

RICHIESTA DI PRESTAZIONI SANITARIE

Manuale e funzionalità

Gennaio 2024



HOMEPAGE

L'homepage del servizio di richiesta delle prestazioni sanitarie è raggiungibile tramite il sito welfare per il personale di servizio Unicredit.

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 ed ai documenti**
- Vedere le **strutture sanitarie convenzionate**
- **Scegliere la lingua** del servizio, disponibile in italiano, inglese o tedesco

The screenshot displays the Uni.C.A. homepage interface. At the top right, there is a language selection menu with the text "Scegli una lingua" and options for "Italiano", "English", and "Deutsch". A red circle highlights the "Italiano" option, with an arrow pointing to a detailed view of the language selection dropdown menu. The main content area includes a welcome message "Benvenuto nel servizio salute!", a "Inserisci una richiesta" section with two options: "Richiedi rimborso" and "Richiedi prestazione diretta", and a "La tua ultima richiesta" section showing a request for a direct service. At the bottom, there is a "Le tue polizze" section with a "4" icon. A blue banner at the bottom of the page contains the text "Cerchi assistenza tecnica?" and "Vai all'assistenza".

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – SCELTA ASSICURATO E PRESTAZIONE

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.

2) **Scelta prestazione:** il sistema propone l'elenco di tutte le prestazioni previste dalla polizza, raggruppate per macro-tipologia. È disponibile la funzione di ricerca dalla apposita barra.

The screenshot shows the Uni.C.A. mobile app interface. At the top, there is the Uni.C.A. logo and the text 'Italiano'. Below this, a greeting reads 'Benvenuto nel servizio salute!' followed by a brief explanation of the service. The main section is titled 'Inserisci una richiesta' and contains two options: 'Richiedi rimborso' (highlighted with a red circle) and 'Richiedi prestazione diretta'. The 'Richiedi prestazione diretta' option is also highlighted with a red circle and has a red arrow pointing to the next screen. Below this, there is a section for 'La tua ultima richiesta' showing details of a previous request, and a 'Vai all'archivio' link. At the bottom, there is a 'Le tue polizze' section with a '4' icon.

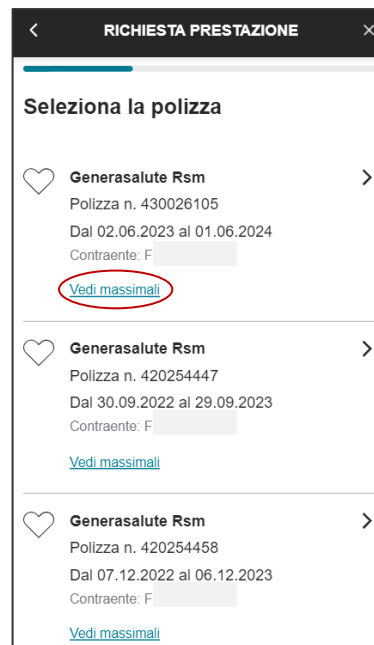
This screenshot shows the 'RICHIESTA PRESTAZIONE' screen. The title is 'RICHIESTA PRESTAZIONE'. The main heading is 'Per chi stai chiedendo la prestazione diretta?'. Below this, there is a search bar containing 'Caponucleo'. A list of names is shown, with the first name partially visible as 'C...' and a red arrow pointing to it from the previous screen.

This screenshot shows the 'RICHIESTA PRESTAZIONE' screen. The title is 'RICHIESTA PRESTAZIONE'. The main heading is 'Seleziona la prestazione'. Below this, there is a search bar containing 'Cerca prestazione'. A list of services is shown, including 'Servizi Extraospedalieri', 'Visita', 'Accertamenti Diagnostici', 'De...', 'fisioterapia', 'Alta Diagnostica', and 'Servizi Ospedalieri'. A grey box with the text 'Elenco esemplificativo' is overlaid on the list.

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – SCELTA POLIZZA

3) **Scelta polizza**: il sistema mostra tutte le polizze sottoscritte che contengono la copertura della prestazione richiesta. 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 DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – RECAPITI DELL'ASSICURATO

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

The screenshot shows a mobile application interface titled "RICHIESTA PRESTAZIONE". Below the title is a progress bar. The main heading is "Recapiti dell'assicurato". A text block explains: "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 this, there are two input fields: "Email" with the value "P [redacted] 3@PROVA.COM" and "Cellulare" with the value "335 [redacted]". Each field has a blue plus icon and a label "Aggiungi nuova email" or "Aggiungi nuovo cellulare". At the bottom is a blue "Continua" button.

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – DOCUMENTAZIONE MEDICA

5) 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 PRESTAZIONE

Carica i documenti medici

I documenti serviranno per valutare la richiesta in corso. In seguito potrebbero essere richiesti documenti aggiuntivi.

La dimensione massima di ciascun documento è 10 MB. Il nome del file non deve contenere caratteri speciali (es. è,é,à,ù,i,ò,&,\$,@,%...).

Certificato medico

Quali documenti caricare?

+ Carica certificato medico

Altri documenti

+ Carica documento

Continua

RICHIESTA PRESTAZIONE

I documenti serviranno per valutare la richiesta in corso. In seguito potrebbero essere richiesti documenti aggiuntivi.

La dimensione massima di ciascun documento è 10 MB. Il nome del file non deve contenere caratteri speciali (es. è,é,à,ù,i,ò,&,\$,@,%...).

Certificato medico

Quali documenti caricare?

Screenshot 2023-11-23 113853.png
png file - 1.13 MB

+ Carica certificato medico

Altri documenti

+ Carica documento

Continua

Dettaglio della documentazione medica

Se previsto dalla polizza, la certificazione medica deve riportare l'indicazione della prestazione da eseguire e la diagnosi presunta o accertata.

La dimensione massima di ciascun documento è 10 MB. Il nome del file non deve contenere caratteri speciali (es. è,é,à,ù,i,ò,&,\$,@,%...).

Certificato medico

Quali documenti caricare?

+ Carica certificato medico

Altri documenti

+ Carica documento

Continua

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – SELEZIONE STRUTTURA E MEDICO

SCelta PER STRUTTURA

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

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 (informazione facoltativa).

The image displays three sequential screenshots of the 'RICHIESTA PRESTAZIONE' (Request Service) app interface, illustrating the selection process for a structure and a doctor.

Screenshot 1: Selezione la struttura convenzionata
The user is prompted to 'Seleziona la struttura convenzionata o ricerca il medico'. The interface shows dropdown menus for 'Regione' (Region) and 'Provincia' (Province). A search bar is visible at the bottom.

Screenshot 2: Ricerca per medico
The user has selected 'Abruzzo' for the region and 'L'Aquila' for the province. A blue button labeled 'Ricerca per medico' (Search for doctor) is visible. Below, a search bar 'Cerca struttura' (Search structure) is shown, followed by a list of 5 available structures:

- Casa Di Cura Privata Di Lorenzo Spa
Via Veneto 37
- Ini Spa Divisione Canistro
Loc. Cotardo Snc

Screenshot 3: Selezione il medico
The user is prompted to 'Seleziona il medico'. The interface shows the selected structure: 'Casa Di Cura Privata Di Lorenzo Spa, Via Veneto 37, Avezzano'. A blue button labeled 'Prosegui senza indicare il medico' (Proceed without indicating the doctor) is visible. Below, a search bar 'Cerca medico' (Search doctor) is shown, followed by a list of 37 available doctors:

- Ez
Ortopedia

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – SELEZIONE STRUTTURA E MEDICO

SCelta PER MEDICO

6.b) **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 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».

The image displays three sequential screenshots of the 'RICHIESTA PRESTAZIONE' application interface:

- First Screenshot:** Shows the initial selection screen. The 'Regione' dropdown is set to 'Abruzzo' and the 'Provincia' dropdown is set to 'L'aquila'. A blue button labeled 'Ricerca per struttura' is visible. Below, a search bar contains the text 'Cerca medico'. A list of 51 available doctors is shown, with the first entry being 'Ezi Ortopedia'.
- Second Screenshot:** Shows the search results for the doctor. The search bar now contains 'alesi'. Two doctors are listed: 'alesi Otorinolaringoiatria' and 'alesi: Ortopedia'.
- Third Screenshot:** Shows the 'Selezione la struttura' screen. A progress bar is at the top. The text reads: 'Scegli una struttura della lista. In fase di gestione della pratica verificheremo che il convenzionamento sia attivo.' Below, the selected doctor 'Alessi Ortopedia' is shown. A search bar contains 'Cerca struttura'. One structure is listed: 'Casa Di Cura Privata Di Lorenzo Spa Via Veneto 37, 67051 Avezzano (Aq)'.

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

7) **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.**

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

RICHIESTA PRESTAZIONE

Qual è la data dell'appuntamento?
Seleziona la data che hai concordato con la struttura. Puoi richiedere la diretta per prestazioni a partire dal 13/12/2023 al 01/06/2024.

Data appuntamento

< Gennaio > < 2024 >

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
27	28	29	30	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	31

RICHIESTA PRESTAZIONE

Note richiesta

Inserisci...

500

Continua

RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – RIEPILOGO E MODIFICA

8) **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
Dat: 02.06.2023 al: 01.06.2024
Contraente: FI

Assicurato
Gu

Email

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

Assicurato
Gi

Email
O3@PROVA.COM

Cellulare
33:

Documenti medici

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

Note

Non hai inserito note

Continua

RICHIESTA PRESTAZIONE

Note richiesta

test

Annulla la modifica

Salva e torna al riepilogo

RICHIESTA PRESTAZIONE

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

Assicurato
Gi

Email
O3@PROVA.COM

Cellulare
33:

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**.

UniC.A. Italiano

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. P20230082717901 del 13.12.2023

Prestazione diretta
Struttura: Fisiomedico Arese
Per Gu
Data appuntamento: 22.12.2023

In valutazione

[Vai all'archivio](#)

Le tue polizze 4

RICHIESTA RIMBORSO

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

- 2022
- 2023

RICHIESTA RIMBORSO

Per chi stai chiedendo la prestazione diretta?


Caponucleo

G [redacted]

RICHIESTA DI RIMBORSO – SCELTA PRESTAZIONE

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.



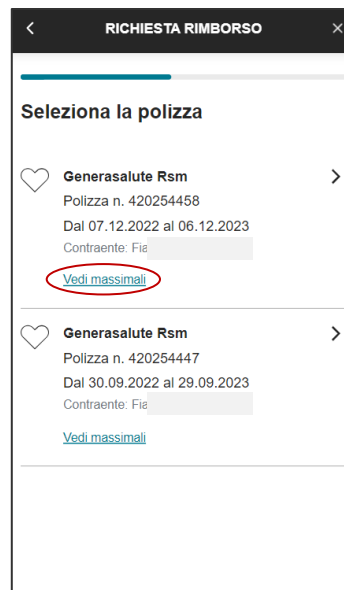
The screenshot shows a mobile application interface titled "RICHIESTA RIMBORSO". At the top, there is a search bar with the placeholder text "Cerca prestazione". Below the search bar, a list of services is displayed, including "Day Hospital Senza Intervento", "Integrazione ASL", "Spese collegate al ricovero", "Spese di Trasporto", "Diaria", "Day Hospital Con Intervento", "Spese collegate al ricovero", "Diaria", "Integrazione ASL", "Spese Accompagnatore", "Spese di Trasporto", "Extra Ricovero", "Lenti", and "Visite ed esami diagnostici". A grey diagonal banner with the text "Elenco esemplificativo" is overlaid on the list.

RICHIESTA DI RIMBORSO – SCELTA POLIZZA

4) **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**.

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 DI RIMBORSO – RECAPITI DELL'ASSICURATO

5) **Scelta recapiti:** nella schermata appaiono l'indirizzo mail e l'IBAN dell'utente. L'utente deve **indicare un'email**, 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 proposti nella schermata può continuare con il tasto «Continua».

The screenshot shows a mobile application interface for a reimbursement request. At the top, there is a dark header with a back arrow, the title 'RICHIESTA RIMBORSO', and a close 'x' icon. Below the header is a progress indicator. The main section is titled 'Dati beneficiario rimborso'. A sub-header reads: 'Inserisci l'IBAN dell'assicurato sul quale chiedi che sia effettuato il rimborso.' There are two input fields: 'Gu' (partially filled with a grey box) and 'Email' (filled with 'P[redacted]3@PROVA.COM'). Below the email field is a blue button with a plus sign and the text 'Aggiungi nuova email'. The 'IBAN' field is partially filled with 'IT3[redacted]34'. Below it is another blue button with a plus sign and the text 'Aggiungi nuovo IBAN'. At the bottom of the screen is a large teal button labeled 'Continua'.

RICHIESTA DI RIMBORSO – CARICAMENTO FATTURA

6) **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' app interface, illustrating the process of uploading a receipt for reimbursement.

Screenshot 1: Dati prestazione
The screen shows the 'Dati prestazione' section with a progress bar at the top. The service is identified as 'Day Hospital senza Intervento Integrazione ASL'. Below this, there is a 'Documento di spesa' section with instructions: '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,ì,ò,&,\$,@,%...)'. A '+ Carica documento' button is visible. At the bottom, there is an information icon and the text 'Attenzione si può caricare un solo documento' and a 'Continua' button.

Screenshot 2: Caricamento documento
The screen shows the document upload step. A 'Screenshot (1).png' file (427.59 KB) is shown with a trash icon. Below it, a toggle switch for 'Documento di spesa emesso all'estero' is turned off. The 'Emittente fattura' field contains 'Spoto P.IVA 01'. The 'Numero fattura' field contains '12345'. The 'Data fattura' field contains '01.01.2023'. At the bottom, the 'Importo fattura' field contains '122,00 €'. A 'Continua' button is at the bottom.

Screenshot 3: Dati recupero
The screen shows the 'Data inizio ricovero' field with '22.11.2023' and the 'Data fine ricovero' field with '23.11.2023'. Below these, there is a note: 'La prestazione in oggetto è stata erogata tramite il regime:'. A dropdown menu shows 'Misto (ticket + privato)'. A lightbulb icon and text indicate: '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

7) **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.

The screenshot shows the 'RICHIESTA RIMBORSO' app interface. At the top, there is a title bar with a back arrow and a close button. Below it, the main heading is 'Carica i documenti medici'. A paragraph explains that documents are needed for evaluation and that the maximum size is 10 MB. Below this, there is a section for 'Certificato Medico' with an information icon and a question 'Quali documenti caricare?'. Two files are listed: 'Screenshot (110).png' (1.18 MB) and 'Screenshot 2023-11-23 113853.png' (1.13 MB). There is a '+ Carica certificato medico' button. Below that, an 'Altri documenti' section has a '+ Carica documento' button. At the bottom, there is a large teal 'Continua' button.

The screenshot shows a dialog box titled 'Dettaglio della documentazione medica'. It contains text explaining that the 'Cartella clinica' is the document released by the structure where the user was treated, and that a discharge form is not enough for evaluation. Below the text, there is an information icon and a question 'Quali documenti caricare?'. A '+ Carica cartella clinica' button is highlighted in teal. Below that, there is an 'Altri documenti' section with a '+ Carica documento' button. At the bottom, there is a teal 'Continua' button.

RICHIESTA DI RIMBORSO – NOTE E RIEPILOGO

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

9) **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.

RICHIESTA RIMBORSO

Note richiesta

test ~~rimborso~~

487

Continua

RICHIESTA RIMBORSO

Riepilogo

Rimborso per G

Dati fattura

Day Hospital senza Intervento
Integrazione ASL

122,00 € Data fattura:
01.01.2023

Data inizio ricovero Data fine ricovero
22.11.2023 23.11.2023

Screenshot (1).png

Documenti medici

Non hai inserito documenti

Dati rimborso

Polizza
Generasalute Rsm
Dal: 07.12.2022 al: 06.12.2023
Contraente: FI

Beneficiario rimborso
Gl

Email
03@PROVA.COM

IBAN beneficiario
IT84

Note

Non hai inserito note

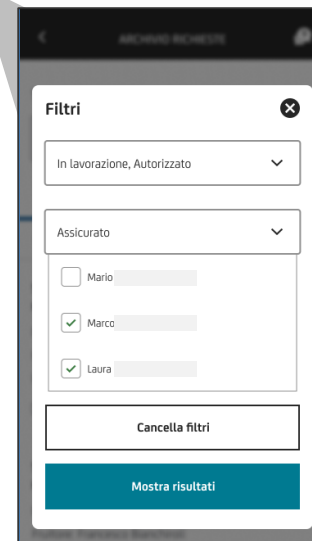
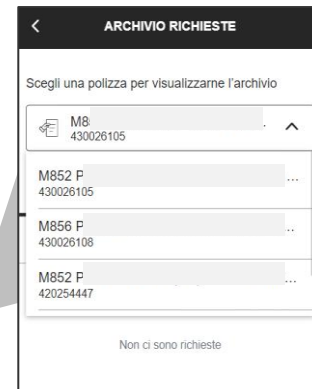
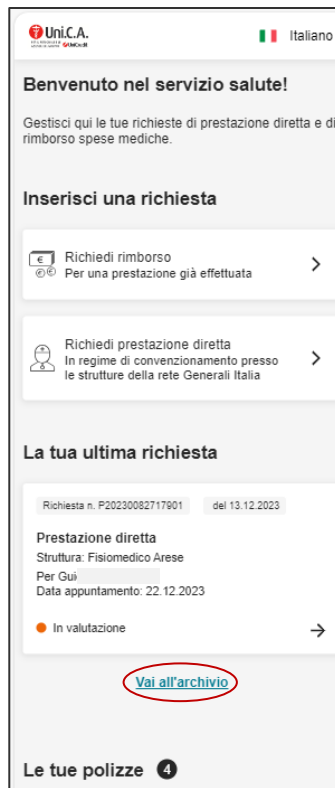
Continua

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.

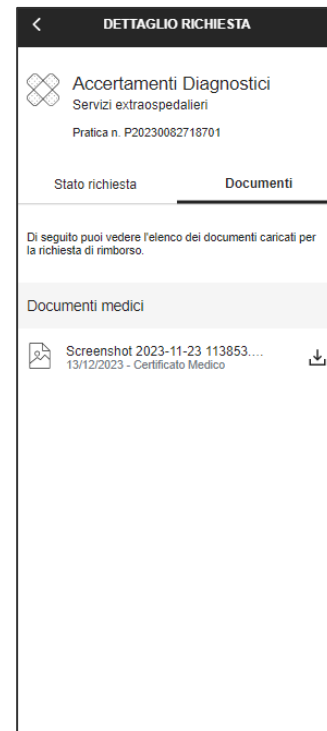
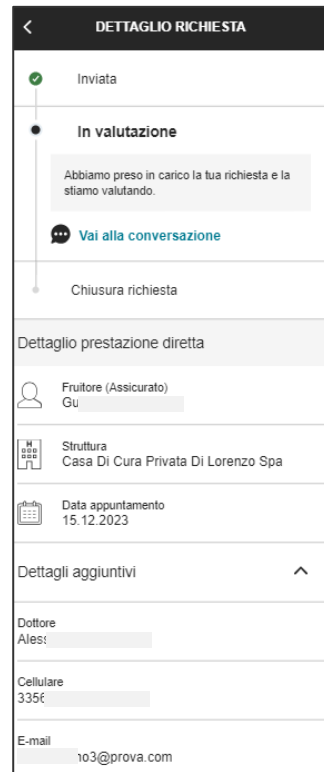
Selezionando la singola richiesta si accede al dettaglio della richiesta (vedi pag. successiva).



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»**

DETTAGLIO RICHIESTA

Accertamenti Diagnostici
Servizi extraospedalieri
Pratica n. P20230082718701

Stato richiesta Documenti

✓ Inviata

● **In valutazione**

Abbiamo preso in carico la tua richiesta e la stiamo valutando.

[Vai alla conversazione](#)

Chiusura richiesta

Dettaglio prestazione diretta

Fruitore (Assicurato)
GL

Struttura
Casa Di Cura Privata Di Lorenzo Spa

Data appuntamento
15.12.2023

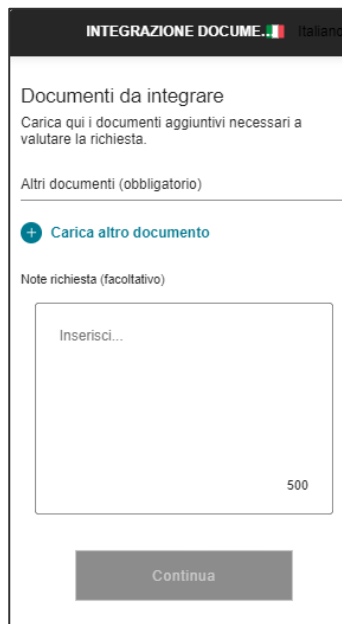
Dettagli aggiuntivi

STATO «RICHIESTA INTEGRAZIONE»

Qualora siano **necessari ulteriori documenti per consentire la corretta gestione della pratica**, l'assicurato riceve un'email 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

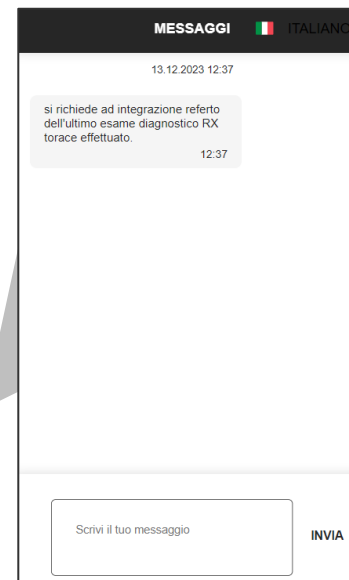
Chiusura richiesta

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

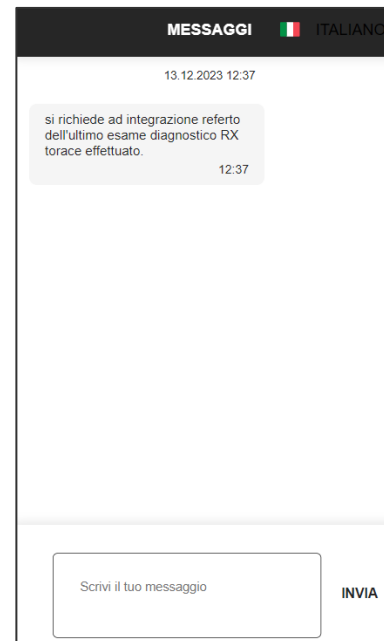
INVIA

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

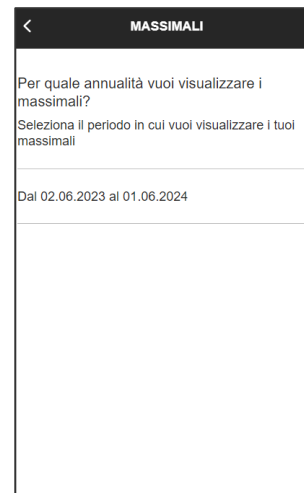


MASSIMALI DI POLIZZA

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.

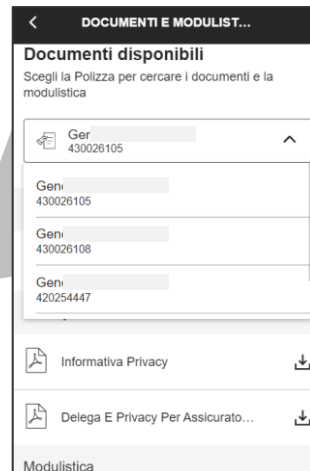
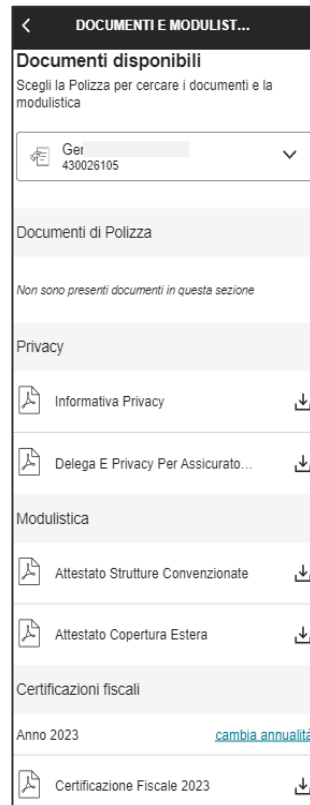


DOCUMENTI E MODULISTICA

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

- **Il documento di delega e privacy** (*vedi pag. successiva*)
- **L'attestato di copertura estera**, utile in caso di 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)

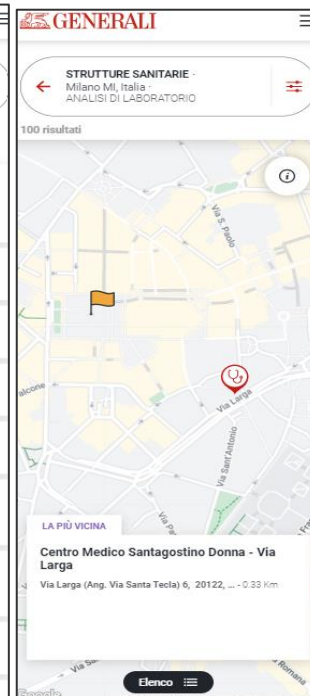
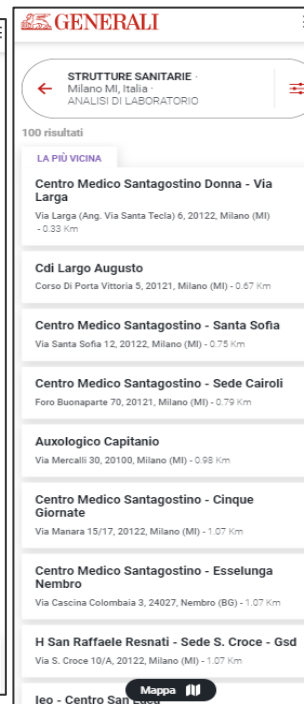
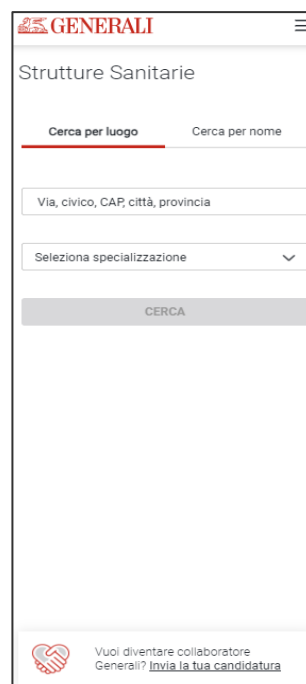
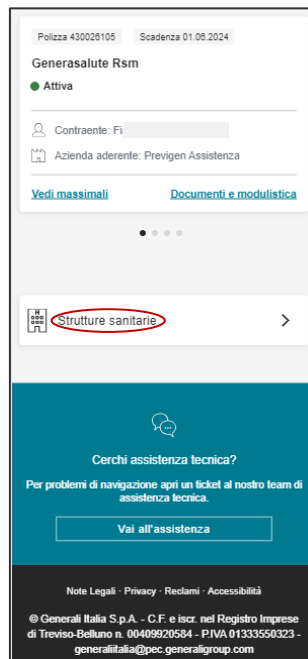
Autorizzo Generali Italia al trattamento dei miei dati personali anche particolari, inclusi i dati relativi alla salute, ai fini della gestione, in forma totalmente automatizzata, della richiesta di indennizzo e per le finalità del trattamento illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii) e (iv).

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**.



GRAZIE

