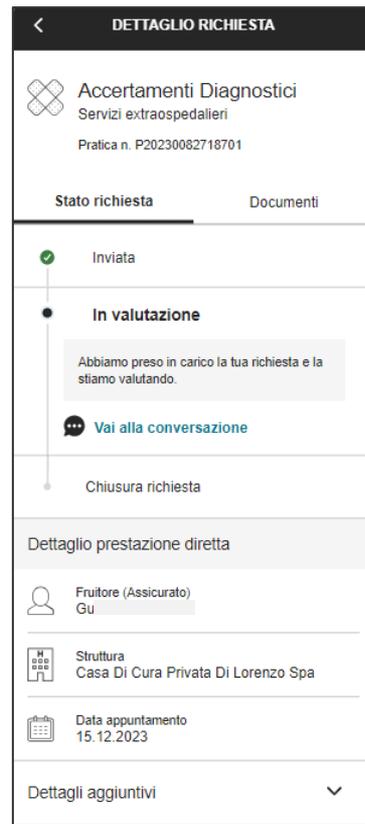
- **Tracking della richiesta**, con il dettaglio dello stato di avanzamento della pratica, disponibile nel tab «stato richiesta» (*vedi pag. successiva*)
- **Dettagli della richiesta**, con tutte le informazioni inserite in fase di apertura, disponibile nel tab «stato richiesta»
- **Tutti i documenti associati alla richiesta**, sia quelli caricati in fase di apertura sia quelli eventualmente inseriti in caso di richieste di integrazione successive



TRACKING DELLE RICHIESTE

La funzionalità di tracking consente di monitorare lo stato di una richiesta. Sono gestiti i seguenti stati:

- **Inviata**, quando la richiesta è stata correttamente inviata, ma non è ancora iniziata la gestione da parte della Compagnia;
- **In valutazione**, quando è in corso la gestione della pratica da parte della Compagnia;
- **Richiesta di integrazione**, qualora durante la lavorazione emerga la necessità di caricare ulteriori documenti per finalizzare la pratica (*vedi pag. successiva*);
- **Autorizzata**, se la pratica è stata autorizzata. In caso di rimborso, saranno indicati anche gli estremi del bonifico e l'importo corrisposto;
- **Non autorizzata**, se la richiesta è stata negata. In questo caso è sempre presente un box informativo contenente il motivo della mancata autorizzazione;
- **Annullata**, se l'utente ha deciso di annullare la richiesta inviata. È possibile annullare una richiesta **solo in caso di prestazione diretta con stato «inviato» o «richiesta di integrazione»**.



STATO «RICHIESTA INTEGRAZIONE»

Qualora siano **necessari ulteriori documenti per consentire la corretta gestione della pratica**, l'assicurato riceve un'e-mail con la richiesta di integrazione.

In questo caso, **lo stato della richiesta viene modificato in «Richiesta integrazione»** e l'utente dovrà provvedere al **completamento delle informazioni o al caricamento dei documenti**, cliccando sull'apposito tasto presente nel dettaglio della richiesta.

Oltre a caricare il documento, l'utente può inserire delle note aggiuntive di chiarimento che saranno inviate al liquidatore. Il messaggio del liquidatore sarà visibile sia nella sezione di tracking, sia aprendo la conversazione.

INTEGRAZIONE DOCUMENTI Italiano

Documenti da integrare
Carica qui i documenti aggiuntivi necessari a valutare la richiesta.

Altri documenti (obbligatorio)

[+ Carica altro documento](#)

Note richiesta (facoltativo)

Inserisci... 500

[Continua](#)

DETTAGLIO RICHIESTA

Chemioterapia e Radioterapia
Cure Oncologiche

Pratica n. P20230082552801

Stato richiesta Documenti

Inviata

Richiesta integrazione

Sono necessarie ulteriori informazioni.

- Messaggio del liquidatore
si richiede ad integrazione referto dell'ultimo esame diagnostico RX torace effettuato.

[Vai alla conversazione](#)

[+ Allega documenti](#)

Chiusura richiesta

[Annulla richiesta](#)

Dettaglio prestazione diretta

Fruitore (Assicurato)
Gu

Struttura
Bioanalisi Srl

MESSAGGI ITALIANO

13.12.2023 12:37

si richiede ad integrazione referto dell'ultimo esame diagnostico RX torace effettuato. 12:37

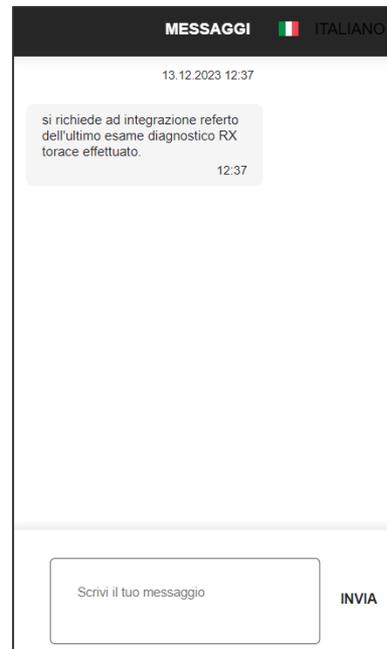
Scrivi il tuo messaggio [INVIA](#)

CONVERSAZIONE CON IL LIQUIDATORE

Nel tracking è sempre disponibile anche la funzionalità di **messaggistica**, che consente all'utente di **inviare note al liquidatore per ricevere informazioni sulla pratica**.

La funzionalità è disattivata in caso di richieste di rimborso in stato «In Valutazione» o di richieste dirette in stato «Annullata».

In caso di richiesta di integrazione, la chat si attiva in automatico e contiene un messaggio per l'utente da parte del liquidatore



MASSIMALI DI POLIZZA

I massimali di polizza sono visibili nella sezione dedicata, raggiungibile cliccando «Vedi massimali» nella card di polizza presente in homepage.

Dopo aver **selezionato il periodo** di cui vuole visualizzare i massimali, l'utente vedrà **per ogni prestazione e per ogni assicurato il massimale complessivo, l'importo utilizzato e l'importo residuo.**

È possibile vedere i massimali anche durante i flussi di richiesta diretta e rimborso, nello step di scelta della polizza.



Funzionalità presto disponibile



Funzionalità presto disponibile

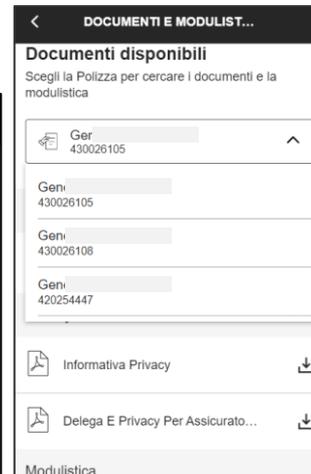
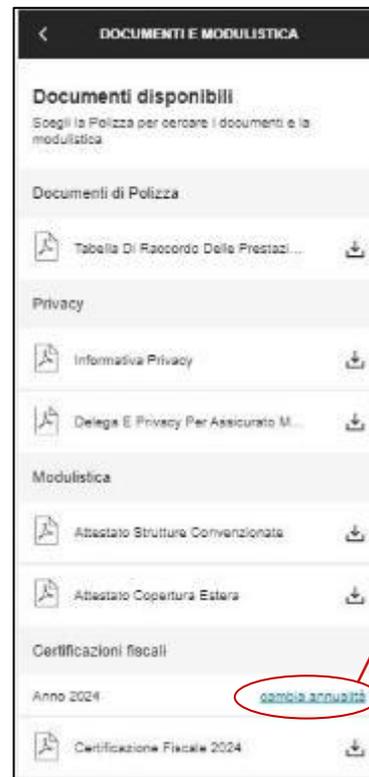


DOCUMENTI E MODULISTICA

La sezione «documenti e modulistica», contiene documentazione utile sulla polizza, tra cui:

- **Tabelle di raccordo delle prestazioni**, utili per verificare le voci delle prestazioni da selezionare durante le richieste per prestazioni in forma diretta o rimborsi.
- **Il documento di delega e privacy** (vedi pag. successiva)
- **L'attestato Strutture Convenzionate**, che dà diritto ad usufruire delle tariffe convenzionate presso strutture del network, qualora l'assistito si presenti come solvente puro (senza autorizzazione a pagamento diretto)
- **L'attestato di copertura estera**, utile in caso di viaggi e prestazioni all'estero
- **Le certificazioni fiscali**, suddivise per anno. È possibile vedere le certificazioni relative agli anni passati cliccando sul tasto «cambia annualità»

Tutti i documenti possono essere scaricati cliccando sul tasto di download presente a destra del nome del documento.



CONSENSO PRIVACY E GESTIONE AUTOMATIZZATA

Alla prima richiesta (diretta o rimborso) inviata per conto di ciascun familiare coperto dalla polizza viene richiesto il consenso privacy. Il consenso all'utilizzo dei dati personali è obbligatorio.

Il consenso alla gestione automatizzata è facoltativo e, se fornito, consente di gestire le pratiche in maniera più rapida.

In caso di richiesta inviata per conto di un assicurato maggiorenne, è necessario allegare il documento delega e privacy, reso disponibile durante il flusso e disponibile anche nella sezione «documenti» del dettaglio di polizza.

In caso di familiare minorenni, il consenso viene prestato direttamente dal Caponucleo.

RICHIESTA RIMBORSO

Consenso Privacy

Preso visione dell'allegata informativa privacy sul trattamento dei dati personali, con riferimento al trattamento dei dati personali per fini contrattuali, prendo atto che per le finalità del trattamento come illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii), (iii) e (iv) il

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento dei dati.

Trattamento dei dati personali

Autorizzo Generali Italia al trattamento delle categorie particolari dei suoi dati personali, tra cui quelli relativi alla salute, per le finalità del trattamento illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii), (iii) e (iv), per quanto necessario all'erogazione dei servizi richiesti o in suo favore previsti

Continua

Annulla

I consensi dell'assicurato

Per inserire richieste per conto di un altro assicurato, carica la delega e il consenso privacy compilati e firmati dall'assicurato selezionato.

Documento delega e privacy >

Carica documento firmato

Indietro **Continua**

Vuoi attivare la gestione automatizzata per velocizzare le tue pratiche?

Gestione Automatizzata (Facoltativo)

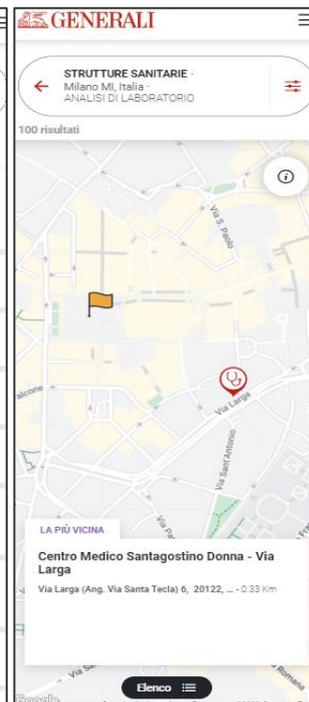
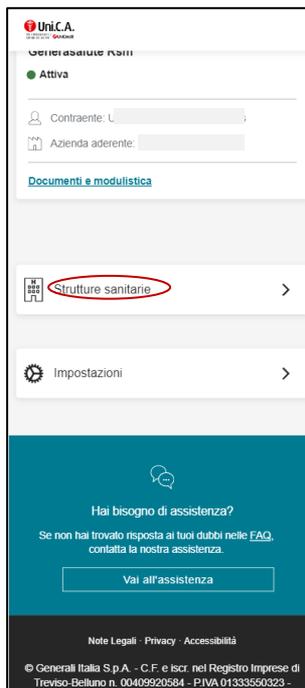
Autorizzo Generali Italia al trattamento dei miei dati personali anche particolari, inclusi i dati relativi alla salute, ai fini della gestione, in forma totalmente automatizzata, della richiesta di indennizzo e per le finalità del trattamento illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii) e (iv).

Continua

STRUTTURE SANITARIE

La funzionalità «strutture sanitarie» consente all'utente di **vedere tutte le strutture sanitarie appartenenti al network Generali**, direttamente dalla homepage del servizio di richiesta delle prestazioni sanitarie.

In questa pagina l'utente può **cercare le strutture per nome o per luogo**, indicando sempre la specializzazione di cui ha bisogno. Le strutture possono essere **visualizzate come elenco oppure tramite mappa**.

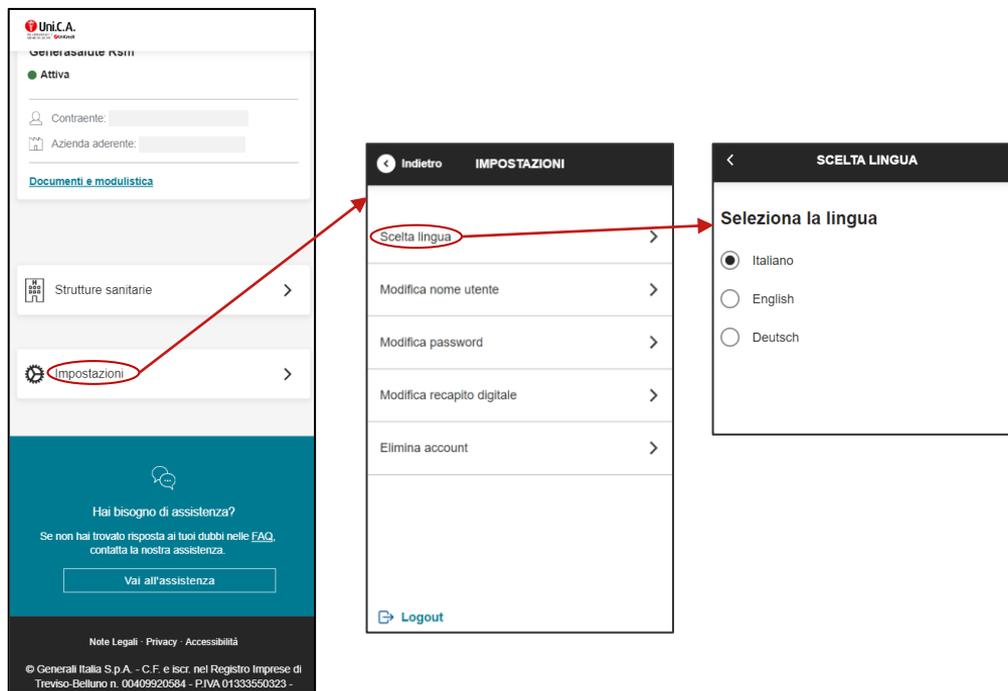


IMPOSTAZIONI

Nella sezione «Impostazioni» è possibile **modificare la lingua** del servizio (scegliendo tra italiano, inglese o tedesco).

Inoltre, **solo per gli utenti che si collegano da app o da Generali.it**, è possibile:

- **Modificare le credenziali di accesso** al servizio (username e password);
- **Modificare il recapito digitale**, su cui ricevere il codice di sicurezza in fase di accesso;
- Richiedere la **cancellazione del proprio account**;
- **Disconnettere l'account**

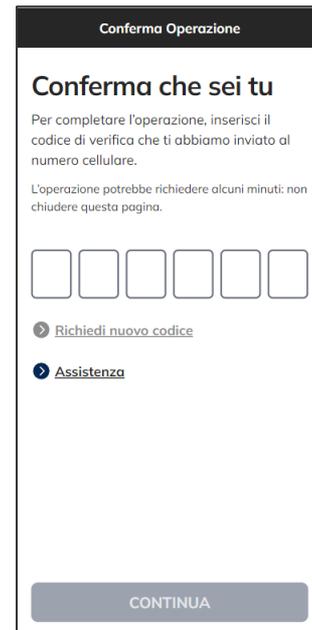
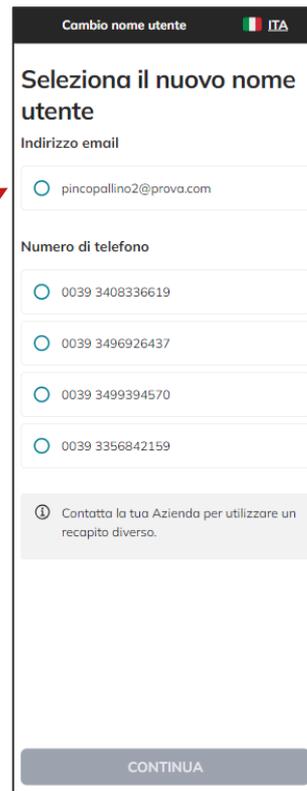
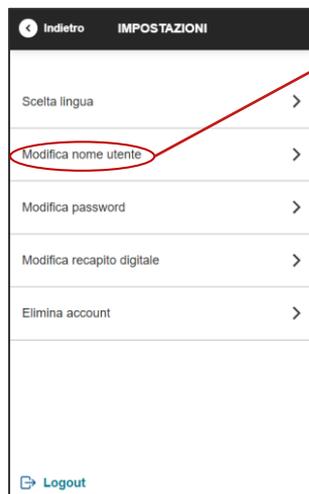


MODIFICA NOME UTENTE

Nella sezione «modifica nome utente» delle impostazioni è possibile indicare un nuovo username da utilizzare per accedere al servizio.

È possibile scegliere **uno qualsiasi tra gli indirizzi e-mail ed i numeri di telefono** presenti sui sistemi di Generali.

Per completare l'operazione è necessario **inserire il codice di sei cifre (OTP)**, inviato al recapito digitale.



MODIFICA PASSWORD

Selezionando «modifica password» nella sezione impostazioni è possibile modificare la password da utilizzare per accedere al servizio.

La nuova password deve rispettare i **criteri di sicurezza** indicati sulla schermata.

Per completare l'operazione è necessario **inserire il codice di sei cifre** (OTP), inviato al recapito digitale.

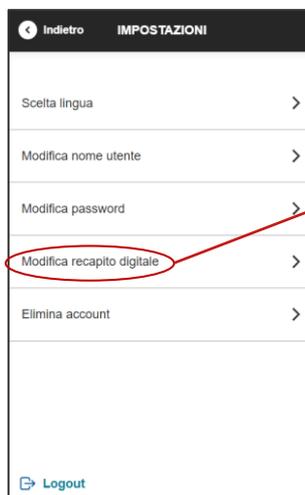
The image displays three sequential screenshots of a mobile application's password change process:

- IMPOSTAZIONI:** The first screenshot shows the 'IMPOSTAZIONI' (Settings) screen. The 'Modifica password' option is circled in red, with a red arrow pointing to the next screen.
- Cambio password:** The second screenshot is titled 'Cambio password' and 'Scegli una nuova password'. It prompts the user to 'Imposta una password e ricorda di modificarla spesso. La sicurezza è importante.' Below this, there is a 'Nuova password' input field with an eye icon for visibility. Four security criteria are listed with radio buttons: 'Almeno 8 caratteri', 'Una lettera maiuscola', 'Una lettera minuscola', and 'Almeno un numero'. A 'CONTINUA' button is at the bottom.
- Conferma Operazione:** The third screenshot is titled 'Conferma Operazione' and 'Conferma che sei tu'. It instructs the user to 'Per completare l'operazione, inserisci il codice di verifica che ti abbiamo inviato al numero cellulare.' Below this, there are six empty boxes for the OTP code. Two options are available: 'Richiedi nuovo codice' and 'Assistenza'. A 'CONTINUA' button is at the bottom.

MODIFICA RECAPITO DIGITALE

Nella sezione «modifica recapito digitale» delle impostazioni è possibile indicare un **nuovo numero di telefono su cui ricevere il codice di sei cifre (OTP)**, necessario in alcune occasioni per confermare la tua identità al momento dell'accesso al servizio.

È possibile scegliere **tra i numeri di telefono cellulare** presenti sui sistemi di Generali.



ELIMINA ACCOUNT

Selezionando «elimina account» nella sezione impostazioni è possibile richiedere la **cancellazione del proprio account dal servizio**.

La richiesta sarà presa in carico dall'assistenza di Generali e sarà notificata una volta conclusa.

In caso di cancellazione dell'account, per **accedere nuovamente al servizio sarà necessario eseguire nuovamente il processo di registrazione**.



ASSISTENZA

Richiedi Assistenza

Se vuoi chiedere la cancellazione del tuo account, compila i dati di seguito

Inserisci i tuoi dati

Nome

Cognome

Codice fiscale

Compila i dati per essere contattato

Email

Cellulare

Raccontaci cosa è successo

Descrivi nei dettagli il problema così potremo aiutarti

Descrizione

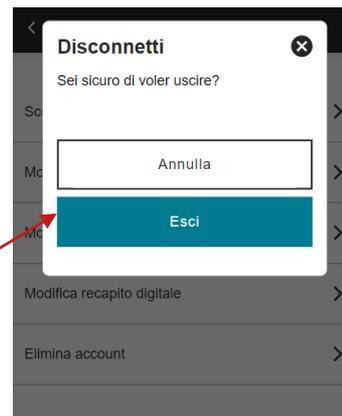
Preso atto dell'Informativa Privacy, cliccando su «Richiedi assistenza» autorizzo la Compagnia a utilizzare i miei dati personali per l'iniziativa in oggetto.

RICHIEDI ASSISTENZA

LOGOUT

Cliccando sull'icona di «**logout**», nella sezione impostazioni, l'account sarà disconnesso.

Sarà comunque possibile accedere nuovamente al servizio in qualsiasi momento dalla intranet aziendale oppure mediante processo di login (da app o da Generali.it).

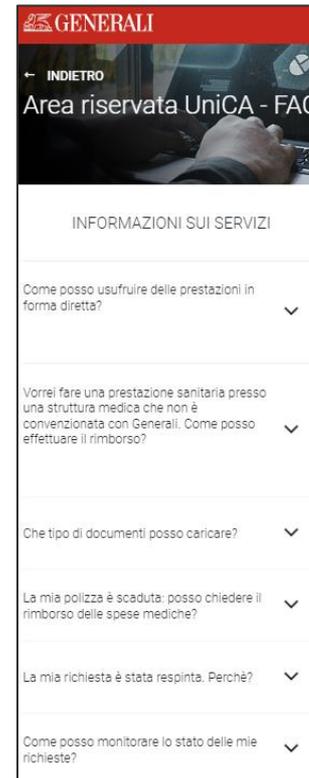
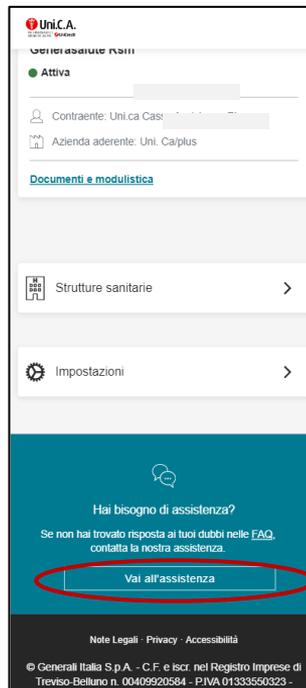


FAQ

Per **maggiori informazioni sulle funzionalità previste dal servizio**, è possibile accedere alla sezione FAQ del portale dedicato Generali, cliccando sull'apposito **tasto ipertestuale FAQ**.

Nella sezione FAQ è presente in form che gli utenti possono utilizzare per inviare una segnalazione direttamente all'assistenza Generali.

Se nelle FAQ non si è trovata adeguata risposta, è possibile utilizzare il canale «Vai all'assistenza».



GRAZIE

