

# **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 image displays three overlapping screenshots of the Uni.C.A. website interface. The main screenshot on the left shows the homepage with the following sections:

- Benvenuto nel servizio salute!** (Welcome to the health service!)
- Inserisci una richiesta** (Submit a request) with two options:
  - Richiedi rimborso (Request reimbursement) - Per una prestazione già effettuata (For a service already performed)
  - Richiedi prestazione diretta (Request direct service) - In regime di convenzionamento presso le strutture della rete Generali Italia (In a contracted regime at the structures of the Generali Italy network)
- La tua ultima richiesta** (Your last request) showing details for a direct service request at a physiotherapy structure, dated 22/12/2023.
- Le tue polizze** (Your policies) with a notification icon.

A red arrow points from the 'Italiano' language selection button in the top right of the main screenshot to a larger, detailed view of the language selection menu on the right. This menu includes the text 'Scegli una lingua' (Choose a language) and lists 'Italiano', 'English', and 'Deutsch'.

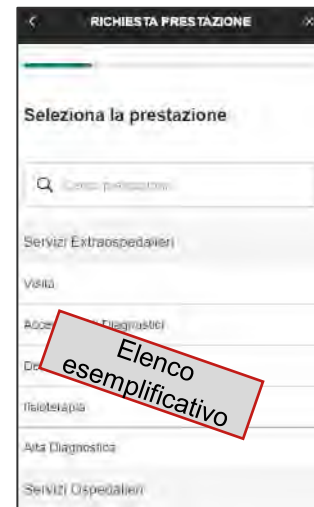
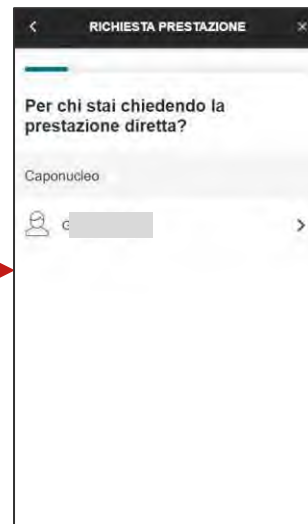
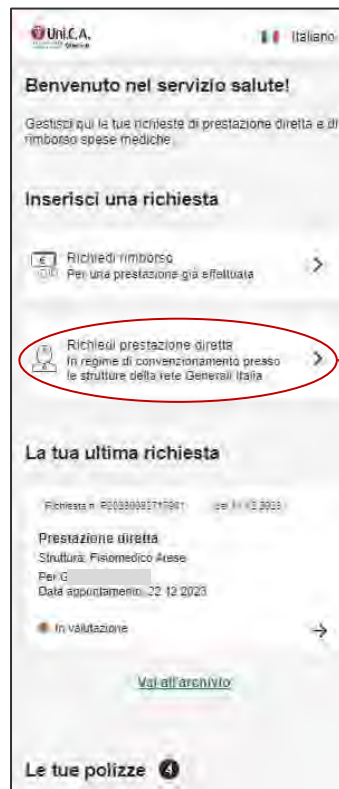
At the bottom of the interface, there is a footer with the following text:

Nota Utenti - Privacy - Richiedi Assistenza  
© Generali Italia S.p.A. - C.F. e iscr. nel Registro Imprese di Treviso-Belluno n. 00408920264 - P.IVA 01333650323 - generalitalia@grup.generali.it

# 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.



# 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.

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

RICHIESTA PRESTAZIONE

### Recapiti dell'assicurato

Richiedi che lo staff ti prenda la struttura sanitaria e ti richiami o contatti l'assicurato al numero precedentemente fornito. Riceverai le informazioni sullo stato della pratica e i tuoi recapiti di contatto.

Nome: [REDACTED]

Email: [REDACTED]

Telefono: [REDACTED]

+ Aggiungi nuovo recapito

Indirizzo: [REDACTED]

+ Aggiungi nuovo recapito

CANCELLA

RICHIESTA PRESTAZIONE

### Aggiungi nuovo recapito

Indirizzo: [REDACTED]

Email: [REDACTED]

Telefono: [REDACTED]

OK CANCELLA

RICHIESTA PRESTAZIONE

### Aggiungi nuovo recapito

Indirizzo: [REDACTED]

Email: [REDACTED]

Telefono: [REDACTED]

OK CANCELLA

# RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – DOCUMENTAZIONE MEDICA

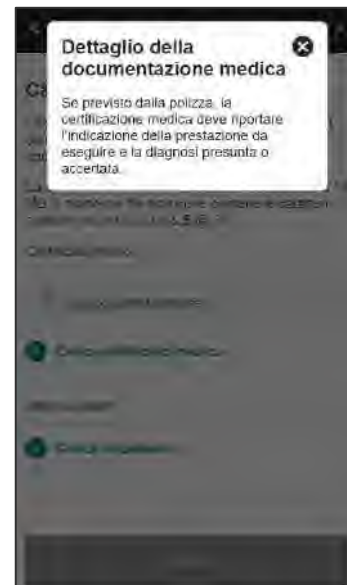
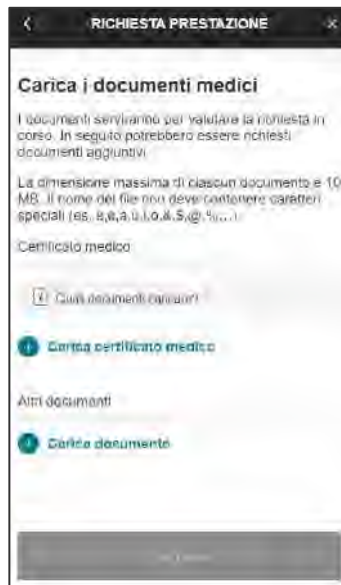
5) Upload documentazione medica: i documenti richiesti variano in base alla prestazione indicata.

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.

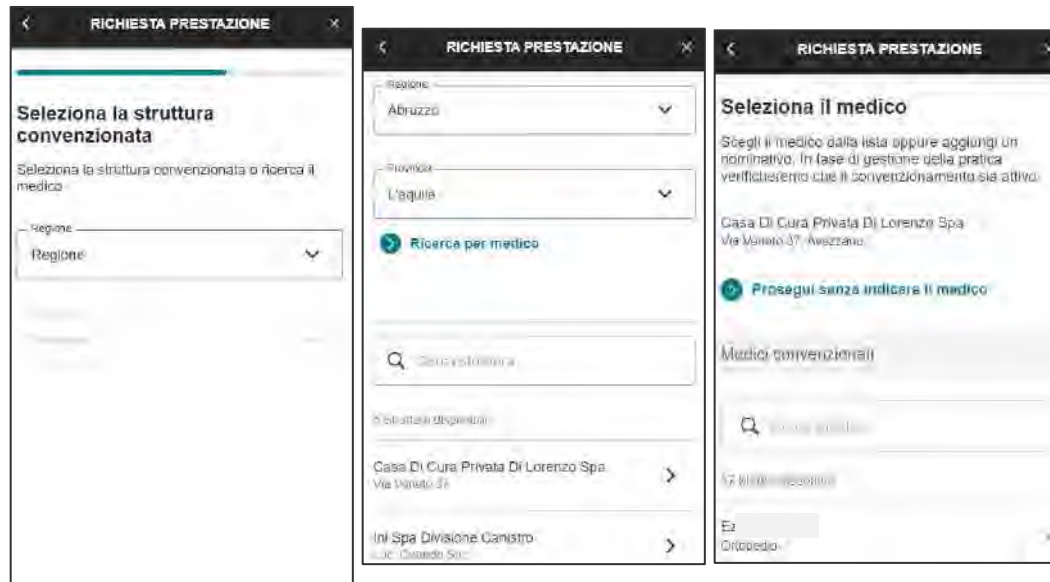


# RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – SELEZIONE STRUTTURA E MEDICO

## 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).



# RICHIESTA DI PRESTAZIONE IN FORMA DIRETTA – SELEZIONE STRUTTURA E MEDICO

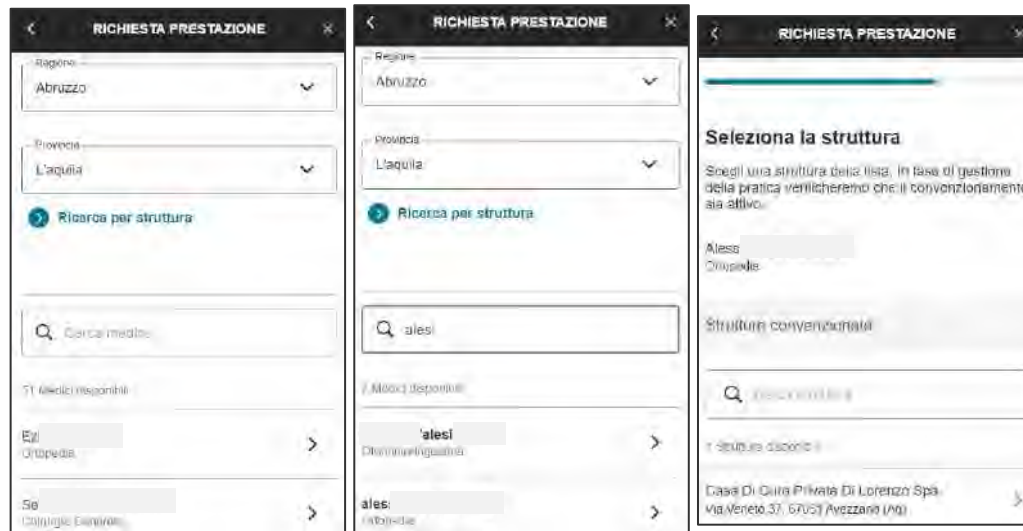
## SCELTA PER MEDICO

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».





# 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.

The screenshot shows the 'RICHIESTA PRESTAZIONE' app interface. At the top, there is a title bar with a back arrow and a close icon. Below the title bar, the text 'RICHIESTA PRESTAZIONE' is displayed. A blue progress bar is visible. The main heading is 'Qual è la data dell'appuntamento?'. Below this, there is a sub-heading: '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.' There is a text input field labeled 'Data appuntamento:' with a calendar icon to its right. Below the input field, there is a date picker showing the month 'Gennaio' and the year '2024'. The date picker displays a calendar grid with days of the week (Lun, Mar, Mer, Gio, Ven, Sab, Dom) and dates from 13 to 31.

The screenshot shows the 'RICHIESTA PRESTAZIONE' app interface. At the top, there is a title bar with a back arrow and a close icon. Below the title bar, the text 'RICHIESTA PRESTAZIONE' is displayed. The main heading is 'Note richiesta'. Below this, there is a large text input field for notes. At the bottom right of the input field, the number '500' is displayed. At the bottom of the screen, there is a blue 'Continua' button.

# 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**

Protezione per Dati

Data prestazione

Servizio: ortopedico (Intervento, Diagnostico)

Dettagli appuntamento

Struttura: Casa Di Cura Privata Di Lorenzini Sca

Medico: Dott. [redacted]

Data appuntamento

Data prestazione

Paziente: [redacted]  
Generazione Rsm: [redacted]  
Dal: 05/05/2023 al: 01/04/2024  
Contenzia: FI

Associato: [redacted]

Email: [redacted] 33@PRIVV.COM

Genere: M

Documenti medici

Screening 2022-11-03 (13853)  
Arg. Pres. (13.8M)

Note

Non è il tuo medico

**Continua**

**RICHIESTA PRESTAZIONE**

**Note richiesta**

test

496

Annulla la modifica

**Salva e torna al riepilogo**

**RICHIESTA PRESTAZIONE**

**Riepilogo**

Protezione per Dati

Data prestazione

Servizio: ortopedico (Intervento, Diagnostico)

Dettagli appuntamento

Struttura: Casa Di Cura Privata Di Lorenzini Sca

Medico: Dott. [redacted]

Data appuntamento

Data prestazione

Paziente: [redacted]  
Generazione Rsm: [redacted]  
Dal: 05/05/2023 al: 01/04/2024  
Contenzia: FI

Associato: [redacted]

Email: [redacted] 33@PRIVV.COM

Genere: M

Documenti medici

Screening 2022-11-03 (13853)  
Arg. Pres. (13.8M)

Note

Non è il tuo medico

**Continua**

**RICHIESTA PRESTAZIONE**

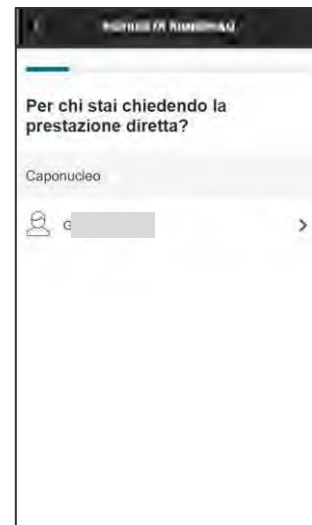
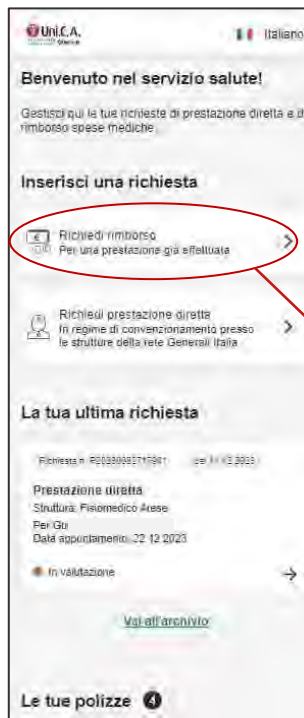
**Grazie**

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

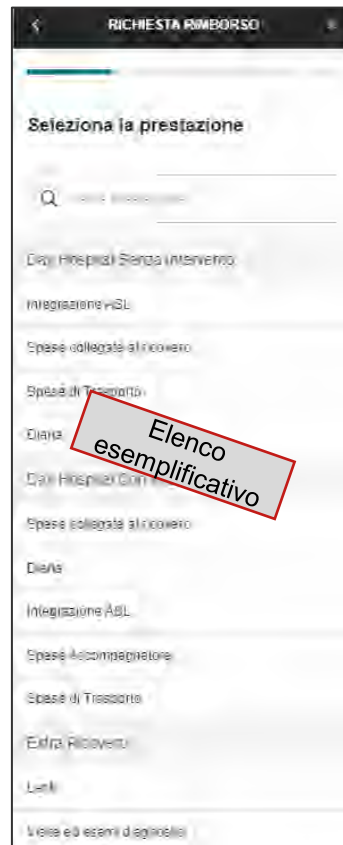
- 1) **Scelta annualità**: l'utente deve indicare l'annualità in cui è stata effettuata la prestazione di cui si vuole ottenere il rimborso, tra quelle **coperte dalla polizza**.
- 2) **Scelta assicurato**: l'utente deve indicare la persona che ha **usufruito della prestazione e che beneficerà della richiesta di rimborso**.



# 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.

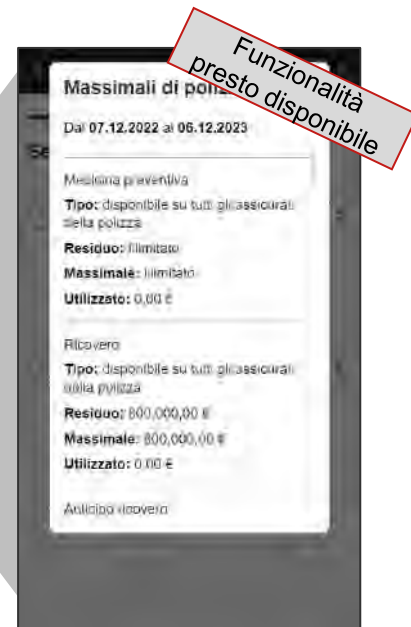


# RICHIESTA DI RIMBORSO – SCELTA POLIZZA

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».

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 crediti che saranno rimborsati.

Email

IBAN

Continua

RICHIESTA RIMBORSO

### Aggiungi una nuova Email

Indirizzo email a cui inviare i documenti e le notifiche.

Indirizzo email

Continua

RICHIESTA RIMBORSO

### Aggiungi nuovo IBAN

Indirizzo IBAN a cui effettuare l'accredito.

Indirizzo IBAN

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 a mobile application interface for submitting a reimbursement request. Each screen has a dark header with the text 'RICHIESTA RIMBORSO' and a close icon.

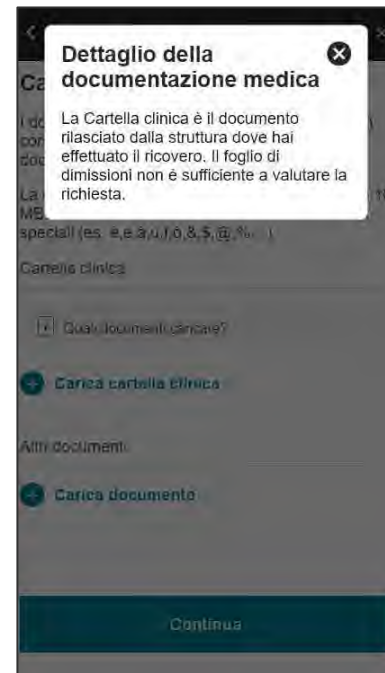
- First Screenshot:** Titled 'Dati prestazione', it shows a patient identifier 'Dott. Hospital senza Intervento: Integrazione AST'. Below this is a section for 'Documento di spesa' with a note: 'Carica il documento (dimensione massima 10 MB) e compila i dati della fattura. Il costo del ticket potrà comprendere variabili e sovvenzioni fino a 4,00 € e 5,00 €'. A 'Carica documento' button is visible, along with a note about document retention: 'Attenzione: in ogni momento, questo documento'.
- Second Screenshot:** Shows a 'Documento di spesa emesso all'estero' section. It includes a file upload area with a thumbnail of a 'Screenshot (1).png' (427.59 KB). Below are fields for 'Emittente fattura' (Spazio PRIVA 01), 'Numero fattura' (12345), 'Data fattura' (01.01.2023), and 'Importo fattura' (122,00 €). A note at the bottom states: 'Trasmissione in 4 giorni - 1 per il mese e 4 per tutti i giorni restanti'.
- Third Screenshot:** Shows the 'Data inizio servizio' (22.11.2023) and 'Data fine servizio' (23.11.2023) fields. It includes a dropdown menu for 'La prestazione in oggetto è stata erogata tramite il regime:' (Misto (ticket + privato)) and a lightbulb icon with the text: 'Se una parte dell'importo della fattura è in conversione con il servizio sanitario nazionale e la restante parte in regime advenire 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.





# 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

Rimborsato per G

Dati fattura

Da/ Hospital senza intervento  
Integrazione ASL

122,00 € Data fattura:  
31/07/2023

Data inizio ricovero: Data fine ricovero  
30/11/2023 30/11/2023

Screen shot (1).png

Documenti medici

Non hai inserito documenti

Dati rimborso

Piazza  
Denzaroute 75m  
Del 07/12/2023 al 09/12/2023  
Comune FI

Beneficiario medico  
G

Email: 03@PRORIVA.COM

IBAN beneficiario  
IT94

Note

Non hai inserito note

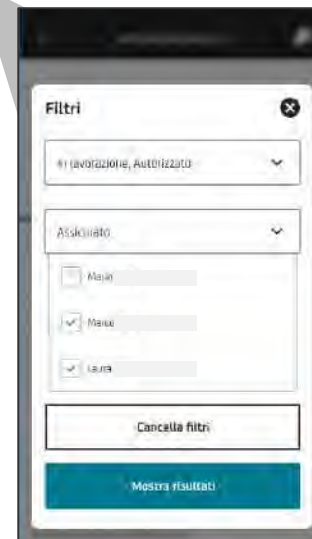
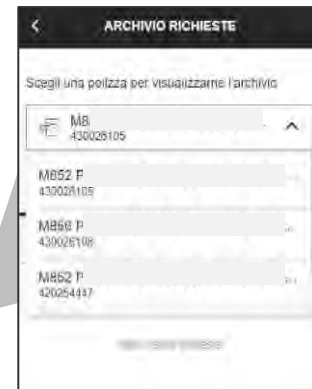
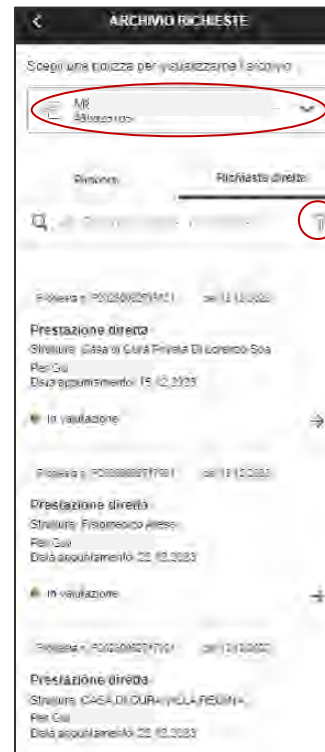
Continua

# 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.

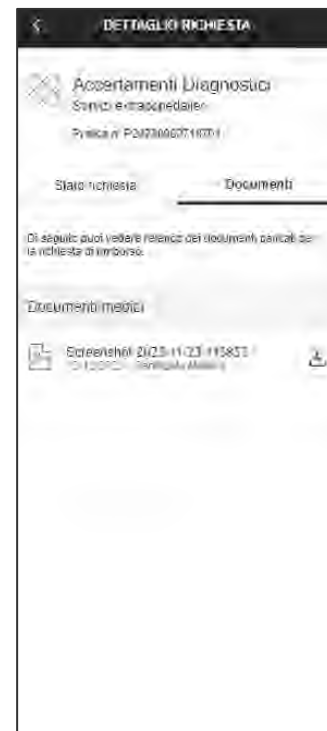
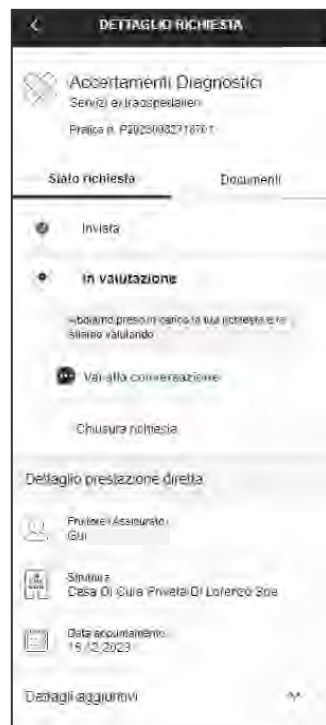
Selezionando la singola richiesta si accede al dettaglio della richiesta (vedi pag. successiva).



# DETTAGLIO DELLA RICHIESTA

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

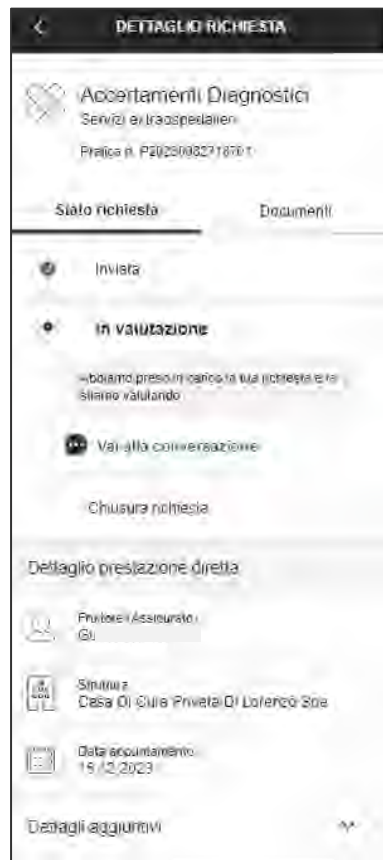
- **Tracking della richiesta**, con il dettaglio dello stato di avanzamento della pratica, disponibile nel tab «stato richiesta» (vedi pag. successiva)
- **Dettagli della richiesta**, con tutte le informazioni inserite in fase di apertura, disponibile nel tab «stato richiesta»
- **Tutti i documenti associati 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»**



# 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.



# 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

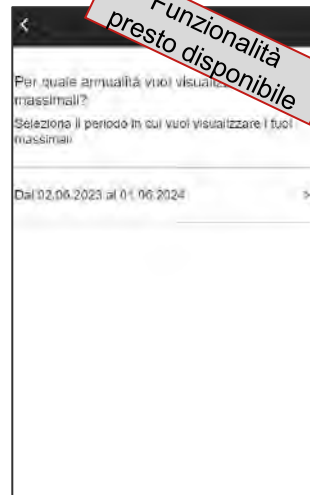


# MASSIMALI DI POLIZZA

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:

- **Tabella di riepilogo delle prestazioni**, utile per verificare le voci delle prestazioni da selezionare durante la richiesta di prestazione in forma diretta oppure a rimborso.
- **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

Pressa visione dell'allegata informativa privacy sul trattamento dei dati personali, con uso innovativo del trattamento dei dati personali per fini assicurativi, prendo atto che per le finalità del trattamento come descritto nell'Informativa privacy (Art. 10, 11, 12 e 13).

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

Trattamento dei dati personali

Avviso generale relativo al trattamento delle categorie particolari di dati personali, tra cui quelli relativi alla salute, che si applica al trattamento descritto nell'Informativa privacy (Art. 10, 11 e 12) per scopi assicurativi all'erogazione dei servizi di fatto o di favore previsti.

Continua

Annulla

### I consensi dell'assicurato

Per inviare 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 (Facoltativa)

Attivando l'opzione (solo al trattamento dei fatti) i tuoi consensi sono automaticamente prelevati dalle relative polizze di cui hai la gestione in essere. Informativa e avvisi (Casi della gestione di gestione) e se il tuo caso di trattamento è autorizzato automaticamente dalla polizza di cui è in corso.

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**

