

RICHIESTA DI PRESTAZIONI SANITARIE

Manuale e funzionalità

Aggiornamento gennaio 2025

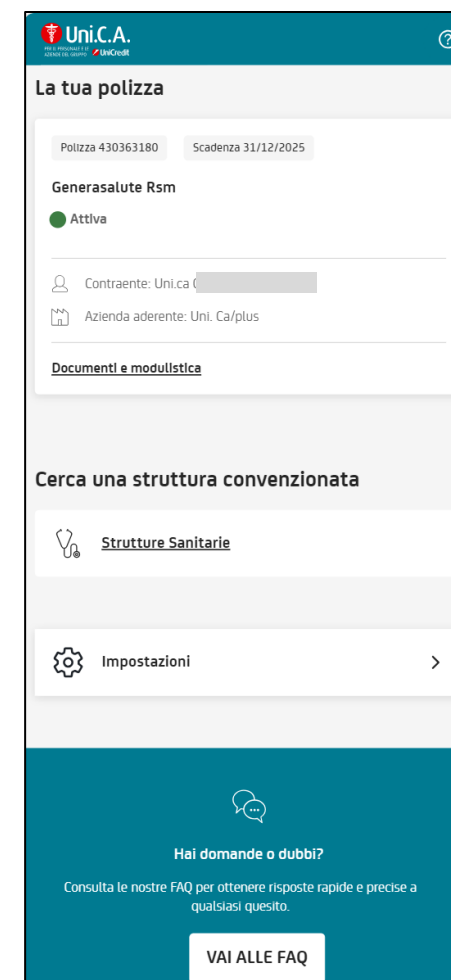
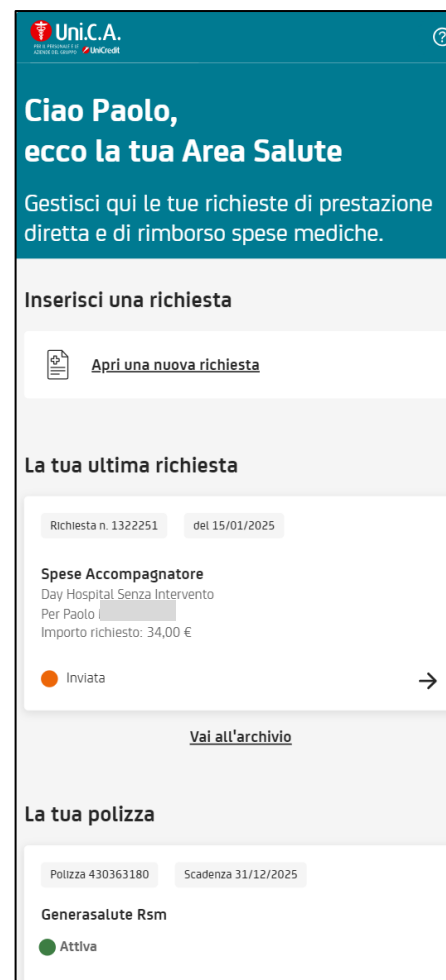


HOMEPAGE

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:

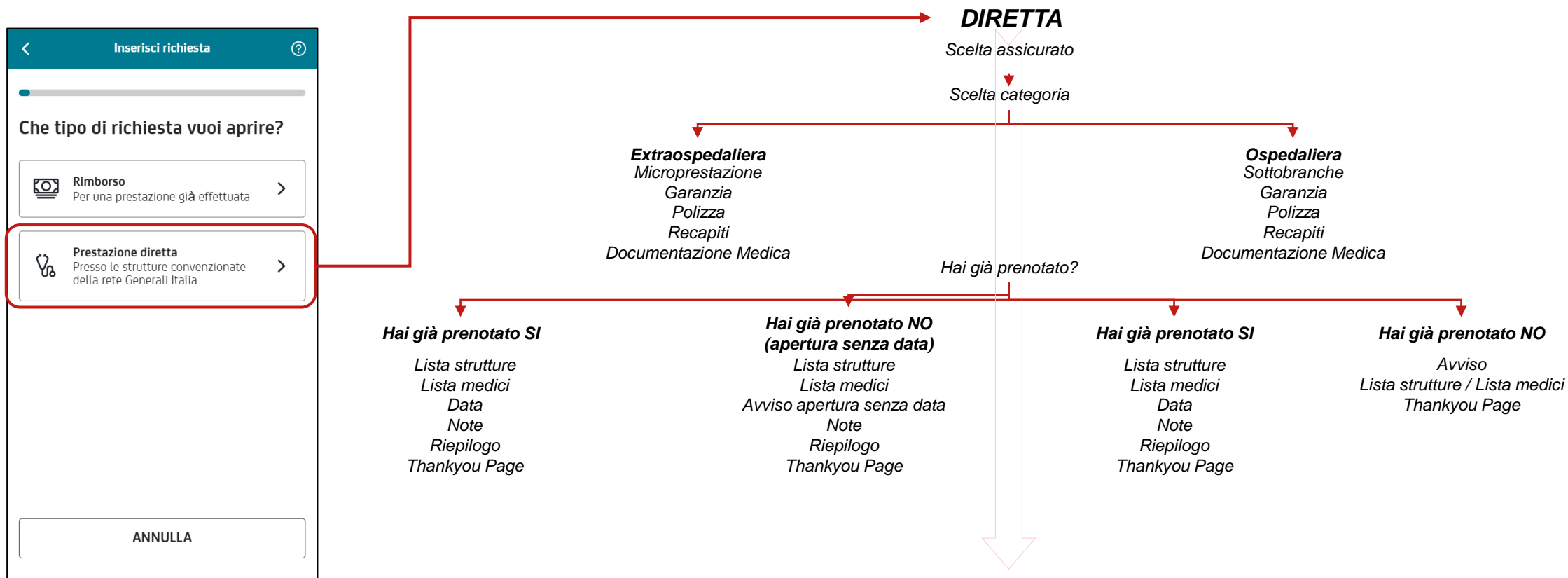
- **Inserire una richiesta** per una prestazione diretta o un rimborso da **«Apri una nuova richiesta»**
- Vedere **l'ultima richiesta inviata** e **accedere all'archivio** di tutte le richieste
- Vedere le **tutte le sue polizze** e per ciascuna accedere al dettaglio dei **massimali** (funzionalità 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



SCELTA PRESA IN CARICO DIRETTA/RIMBORSO

Nella sezione **Inserisci una richiesta** è possibile scegliere la tipologia di richiesta tra:

- **rimborso** di una prestazione già effettuata;
- **prestazione diretta** presso una struttura convenzionata.



SCELTA PRESA IN CARICO DIRETTA/RIMBORSO

Nella sezione **Inserisci una richiesta** è possibile scegliere la tipologia di richiesta tra:

- **rimborso** di una prestazione già effettuata;
- **prestazione diretta** presso una struttura convenzionata.

Inserisci richiesta

Che tipo di richiesta vuoi aprire?

Rimborso
Per una prestazione già effettuata

Prestazione diretta
Presso le strutture convenzionate della rete Generali Italia

ANNULLA

RIMBORSO

- Scelta annualità
- Scelta assicurato
- Scelta prestazione
- Scelta polizza
- Scelta beneficiario
- Dati beneficiario
- Caricamento fattura
- Documentazione medica
- Note
- Riepilogo
- Thankyou Page

PRESTAZIONE DIRETTA

SCELTA PRESTAZIONE DIRETTA

Inserisci richiesta

Che tipo di richiesta vuoi aprire?

Rimborso
Per una prestazione già effettuata

Prestazione diretta
Presso le strutture convenzionate della rete Generali Italia

ANNULLA

Per iniziare la richiesta di **presa in carico diretta** seleziona l'opzione: **«Prestazione diretta»**

SCELTA ASSICURATO

Richiesta Prestazione

Per chi stai chiedendo la prestazione diretta?

Biagio Carr
Caponucleo

Gabriella Lu
Assicurato

Claudio Bia
Assicurato

Hai bisogno di assistenza?

ANNULLA

Poi seleziona il **nominativo del beneficiario della prestazione**, tra caponucleo o i familiari del nucleo cui sono estese le garanzie di polizza

SCELTA PRESTAZIONE

Richiesta Prestazione

Che tipo di prestazione vuoi prenotare?

Visite, esami e prevenzione

Ricoveri, interventi e day hospital

ANNULLA

Successivamente, il sistema richiede che tipo di prestazione si vuol prenotare, scegliendo tra prestazioni extra-ospedaliere ed ospedaliere

INFO UTILE

Le prestazioni extra-ospedaliere sono incluse nella voce **«Esami e prevenzione»**.

Le prestazioni ospedaliere sono incluse nella voce **«Ricoveri, interventi e day hospital»**

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera

EXTRA-OSPEDALIERA

Richiesta Prestazione

Che tipo di prestazione vuoi prenotare?

Visite, esami e prevenzione >

Ricoveri, interventi e day hospital >

ANNULLA

Per richiedere una prestazioni extra-ospedaliere seleziona la voce «**Visite, esami e prevenzione**».

MICROPRESTAZIONE

Richiesta prestazione

Seleziona la prestazione

Cerca prestazione

ANGIO OCT - TOMOGRAFIA A COERENZA OTTICA A >

ANGIO OCT - TOMOGRAFIA A COERENZA OTTICA A >

Ab anti-beta-2-glicoproteina [s] >

Aberrometria >

Acufenometria >

Adroterapia (a seduta) >

Albumina 24h (urine) >

Alcolizzazione >

prestazioni non a tariffario >

Ammine... >

VOCI VARIABILI*

Il sistema propone l'**elenco di tutte le prestazioni**. Puoi scegliere il tipo di prestazione anche tramite la barra di ricerca selezionando i primi caratteri della prestazione.

GARANZIA

Richiesta Prestazione

Seleziona la garanzia

Visita >

Accertamenti diagnostici >

Visita per pat. oncologiche >

Chemioterapia e radioterapia >

Esami Diagnostici di follow-up oncologico >

Esami Diagnostici >

Visite in gravidanza >

Esami in gravidanza >

ANNULLA

VOCI VARIABILI*

Se la prestazione scelta fa riferimento a più **garanzie**, il sistema proporrà l'**elenco di tutte le garanzie possibili**. Seleziona la tipologia in relazione alla prestazione richiesta.

*La voce può variare in base alla polizza

I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera

POLIZZA

Richiesta Prestazione

Seleziona la polizza

Generasalute Rsm Attiva

Polizza [redacted]
Dal 29/03/2024 al 29/03/2029
Contraente: [redacted] la
Azienda aderente: Previgem Assistenza

Generasalute Rsm Attiva

Polizza [redacted]
Dal 29/03/2024 al 29/03/2029
Contraente: [redacted] la
Azienda aderente: Previgem Assistenza

Se la **garanzia** fa riferimento a **più polizze**, indica **una delle polizze associate**.

RECAPITI

Richiesta Prestazione

Conferma i recapiti dell'assicurato

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.

Biagio Cai

Email

biag[redacted]@banca[redacted]

+ Aggiungi nuova email

Cellulare

+39 325[redacted]

+ Aggiungi nuovo cellulare

CONTINUA

Richiesta Prestazione

Aggiungi una nuova Email

Inserisci il tuo indirizzo email su cui ricevere informazioni sulla pratica.

Email

Inserisci email

Conferma email

Conferma email

CONTINUA

ANNULLA

Richiesta Prestazione

Aggiungi nuovo cellulare

Inserisci il tuo numero di cellulare su cui ricevere informazioni sulla pratica.

Numero di cellulare

Inserisci email

Conferma numero di cellulare

Conferma email

CONTINUA

ANNULLA

È possibile indicare un indirizzo **email** su cui ricevere documenti e informazioni sull'avanzamento della pratica, e un **numero di cellulare**, da usare come recapito in caso di **contatto diretto**. È possibile, inoltre, aggiungere un recapito di cellulare o email diverso da quelli proposti selezionando «Aggiungi numero» o «Aggiungi email», questi saranno validati mediante codice di verifica inviato sul recapito cellulare fornito.

I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera

DOCUMENTAZIONE MEDICA

The screenshot shows the 'Richiesta Prestazione' screen with a progress bar at the top. Below the title, there is a section 'Carica i documenti medici' with a sub-header 'Certificato medico' and a question 'Quali documenti puoi caricare?'. There are two dashed boxes for uploading documents, each with a '+' icon and the text 'Carica documento'. At the bottom, there are two buttons: 'CONTINUA' (disabled) and 'ANNULLA'.

i INFO UTILE

È possibile **allegare più file**, sia caricando un documento già salvato sia attivando la fotocamera dello smartphone.

È consentito il caricamento di documenti **con il seguente formato:**

- **.jpeg;**
- **.png;**
- **.pdf;**

con una dimensione massima di 10 MB.

PRENOTAZIONE

The screenshot shows the 'Richiesta Prestazione' screen with a progress bar at the top. Below the title, there is a question 'Hai già prenotato?'. There are two buttons: 'sì' and 'NO', both with a right arrow. At the bottom, there is a button labeled 'ANNULLA'.

I **documenti** richiesti **variano** in base alla **prestazione** selezionata in precedenza.

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

Il sistema **richiede se è già stata effettuata la prenotazione** presso un centro convenzionato

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera cliente non ha prenotato

LISTA STRUTTURA

Richiesta Prestazione

Dove vuoi cercare la struttura per la tua prestazione?

Prestazione
Visita cardiologica [Modifica](#)

Cerca struttura Cerca medico

Indirizzo

Inserisci l'indirizzo

CERCA

ANNULLA

A questo punto puoi **cercare la struttura** in cui prenotare, inserendo indirizzo o medico.
Ti verrà proposto un elenco di strutture tra cui anche le **Smart Clinic** (strutture in partnership con Generali Welion).

LISTA MEDICO

Richiesta Prestazione

Indica il medico

Puoi indicare il medico o saltare questo passaggio per procedere con la richiesta.

[Continua senza medico](#)

CDI
 Via
 [Modifica](#)

Cerca medico

Nome, Cognome

Giampietro App >
Allergologia

Ilenia Ab >
Cardiologia

Monica Agi >
Leopoldo

Scelta la struttura, puoi selezionare il **medico** o continuare senza scelta

AVVISO apertura senza data

Richiesta Prestazione

Scegli la Struttura

Indirizzo

Ops...

Al momento, nella struttura che hai scelto, non è possibile fissare un appuntamento online.
Puoi comunque **contattare in autonomia la struttura** per **fissare un appuntamento**.

[CONTINUA](#)

[CAMBIA STRUTTURA](#)

Mostra tutto (4)

Le strutture con le migliori performance
[Scopri di più](#)
58 risultati

Verrai avvisato che è possibile **fissare l'appuntamento contattando direttamente la struttura**

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera cliente non ha prenotato

NOTE

Richiesta Prestazione

Note richiesta

Messaggio

Scrivi una nota

500 caratteri

CONFERMA

ANNULLA

Selezionata la data, è possibile inserire eventuali informazioni utili nel **campo di testo**.

RIEPILOGO

Richiesta Prestazione

Riepilogo

Verifica i dati e procedi

Dati prestazione

Servizi ospedalieri
Visite, esami e prevenzione

Prestazione
Cardiologia

Dettaglio prestazione
Visita cardiologica di controllo

Modifica

Dettagli Appuntamento

Struttura
Smart C

Specialista
Dott.ssa ...tizia

Nella sezione riepilogo è possibile, inoltre, modificare **alcune informazioni** e **documenti** inseriti.

THANKYOU PAGE

Richiesta Prestazione

Grazie!

Hai inserito la richiesta di prestazione diretta con successo.

Potrai controllare lo stato della tua pratica nella sezione Richieste

Se autorizzata, la richiesta sarà valida dal <data inizio validità> fino al <data fine validità>.

Ti invitiamo a contattare la struttura scelta per prenotare l'appuntamento nel periodo di validità della richiesta.

Smart

Viale Sarca angolo Via Chiese - 20126 Milano (MI) - 0.2 km

Contatti

02: [redacted]

strutturaloremipsum.it

TORNA ALLA HOME

All'invio della richiesta viene visualizzato un **messaggio di cortesia**. La richiesta è subito visibile nell'archivio richieste.

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera cliente ha prenotato

LISTA STRUTTURE

Richiesta Prestazione

Dove hai prenotato la prestazione?

Indica la città e il nome della struttura

Città

Inserisci la città

Nome struttura

Inserisci la struttura

CERCA

ANNULLA

Se è stata effettuata la prenotazione, dovrai **indicare la struttura** in cui hai prenotato, inserendo la città e il nome della struttura

LISTA MEDICO

Richiesta Prestazione

Indica il medico

Puoi indicare il medico o saltare questo passaggio per procedere con la richiesta.

Continua senza medico

Modifica

CDI B
Via Nicolini, 39, Milano

Cerca medico

Nome, Cognome

Giampietro App
Allergologia

Ilenia Abl
Cardiologia

Monica Agc
Lecce, Lecce

Sceita la struttura, puoi selezionare il **medico** o continuare senza scelta

DATA APPUNTAMENTO FISSATO

Richiesta Prestazione

Qual è la data fissata per l'appuntamento?

Seleziona la data che hai concordato con la struttura.

Data appuntamento

gg/mm/aaaa

Puoi richiedere la diretta per prestazione a partire dal 16/04/2024 al 30/06/2024

CONTINUA

ANNULLA

Successivamente dovrai indicare la **data concordata** con la struttura

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera cliente ha prenotato

NOTE

Richiesta Prestazione

Note richiesta

Messaggio

Scrivi una nota

500 caratteri

CONFERMA

ANNULLA

Selezionata la data, è possibile inserire eventuali informazioni utili nel **campo di testo**.

RIEPILOGO

Richiesta Prestazione

Riepilogo

Verifica i dati e procedi

Dati prestazione

Servizi ospedalieri
Visite, esami e prevenzione

Prestazione
Cardiologia

Dettaglio prestazione
Visita cardiologica di controllo

Modifica

Dettagli Appuntamento

Struttura
Smart C

Specialista
Dott.ssa tizia

Nella sezione riepilogo è possibile, inoltre, modificare **alcune informazioni e documenti** inseriti.

THANKYOU PAGE

Richiesta Prestazione

Grazie!

La prenotazione è stata effettuata.

Riceverai una email di riepilogo della tua richiesta e successive comunicazioni relative all'autorizzazione della prestazione in forma diretta.

Potrai controllare lo stato della tua pratica dalla pagina di polizza.

TORNA ALLA HOME

All'invio della richiesta viene visualizzato un **messaggio di cortesia**. La richiesta è subito visibile nell'archivio richieste.

PRESTAZIONE DIRETTA: Ospedaliera

OSPEDALIERA

Richiesta Prestazione

Che tipo di prestazione vuoi prenotare?

Visite, esami e prevenzione >

Ricoveri, interventi e day hospital >

ANNULLA

VOCE VARIABILE*

Per richiedere una prestazioni ospedaliera seleziona la voce «**Ricoveri, interventi e day hospital**»

SOTTOBRANCA

Richiesta Prestazione

Seleziona la prestazione

Cerca la prestazione

Q Prestazione

Accertamenti diagnostici >

Allergologia >

Analisi di laboratorio >

Anestesia e rianimazione >

Angiografia >

Angiologia >

Apparecchiature >

Cardiologia >

ANNULLA

VOCE VARIABILE*

Il sistema propone l'**elenco di tutte le tipologie di prestazioni**. Puoi scegliere il tipo di prestazione anche tramite la barra di ricerca selezionando i primi caratteri della prestazione.

GARANZIA

Richiesta Prestazione

Seleziona la garanzia

Visita >

Accertamenti diagnostici >

Visita per pat. oncologiche >

Chemioterapia e radioterapia >

Esami Diagnostici di follow-up oncologico >

Esami Diagnostici >

Visite in gravidanza >

Esami in gravidanza >

ANNULLA

VOCE VARIABILE*

Se la prestazione scelta fa riferimento a più **garanzie**, il sistema proporrà l'**elenco di tutte le garanzie possibili**. Seleziona la tipologia in relazione alla prestazione richiesta.

*La voce può variare in base alla polizza

I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni

PRESTAZIONE DIRETTA: Ospedaliera

POLIZZA

Richiesta Prestazione

Seleziona la polizza

Generasalute Rsm Attiva

Polizza 987654321
Dal 29/03/2024 al 29/03/2029
Contraente: B. [redacted]
Azienda aderente: F. [redacted] tenza

Generasalute Rsm Attiva

Polizza 123456789
Dal 29/03/2024 al 29/03/2029
Contraente: B. [redacted]
Azienda aderente: F. [redacted] tenza

RECAPITI

Richiesta Prestazione

Conferma i recapiti dell'assicurato

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.

Biagio Carrella

Email
bia[redacted]@banca[redacted]

+ Aggiungi nuova email

Cellulare
+39 325[redacted]

+ Aggiungi nuovo cellulare

CONTINUA

Richiesta Prestazione

Aggiungi una nuova Email

Inserisci il tuo indirizzo email su cui ricevere informazioni sulla pratica.

Email
Inserisci email

Conferma email
Conferma email

CONTINUA

ANNULLA

Richiesta Prestazione

Aggiungi nuovo cellulare

Inserisci il tuo numero di cellulare su cui ricevere informazioni sulla pratica.

Numero di cellulare
Inserisci email

Conferma numero di cellulare
Conferma email

CONTINUA

ANNULLA

Se la **garanzia** fa riferimento a più polizze, indica una delle **polizza associate**.

È possibile indicare un indirizzo **email** su cui ricevere documenti e informazioni sull'avanzamento della pratica, e un **numero di cellulare**, da usare come recapito in caso di **contatto diretto**. È possibile, inoltre, aggiungere un recapito di cellulare o email diverso da quelli proposti selezionando «Aggiungi numero» o «Aggiungi email», questi saranno validati mediante codice di verifica inviato sul recapito cellulare fornito.

**La voce può variare in base alla polizza*

I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni

PRESTAZIONE DIRETTA: Ospedaliera

DOCUMENTAZIONE MEDICA

Richiesta Prestazione

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

Certificato medico
Quali documenti puoi caricare?

+ Carica documento

Altri documenti

+ Carica documento

CONTINUA

ANNULLA

i INFO UTILE

È possibile **allegare più file**, sia caricando un documento già salvato sia attivando la fotocamera dello smartphone.

È consentito il caricamento di documenti **con il seguente formato:**

- .jpeg;
- .png;
- .pdf;

con una dimensione massima di 10 MB.

PRENOTAZIONE

Richiesta Prestazione

Hai già prenotato?

sì >

NO >

ANNULLA

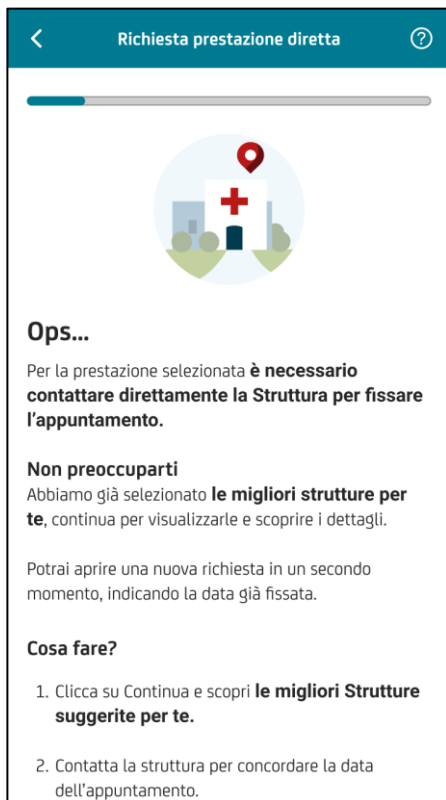
I **documenti** richiesti **variano** in base alla **prestazione** selezionata in precedenza.

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

Una volta caricati tutti i documenti, il sistema **richiede se è già stata effettuata la prenotazione** presso un centro convenzionato

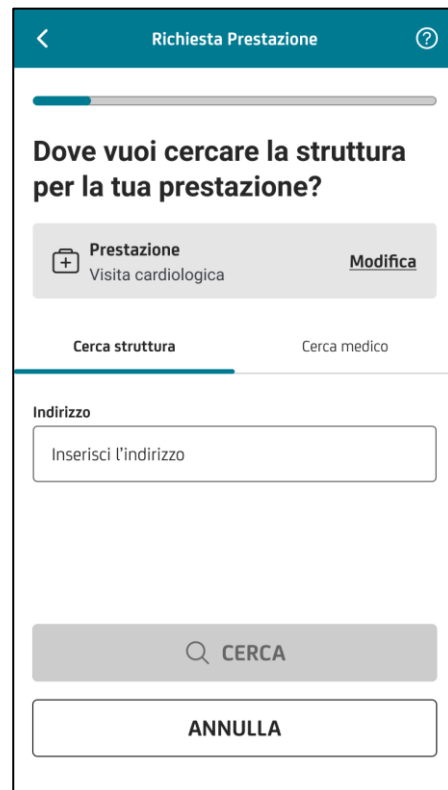
PRESTAZIONE DIRETTA: Ospedaliera cliente non ha prenotato

AVVISO



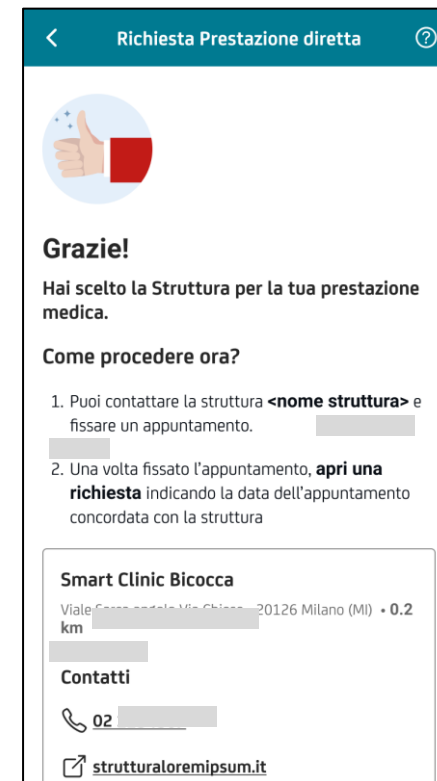
Se non è stata effettuata la prenotazione, ti sarà ricordato che è necessario fissare un appuntamento

LISTA STRUTTURE



A questo punto puoi comunque cercare la struttura in cui prenotare, inserendo indirizzo o medico. Ti verrà proposto un elenco di strutture tra cui anche le **Smart Clinic** (strutture in partnership con Generali Welion).

THANKYOU PAGE



Dopo aver scelto la struttura, ti sarà ricordato che **dovrai fissare l'appuntamento e aprire una richiesta** inserendo la data presenta

PRESTAZIONE DIRETTA: Ospedaliera cliente ha prenotato

LISTA STRUTTURA

Richiesta Prestazione

Dove hai prenotato la prestazione?

Indica la città e il nome della struttura

Città

Inserisci la città

Nome struttura

Inserisci la struttura

CERCA

ANNULLA

Seleziona la struttura in cui hai prenotato la prestazione

Milano Cdi [Modifica](#)

CDI Saint Bon
Via Saint Bon, 20 - 20147 Milano >

CDI Bionics Cairoli
Largo Cairoli, 2 - 20121 Milano >

CDI Portello Punto Prelievi
Via Grosotto 7 - 20149 Milano >

CDI Porta Nuova
Piazza Gae Aulenti, 4 (Sunken Piazza - Galleria Com... >

CDI Largo Augusto
Via Francesco Sforza 4 - Ingresso: Corso Porta Vitto... >

CDI Viale Monza
Viale Monza, 270 (ingresso via Pindaro) - 20128 MI >

Se è stata effettuata la prenotazione, il sistema permette di **indicare la struttura** in cui si è prenotato, inserendo la città e il nome della struttura

LISTA MEDICO

Richiesta Prestazione

Indica il medico

Puoi indicare il medico o saltare questo passaggio per procedere con la richiesta.

[Continua senza medico](#)

CDI B [Modifica](#)
Via Nicolini, 39, Milano

Cerca medico

Nome, Cognome

Giampietro Ap >
Allergologia

Ilenia Ab >
Cardiologia

Monica Ag >
Lecce, Ingresso

Scelta la struttura, è possibile selezionare il **medico** o continuare senza scelta

DATA APPUNTAMENTO

Richiesta Prestazione

Qual è la data fissata per l'appuntamento?

Seleziona la data che hai concordato con la struttura.

Data appuntamento

gg/mm/aaaa

Puoi richiedere la diretta per prestazione a partire dal 16/04/2024 al 30/06/2024

CONTINUA

ANNULLA

Successivamente dovrei indicare la **data concordata** con la struttura

PRESTAZIONE DIRETTA

NOTE

Richiesta Prestazione

Note richiesta

Messaggio

Scrivi una nota

500 caratteri

CONFERMA

ANNULLA

Selezionata la data, è possibile inserire eventuali informazioni utili nel **campo di testo**.

RIEPILOGO

Richiesta Prestazione

Riepilogo

Verifica i dati e procedi

Dati prestazione

Servizi ospedalieri
Visite, esami e prevenzione

Prestazione
Cardiologia

Dettaglio prestazione
Visita cardiologica di controllo

Modifica

Dettagli Appuntamento

Struttura
Smart Clinic Bi...

Specialista
Dott.ssa ... di Letizia

Nella sezione riepilogo è possibile, inoltre, modificare **alcune informazioni** e **documenti** inseriti.

THANKYOU PAGE

Richiesta Prestazione diretta

Grazie!

Hai inserito la richiesta di prestazione diretta con successo.

Puoi controllare lo stato della tua pratica nella sezione Richieste.

Se la documentazione è completa ti daremo risposta entro <x> giorni lavorativi.

TORNA ALLA HOME

All'invio della richiesta viene visualizzato un **messaggio di cortesia**. La richiesta è subito visibile nell'archivio richieste.

RICHIESTA DI RIMBORSO

SCELTA RICHIESTA RIMBORSO

Inserisci richiesta

Che tipo di richiesta vuoi aprire?

Rimborso
Per una prestazione già effettuata

Prestazione diretta
Presso le strutture convenzionate della rete Generali Italia

ANNULLA

Per iniziare la richiesta di **rimborso** seleziona l'opzione: «**Rimborso**»

SCELTA ANNUALITÀ

Richiesta Rimborso

Quando è avvenuta la prestazione?

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

2025

ANNULLA

Seleziona poi l'**annualità (coperta dalle sue polizze)** in cui è stata effettuata la prestazione

SCELTA ASSICURATO

Richiesta Rimborso

Per chi stai chiedendo il rimborso?

Biagio Caponucleo

Gabriella Lucca
Assicurato

Claudio Bi
Assicurato

Hai bisogno di assistenza?

ANNULLA

Seleziona il nominativo di **chi ha usufruito della prestazione** e che beneficerà del rimborso, tra i soggetti elencati

SCELTA PRESTAZIONE

Richiesta Rimborso

Seleziona la prestazione

Cerca la prestazione

Prestazione

Day hospital senza intervento

Spese collegate al ricovero

Diaria

Integrazione ASL

Spese Accompagnatore

Spese di Trasporto

Day hospital con intervento

Nell'elenco di prestazioni suddiviso per categorie, **puoi selezionare la prestazione** per cui chiedere il rimborso

RICHIESTA DI RIMBORSO

POLIZZA

The screenshot shows the 'Richiesta Prestazione' screen with a teal header and a back arrow. Below the header is a progress bar and a question mark icon. The main heading is 'Seleziona la polizza'. There are two identical policy cards, each for 'Generasalute Rsm' (Attiva). Each card includes a red cross icon over a family illustration and the following text: Polizza 987654321 (top card) and Polizza 123456789 (bottom card), Dal 29/03/2024 al 29/03/2029, Contraente: Banca D'Italia, Azienda aderente: Previgem Assistenza.

Se la **garanzia** fa riferimento a **più polizze**, indica una delle **polizze associate**.

SELEZIONE BENEFICIARIO

The first screenshot shows the 'Richiesta Rimborso' screen with a teal header and a back arrow. The heading is 'Chi riceve il rimborso?'. Below it is the instruction: 'Scegli se ricevere il bonifico sul tuo conto corrente o chiedere che venga emesso sul conto corrente dell'assicurato.' There are two radio button options: 'Io, Biagio' (unselected) and 'Rossella' (unselected). At the bottom are 'Annulla' and 'Continua' buttons.

The second screenshot shows the same screen but with the 'Io, I' option selected (radio button is filled). Additionally, the checkbox 'Sono autorizzato ad incassare per conto dell'assicurato' is checked. The 'Continua' button is now highlighted in dark grey.

Il Caponucleo, in caso di richiesta aperta per conto di un familiare maggiorenne, deve scegliere **se indicare se stesso** (e fleggare l'autorizzazione ad incassare) o **il familiare** maggiorenne precedente selezionato come beneficiario del rimborso

I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni

RICHIESTA DI RIMBORSO

DATI BENEFICIARIO

Richiesta Rimborso

Dati beneficiario rimborso

Marco Cucchini

Email

MARCO.CUCCHINI@UNICREDIT.EU

+ Aggiungi nuova email

IBAN

IT78L0

+ Aggiungi nuovo IBAN

Annulla

Continua

AGGIUNTA RECAPITO E IBAN

Richiesta Rimborso

Aggiungi una nuova Email

Inserisci il tuo indirizzo email su cui ricevere informazioni sulla pratica.

Email

Inserisci email

Conferma email

Conferma email

CONTINUA

ANNULLA

Richiesta Rimborso

Aggiungi nuovo IBAN

Inserisci il tuo numero di cellulare su cui ricevere informazioni sulla pratica.

IBAN

Inserisci IBAN

Conferma IBAN

Conferma IBAN

CONTINUA

ANNULLA

È possibile indicare un indirizzo **email** su cui ricevere documenti e informazioni sull'avanzamento della pratica, e un **IBAN**, su cui incassare il rimborso
È possibile aggiungere un'email o un IBAN diverso da quelli proposti selezionando «aggiungi numero» o «Aggiungi IBAN».

RICHIESTA DI RIMBORSO

CARICAMENTO FATTURA

Richiesta Rimborso

Dati prestazione

Integrazione ASL
Day Hospital senza intervento

Documento di spesa

+ Carica documento

Carica il documento (dimensione massima 10MB) e compila i dati della fattura. Il nome del file non deve contenere caratteri speciali (es. è,é,à,ù,ì,ò,&,\$,,%...).

CONTINUA

ANNULLA

Richiesta Rimborso

Dati prestazione

Integrazione ASL
Day Hospital senza intervento

Documento di spesa

Documento di spesa.pdf
136,6 Kb - Pdf

Carica il documento (dimensione massima 10MB) e compila i dati della fattura. Il nome del file non deve contenere caratteri speciali (es. è,é,à,ù,ì,ò,&,\$,,%...).

Documento di spesa emesso all'estero

Emittente fattura

Inserisci l'emittente della fattura

In caso di **fattura** è possibile caricare **un solo documento** ed è **necessario compilare i campi indicati** nella relativa schermata. Il bottone «**Continua**» si abilita solo se sono stati caricati tutti i **documenti obbligatori**

DOCUMENTAZIONE MEDICA

Richiesta Rimborso

Carica i documenti medici

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

Certificato medico

Quali documenti puoi caricare?

Certificato medico.pdf
136,6 Kb - Pdf

+ Carica documento

Altri documenti

+ Carica documento

i INFO UTILE

È possibile **allegare più file**, sia caricando un documento già salvato sia attivando la fotocamera dello smartphone.

È consentito il caricamento di documenti **con il seguente formato:**

- .jpeg;
- .png;
- .pdf;

con una dimensione massima di 10 MB.

I **documenti** richiesti **variano** in base alla **prestazione** selezionata in precedenza.

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

RICHIESTA DI RIMBORSO

NOTE

Richiesta Rimborso

Note richiesta

Messaggio

Scrivi una nota

500 caratteri

CONTINUA

ANNULLA

Selezionata la data, è possibile inserire eventuali informazioni utili nel **campo di testo**.

RIEPILOGO

Richiesta Rimborso

Riepilogo

Verifica i dati e procedi

Dati Fattura

Prestazione
Day Hospital Senza Intervento - Integrazione ASL

Data fattura
01/09/2024

Importo fattura
122,00 €

Data inizio ricovero
22/11/2024

Data fine ricovero
23/11/2024

Documento di spesa
Documento di spesa.pdf

Nella sezione riepilogo è possibile, inoltre, modificare **alcune informazioni e documenti** inseriti.

THANKYOU PAGE

Richiesta Rimborso

Grazie!

La richiesta di rimborso spese mediche è stata inserita con successo

Potrai controllare lo stato della tua pratica dalla pagina di polizza.

Se la documentazione è completa ti daremo risposta entro 30 giorni lavorativi.

TORNA ALLA HOME

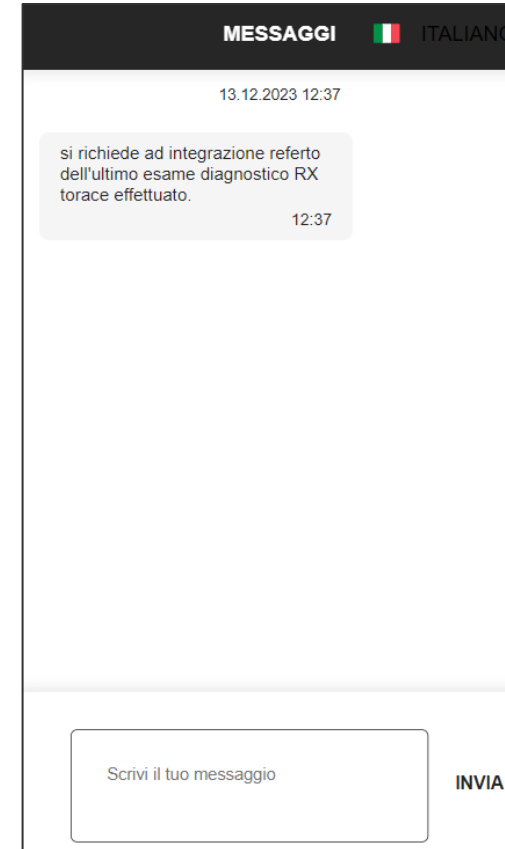
All'invio della richiesta viene visualizzato un **messaggio di cortesia**. La richiesta è subito visibile nell'archivio richieste.

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

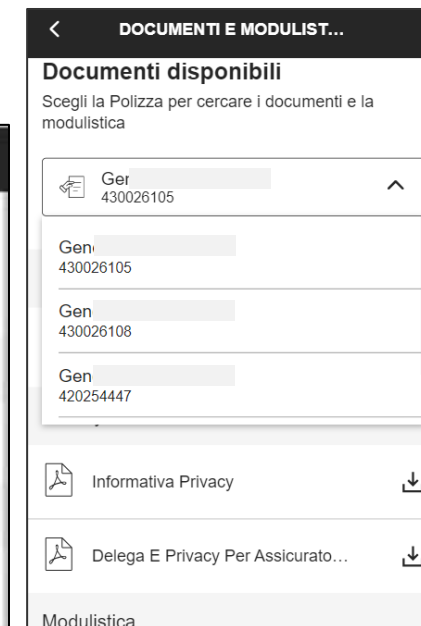
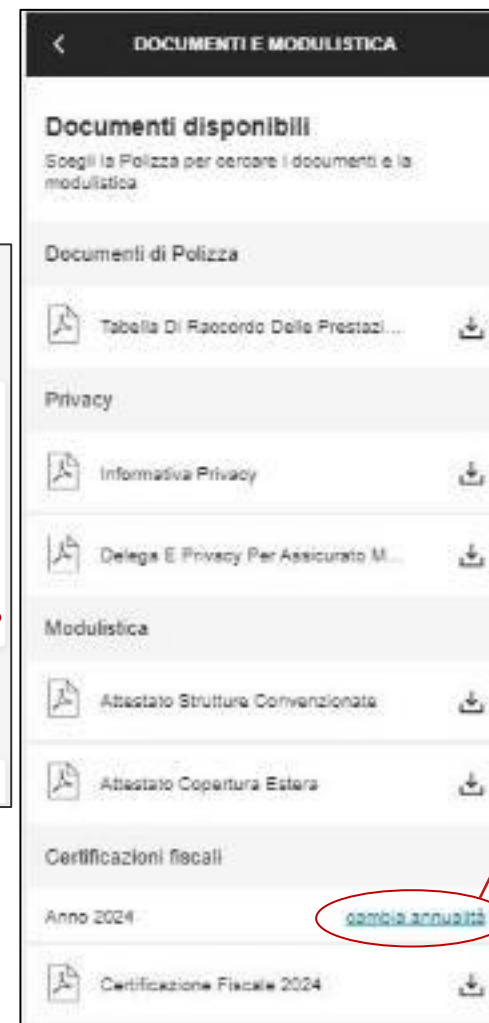


DOCUMENTI E MODULISTICA

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»
- Il menù «Seleziona Polizza» è richiesta solo quando ci sono più polizze associate allo stesso soggetto

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)

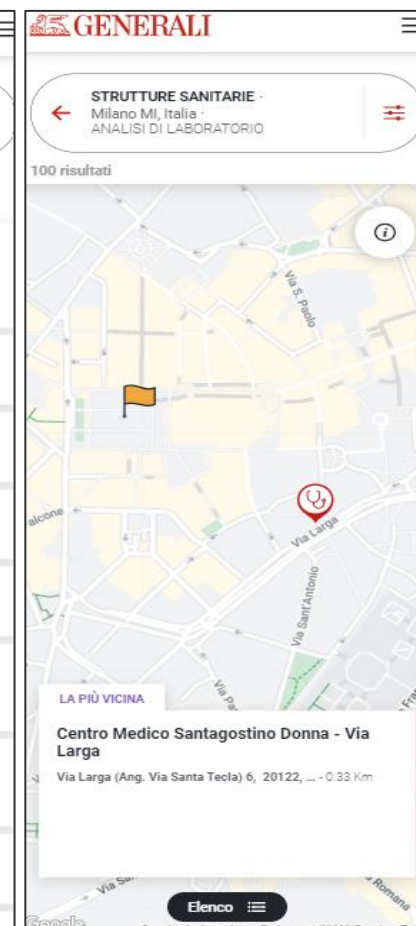
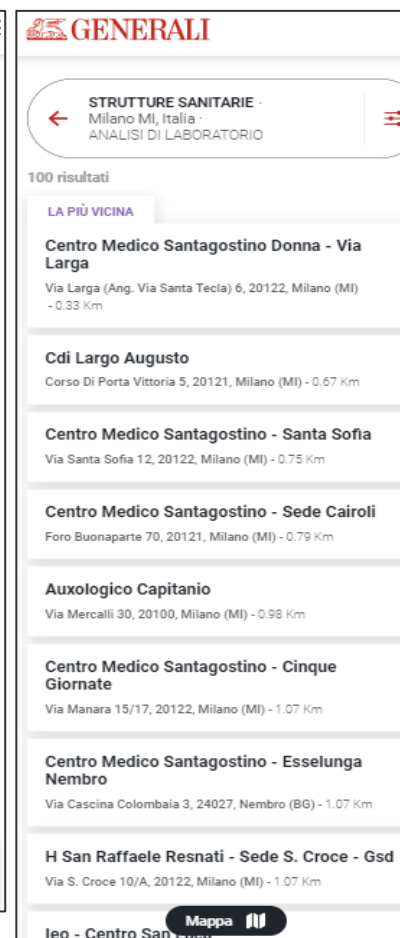
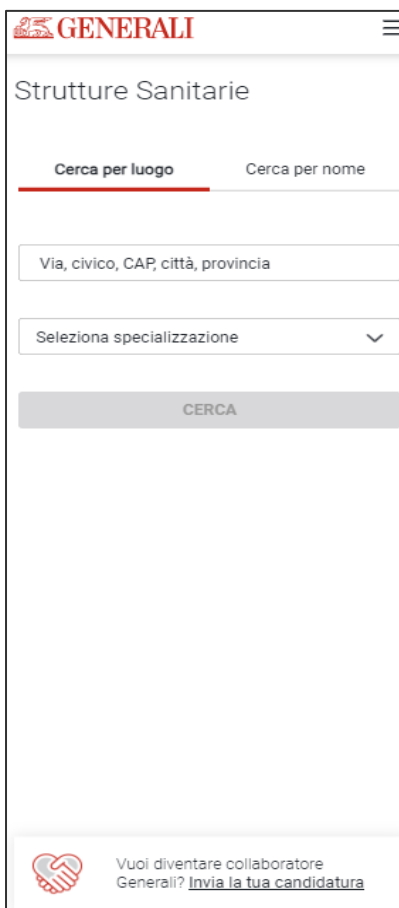
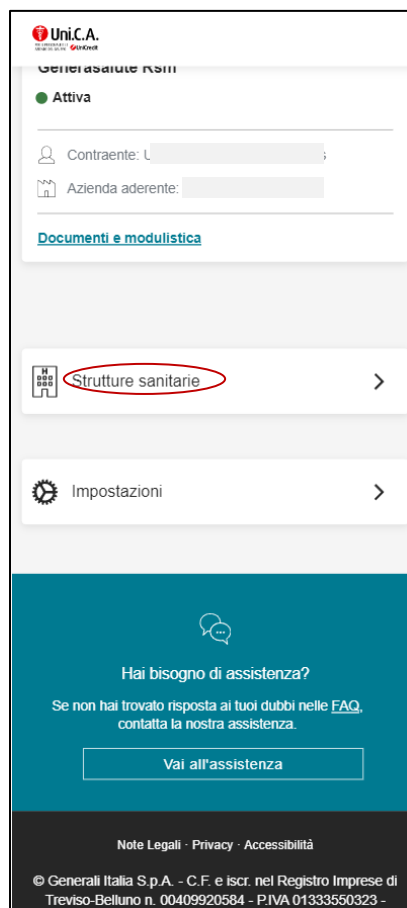
Autorizzo Generali Italia al trattamento dei miei dati personali anche particolari, inclusi i dati relativi alla salute, ai fini della gestione, in forma totalmente automatizzata, della richiesta di indennizzo e per le finalità del trattamento illustrate nell'informativa privacy sub (ii), (iii) e (iv).

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**.

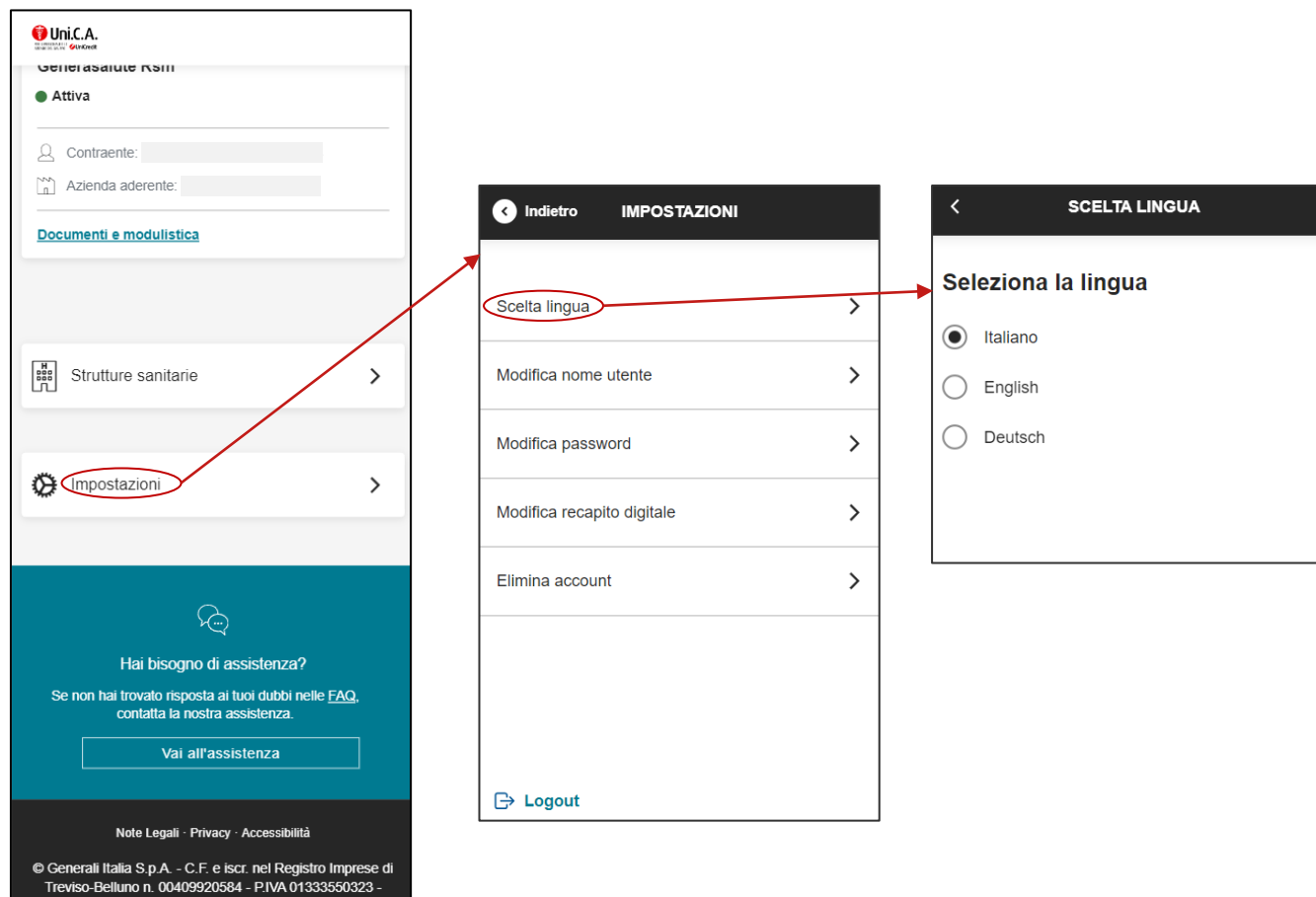


IMPOSTAZIONI

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.

Indietro IMPOSTAZIONI

- Scelta lingua >
- Modifica nome utente** >
- Modifica password >
- Modifica recapito digitale >
- Elimina account >

Logout

Cambio nome utente ITA

Seleziona il nuovo nome utente

Indirizzo email

- pincopallino2@prova.com

Numero di telefono

- 0039 3408336619
- 0039 3496926437
- 0039 3499394570
- 0039 3356842159

Contatta la tua Azienda per utilizzare un recapito diverso.

CONTINUA

Conferma Operazione

Conferma che sei tu

Per completare l'operazione, inserisci il codice di verifica che ti abbiamo inviato al numero cellulare.

L'operazione potrebbe richiedere alcuni minuti: non chiudere questa pagina.

[Richiedi nuovo codice](#)

[Assistenza](#)

CONTINUA

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.

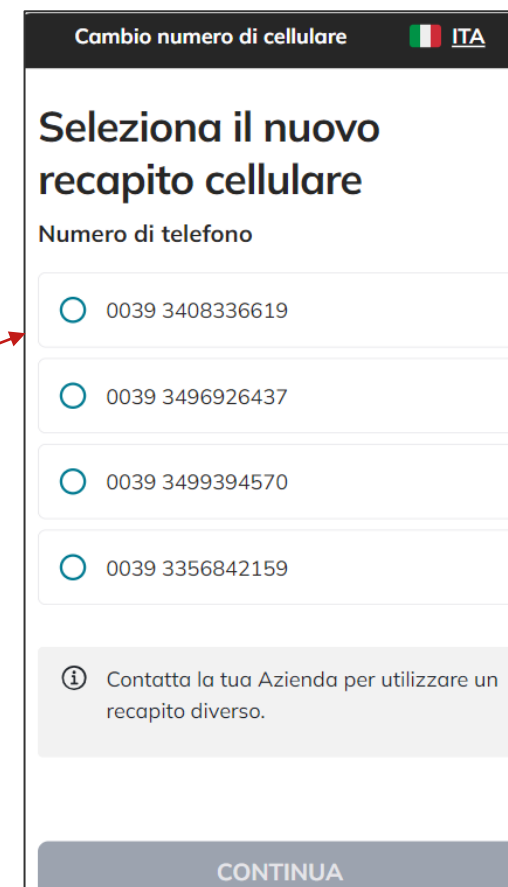
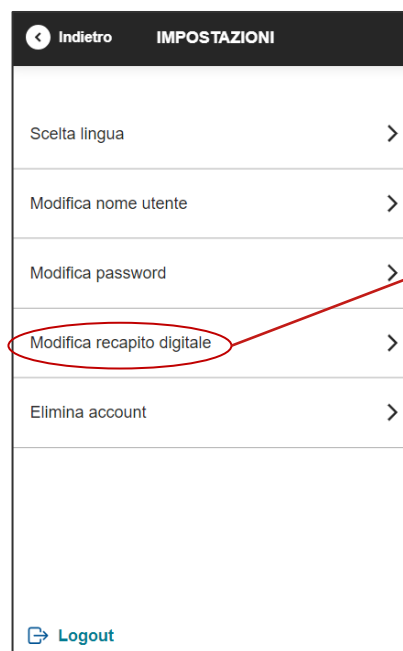
Per completare l'operazione è necessario **inserire il codice di sei cifre (OTP)**, inviato al recapito digitale.

The image displays three sequential mobile app screens for changing a password:

- IMPOSTAZIONI:** A settings menu with options: "Scelta lingua", "Modifica nome utente", "Modifica password" (circled in red), "Modifica recapito digitale", and "Elimina account". A "Logout" button is at the bottom.
- Cambio password:** A screen titled "Scegli una nuova password" with the instruction "Imposta una password e ricorda di modificarla spesso. La sicurezza è importante." It features a "Nuova password" input field with an eye icon, and four criteria buttons: "Almeno 8 caratteri", "Una lettera maiuscola", "Una lettera minuscola", and "Almeno un numero". A "CONTINUA" button is at the bottom.
- Conferma Operazione:** A confirmation screen titled "Conferma che sei tu" with instructions: "Per completare l'operazione, inserisci il codice di verifica che ti abbiamo inviato al numero cellulare." and "L'operazione potrebbe richiedere alcuni minuti: non chiudere questa pagina." It shows six empty boxes for the OTP code, a "Richiedi nuovo codice" button, and an "Assistenza" button. 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.

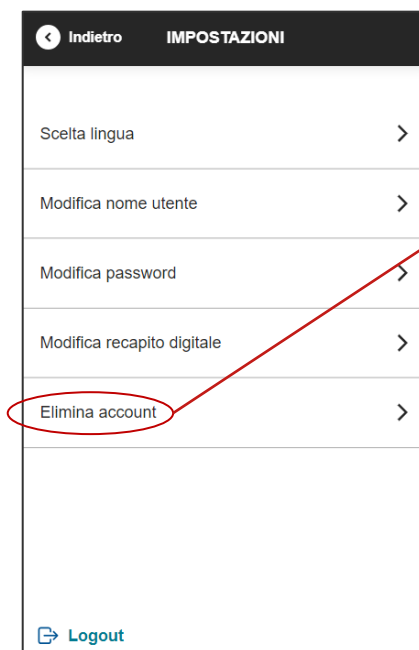


ELIMINA ACCOUNT

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

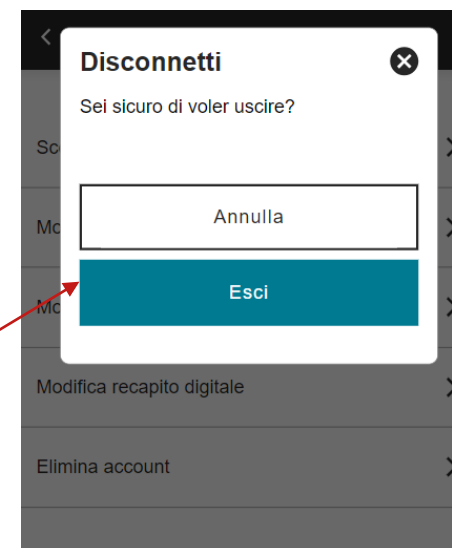
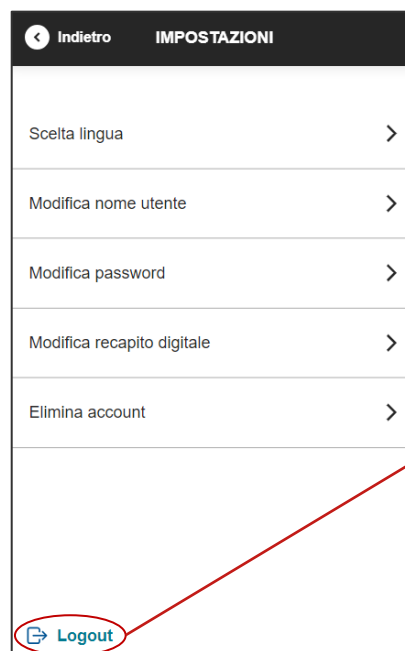
Preso atto dell'[Informativa Privacy](#), cliccando su «Richiedi assistenza» autorizzo la Compagnia a utilizzare i miei dati personali per l'iniziativa in oggetto.

RICHIEDI ASSISTENZA

LOGOUT

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

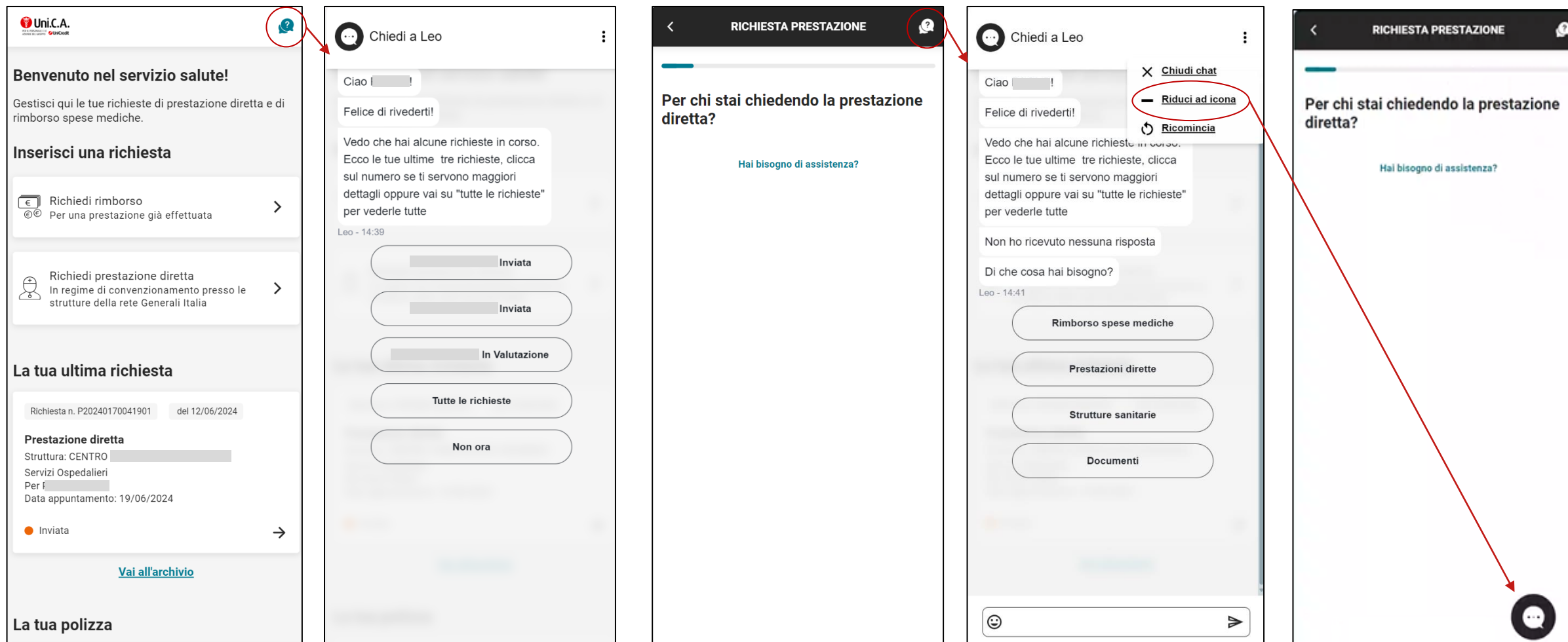
Sarà comunque possibile accedere nuovamente al servizio in qualsiasi momento dalla intranet aziendale oppure mediante processo di login (da app o da Generali.it).



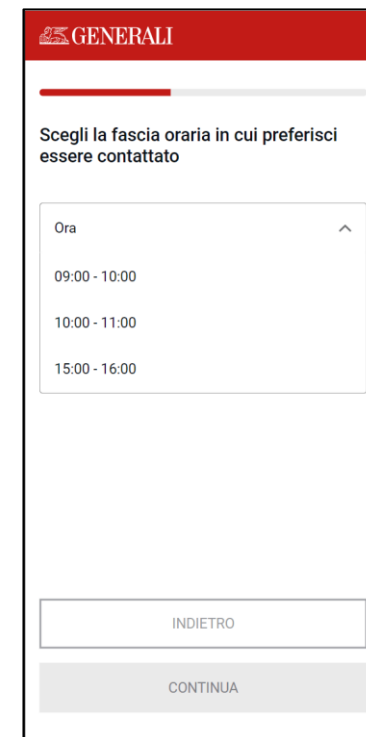
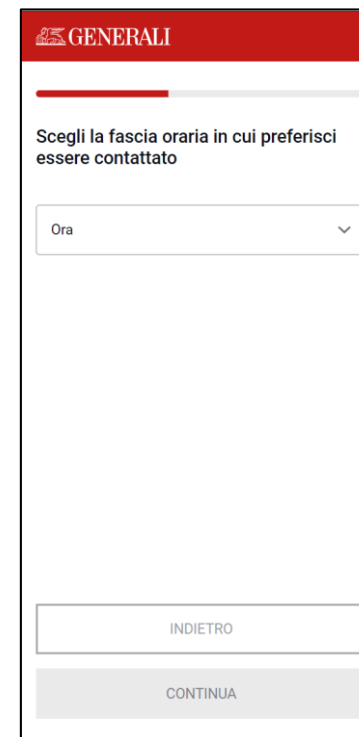
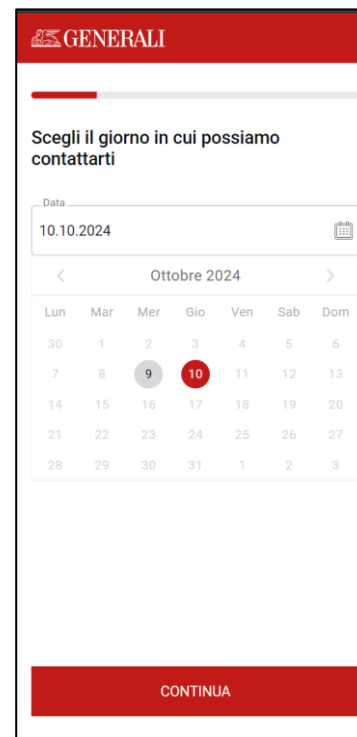
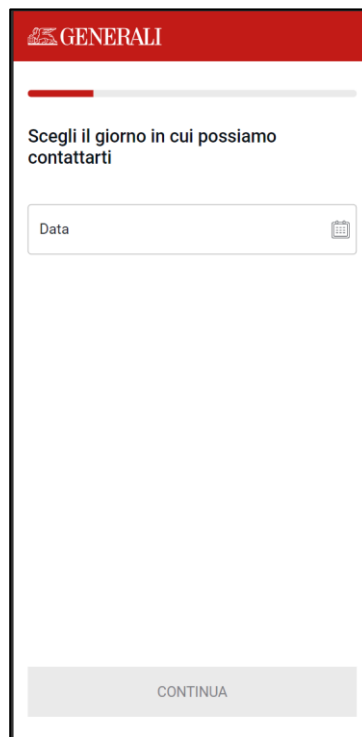
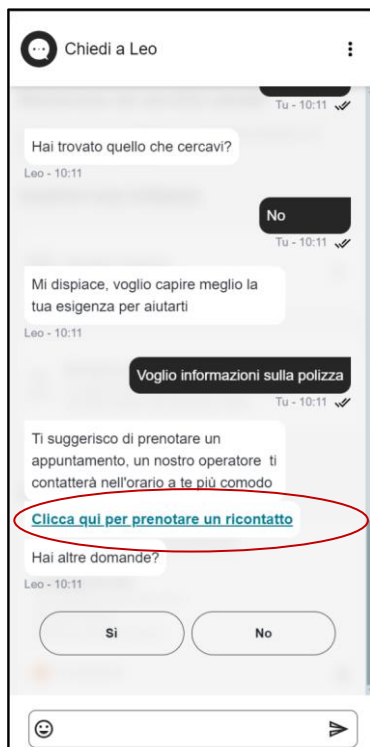
APERTURA CHATBOT

La chat con il Chatbot può essere avviata in qualsiasi momento cliccando l'icona in alto a destra.

Una volta avviata la chat può essere chiusa, ridotta ad icona o riavviata.



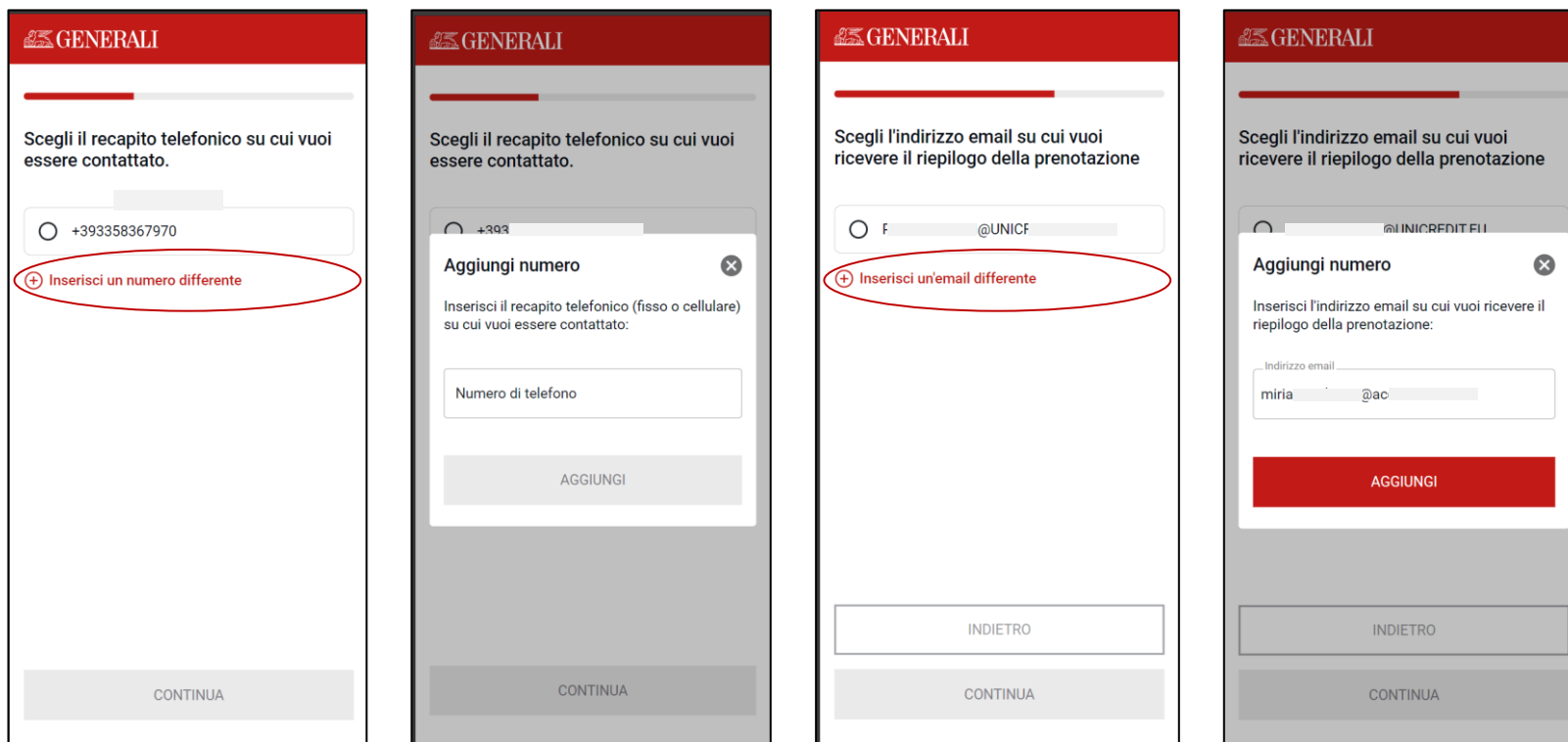
PRESA APPUNTAMENTO CHATBOT



Il chatbot può rimandare alla chat live con operatore fisico, in determinate fasce orarie e nel caso rilevi di non aver soddisfatto l'utente. Il chatbot può anche proporre all'utente di **prendere un appuntamento**, qualora fuori fascia di disponibilità

Al click si apre la **pagina web** per fissare l'appuntamento. Il Sistema propone in automatico il primo slot disponibile, che può essere **modificato** o **confermato**, scegliendo data e ora tra quelle disponibili.

PRESA APPUNTAMENTO CHATBOT



Confermata la fascia oraria, viene richiesto **a quale recapito essere contattato**. Il sistema mostra i contatti presenti sui sistemi. L'utente può comunque chiedere di essere contattato ad altro recapito cellulare, inserendo il numero preceduto da +39.

PRESA APPUNTAMENTO CHATBOT

The image displays four sequential screenshots of the Generali chatbot interface for booking an appointment. Each screenshot has a red header with the Generali logo and name.

- Screenshot 1:** A confirmation screen titled "Conferma i dati inseriti e invia la richiesta". It shows a form with the following details: Data: 23.09.2024, Fascia oraria: 10:00 - 11:00, Recapito telefonico: +3931 [redacted], and Indirizzo email: miria [redacted]@acc [redacted].com. Below the form is a link "Se vuoi modificare i dati inseriti, clicca INDIETRO". At the bottom are two buttons: "INDIETRO" and "INVIA RICHIESTA".
- Screenshot 2:** A loading screen with a "0/1" progress indicator. The text reads: "Stiamo caricando le informazioni inserite" and "Non chiudere questa finestra, stiamo elaborando i dati che hai caricato e ci potrebbe volere qualche istante. Grazie."
- Screenshot 3:** A success screen with a checkmark icon. The text reads: "Grazie, abbiamo ricevuto la tua richiesta!" and "A breve, riceverai il riepilogo della prenotazione sul tuo indirizzo email." Below this is a "Riepilogo appuntamento" section with the same details as the first screenshot. Two buttons are highlighted with red circles: "Modifica appuntamento" and "Clicca qui se vuoi annullare questa richiesta".
- Screenshot 4:** A cancellation screen with an exclamation mark icon. The text reads: "Richiesta eliminata correttamente" and "Il tuo appuntamento è stato cancellato." Below this is an "Appuntamento cancellato" section with the details: Data: 10.10.2024, Fascia oraria: 10:00 - 11:00.

Aggiunti i recapiti, si apre una sezione riepilogo da cui è possibile tornare indietro per **modificare i dati** inseriti o **procedere con la richiesta**. La richiesta può anche essere **modificata o annullata anche dopo aver confermato**.

A richiesta inviata, si riceve **un'email con il riepilogo** della prenotazione.

Una volta aperta una prenotazione telefonica non è possibile inviare una nuova richiesta di prenotazione. Inoltre se intanto viene effettuato un contatto telefonico mediante chiamata al numero verde, l'appuntamento viene annullato.

FAQ

Per maggiori informazioni sulle funzionalità previste dal servizio, è possibile accedere alla sezione FAQ cliccando su "Vai alle FAQ" presente in basso sulla pagina di atterraggio.

Dalla sezione FAQ sono disponibili i form che gli utenti possono utilizzare per inviare una segnalazione direttamente all'assistenza Generali.

