

RICHIESTA DI PRESTAZIONI SANITARIE

Manuale e funzionalità

Aggiornamento Luglio 2026

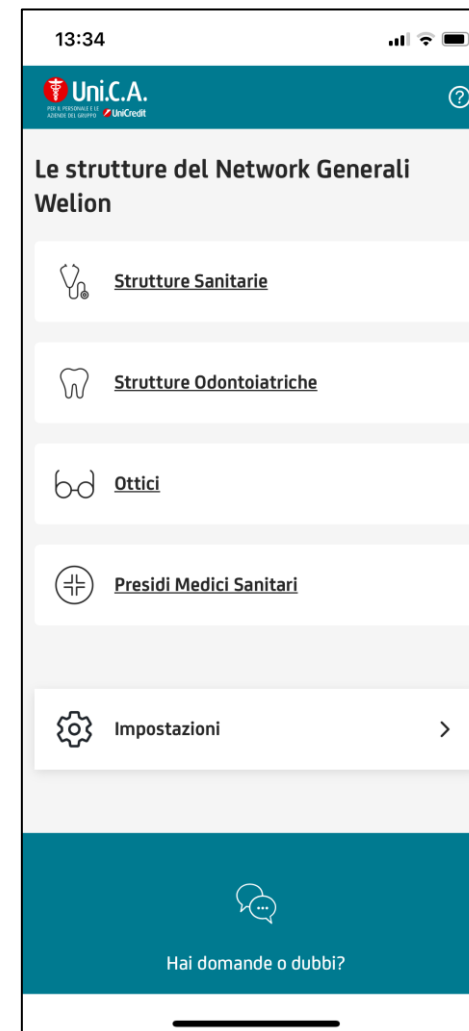
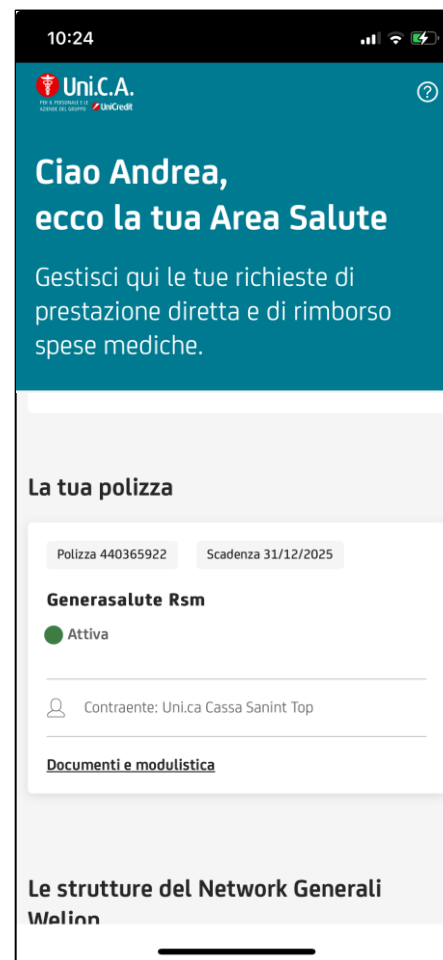


HOMEPAGE

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

Dalla homepage l'utente può:

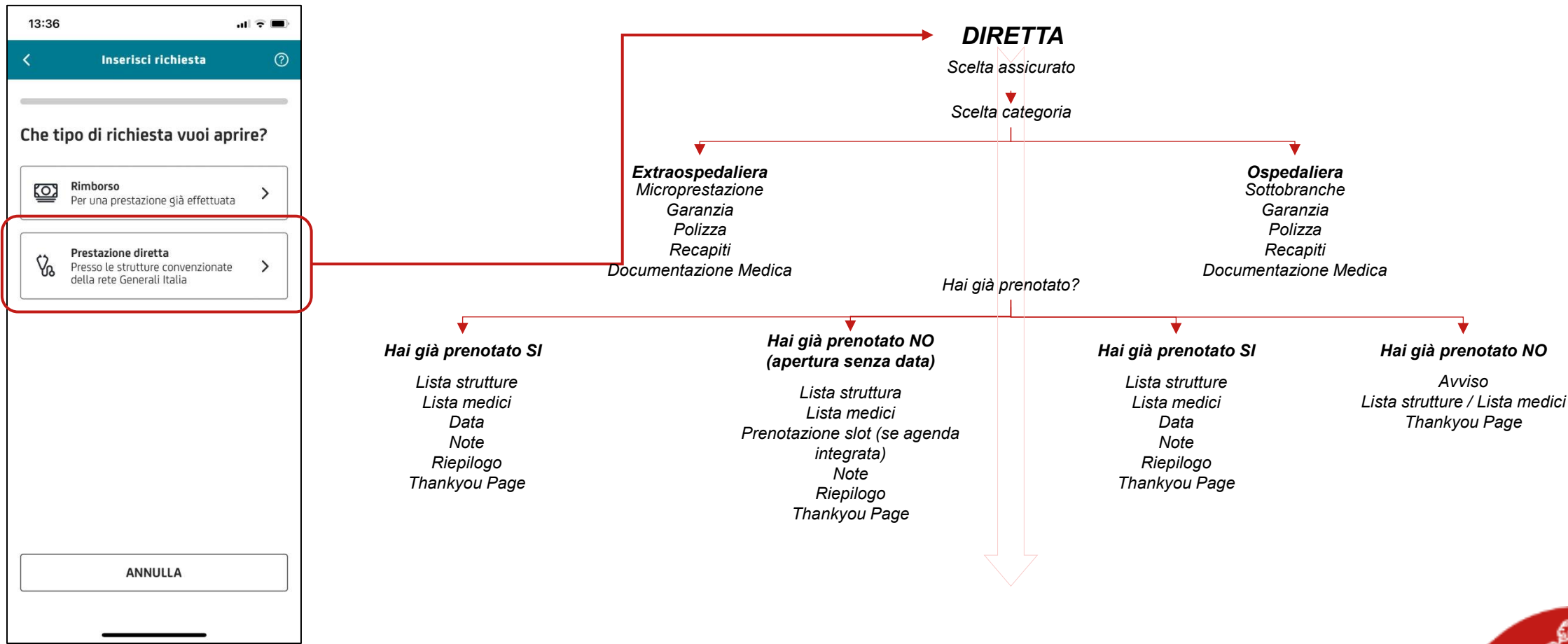
- **Inserire una richiesta** per una prestazione diretta o un rimborso
- Vedere **l'ultima richiesta inviata** e **accedere all'archivio** di tutte le richieste
- Vedere **tutte le sue polizze** e per ciascuna accedere ai **documenti** (sezione «documenti e modulistica»)
- Vedere le **strutture sanitarie 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 (1)

Nella sezione «Inserire 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 (2)

Nella sezione «Inserire una richiesta» è possibile scegliere la tipologia di richiesta tra:

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

13:36

< 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

Riepilogo

Thankyou Page

In alcune casistiche, il processo può prevedere step aggiuntivi

PRESTAZIONE DIRETTA

SCELTA PRESTAZIONE DIRETTA

13:36

< 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 ed esami >

Checkup e prevenzione >

Ricoveri, interventi e day hospital >

ANNULLA

Successivamente, il sistema richiede che tipo di prestazione si vuol prenotare, scegliendo tra prestazioni extra-ospedaliere, checkup e prevenzione o ospedaliere

INFO UTILE

Le prestazioni extra-ospedaliere sono incluse nella voce **«Visite ed esami»**.

Le prestazioni incluse nella garanzia prevenzione sono raggiungibili dalla voce **Checkup 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 ed esami >
- Checkup e prevenzione >
- Ricoveri, interventi e day hospital >

ANNULLA

Per richiedere una prestazione extra-ospedaliera o di prevenzione seleziona la voce di interesse.

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 >
- prestanzi non a tariffario >
- Ammine >
- inarie (benzolo e derivati e >

VOCI VARIABILI*

ANNULLA

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 >

VOCI VARIABILI*

ANNULLA

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]ia
Azienda aderente: Previgen Assistenza

Generasalute Rsm

Attiva

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

Se la **garanzia** fa riferimento a più **polizze**, indica una delle **polizza** 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's a section 'Carica i documenti medici' with a descriptive paragraph. Underneath, it says 'Certificato medico' and provides a link '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' (active).

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. It asks 'Hai già prenotato?' with two options: 'Sì' and 'No', each with a right arrow. At the bottom, there is an 'ANNULLA' button.

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

Possibilità di prenotazione tramite agenda integrata (1)

LISTA STRUTTURE

14:11

Richiesta prestazione

Dove vuoi cercare la struttura per la tua prestazione?

Prestazione
RMN cranio e/o nervi acustici

Cerca struttura Cerca medico

Indirizzo
Inserisci l'indirizzo

CERCA

ANNULLA

14:13

Richiesta prestazione

Selezione la struttura convenzionata

Indirizzo
Roma RM, Italia

Modifica

Ordina e Filtra

Strutture in evidenza

Smart Clinic, i poliambulatori nati dalla partnership tra Generali Italia e Gruppo San Donato. Scopri di più

Smart clinic Prenotabile online

FONDAZIONE POLICLINICO UNIVERSITARIO A. GEMELLI IRCCS

Largo Agostino Gemelli 8, 00168 ROMA (RM) • 5.7 km

Vedi dettagli SCEGLI STRUTTURA

Le strutture del Network Generali Welion

Nel caso di scelta "non ho prenotato", puoi **cercare la struttura** in cui prenotare, inserendo l'indirizzo.

Ti verrà proposto un elenco di strutture. Se la struttura ha la dicitura «**prenotabile online**» potrai procedere contemporaneamente alla prenotazione della prestazione.

DOMANDE INTEGRATIVE

14:20

Richiesta prestazione

La struttura chiede il dettaglio della prestazione

Per proseguire scegli dall'elenco qui sotto

RX ANCA DX >

RX ANCA SX >

RX AVAMBRACCIO DX >

RX AVAMBRACCIO SX >

RX BRACCIO DX >

RX BRACCIO SX >

RX CAVIGLIA DX >

RX CAVIGLIA SX >

RX FEMORE DX >

Proseguendo ti potrebbe essere richiesto di **fornire alcune informazioni di dettaglio** sulla prestazione.

Nel caso la tua scelta non avesse disponibilità in agenda, sarai indirizzato al processo tradizionale e **potrai comunque aprire la richiesta contattando la struttura in un secondo momento**.

I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera

Possibilità di prenotazione tramite agenda integrata (2)

SCELTA SLOT

14:15

Richiesta prestazione

Quando vorresti effettuare la prestazione?

Sono disponibili le date fino a 90 giorni, entro i limiti della polizza.

Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli Irccs
Largo Agostino Gemelli 8, 00168 Roma (rm)

Scegli una data Cerca medico

Dom 13 Apr Lun 14 Apr Mar 15 Apr

08:00 | LUCA AUSILI CEFARO >

08:30 | LUCA AUSILI CEFARO >

ANNULLA

14:15

Scegli una data Chiudi

Data prenotazione

15/04/2025

È possibile prenotare dal 07/04/2025 al 05/07/2025.

14:16

Filtra per Chiudi

Medico Azzerà

ROSELLINA RUSSO

MASSIMO BENENATI

Vedi altri

Non trovi il medico che stai cercando?

Potrebbe non avere disponibilità o non essere presente nel nostro network. Prosegui per uscire dalla prenotazione online, cercare il medico e farti autorizzare la richiesta.

Prosegui

AZZERA FILTRI

MOSTRA RISULTATI

INFO UTILE

La disponibilità della struttura sarà mostrata a partire **dal giorno successivo ai giorni di preavviso** previsti dalla polizza.

Ti verranno mostrati gli slot orari con **disponibilità nei 90 giorni successivi**

Non è possibile prenotare oltre l'annualità in corso.

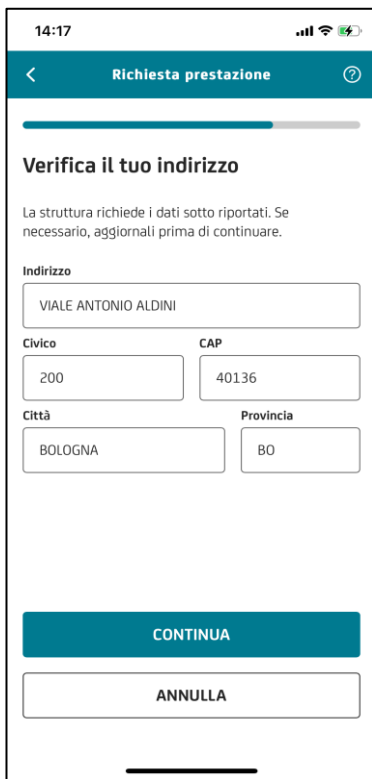
Se non trovi il medico desiderato o non sono presenti slot disponibili, sarai indirizzato verso l'apertura della richiesta senza agenda integrata. La richiesta verrà aperta e valutata ma dovrai contattare in autonomia la struttura.

Ti verranno proposte le disponibilità della struttura insieme al nome dei medici. In questo caso, potrai: selezionare una delle proposte, scegliere una nuova data in calendario (cliccando su *Scegli una data*) o cercare per medico (cliccando su *Cerca medico*)

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera

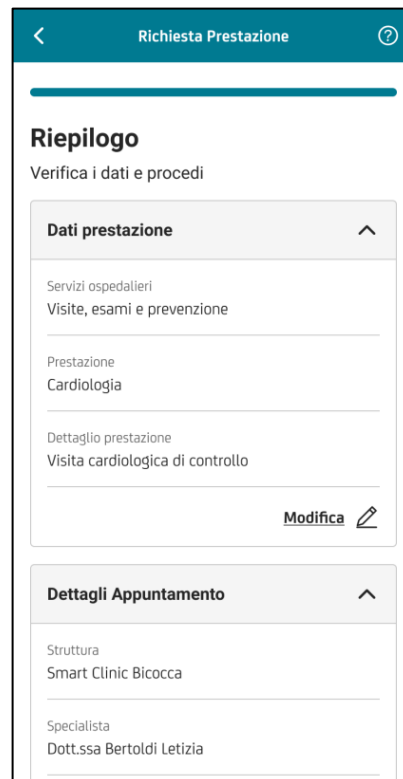
Possibilità di prenotazione tramite agenda integrata (3)

INDIRIZZO



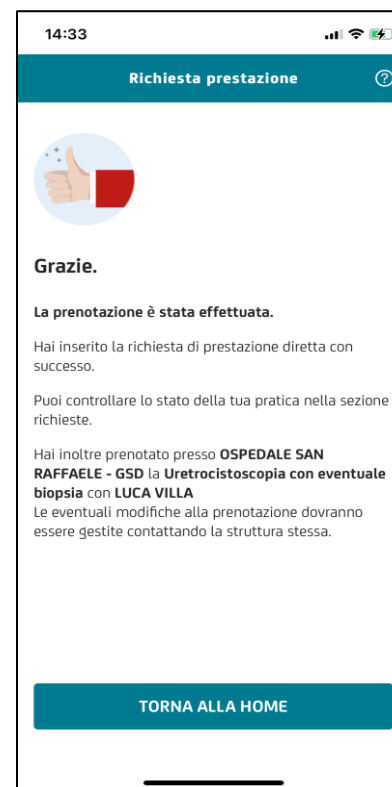
Conferma o modifica il tuo indirizzo

RIEPILOGO



All'invio della richiesta viene visualizzato un **messaggio di cortesia**. La richiesta è subito visibile nell'archivio richieste, con data e ora appuntamento.

THANKYOU PAGE



INFO UTILE

Con l'invio della richiesta di prestazione diretta presso una struttura con agenda integrata, in automatico viene anche fissato l'appuntamento.

La tua richiesta potrà:

- **Essere accettata dal liquidatore**, in questo caso potrai recarti direttamente alla struttura alla data e ora fissata
- **Essere accettata dal liquidatore ma vuoi modificare l'appuntamento**, in questo caso potrai contattare direttamente la struttura
- **Non essere accettata dal liquidatore**, in questo caso l'appuntamento rimane attivo e per annullarlo dovrai contattare direttamente la struttura

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera

Assenza di prenotazione e struttura senza agenda integrata (1)

LISTA STRUTTURE

14:11

< Richiesta prestazione ?

Dove vuoi cercare la struttura per la tua prestazione?

Prestazione

RMN cranio e/o nervi acustici

Cerca struttura

Cerca medico

Indirizzo

Inserisci l'indirizzo

CERCA

ANNULLA

14:58

< Richiesta prestazione ?

Seleziona la struttura convenzionata

Indirizzo

Roma RM, Italia

Modifica

Ordina e Filtra

Le strutture del Network Generali Welion

3 risultati

Scopri come ordiniamo i risultati

CASA DI CURA PAIDEIA

Via Vincenzo Tiberio 46, 00191 ROMA (RM) • 4.78 km

Vedi dettagli

SCEGLI STRUTTURA

CASA DI CURA VILLA VALERIA

Pizza Carnaro 18, 00141 ROMA (RM) • 6.44 km

Se scegli una struttura **non prenotabile online**, procederai secondo il processo tradizionale.

LISTA MEDICO

< Richiesta Prestazione ?

Indica il medico

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

Continua senza medico

CDI Bionics Cairoli

Via Nicolini, 39, Milano

Modifica

Cerca medico

Q Nome, Cognome

Giampietro App Allergologia

Ilenia Ab Cardiologia

Monica Agi

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

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera

Assenza di prenotazione e struttura senza agenda integrata (2)

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 Bicocca

Specialista
Dott.ssa Bertoldi Letizia

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

THANKYOU PAGE

15:00

Richiesta prestazione ?

Grazie.

Hai inserito la richiesta di prestazione diretta con successo.

Puoi controllare lo stato della tua pratica nella sezione richieste.

Se autorizzata, la richiesta sarà valida per 60 giorni. Puoi contattare la struttura scelta per prenotare l'appuntamento nel periodo di validità della richiesta.

CASA DI CURA PAIDEIA

Via Vincenzo Tiberio 46, 00191 ROMA (RM)

Contatti

06060611

www.clinicapaideia1.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

Prenotazione già effettuata (1)

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

CONTINUA

ANNULLA

<

Richiesta prestazione

Seleziona la struttura in cui hai prenotato la prestazione

MILANO

Modifica

Cerca struttura

Nome struttura

IRCCS ISTITUTO ORTOPEDICO GALEAZZI-GSD

Via Riccardo Galeazzi 4, 20161 MILANO (MI)

MULTIMEDICA SPA - OSPEDALE SAN GIUSEPPE

Via San Vittore 12, 20133 MILANO (MI)

AUXOLOGICO CAPITANIO

Via Mercalli 30, 20100 MILANO (MI)

AUXOLOGICO PIER LOMBARDO

Via Pier Lombardo 22, 20135 MILANO (MI)

CASA DI CURA SAN CAMILLO

Via Mauro Macchi 5, 20124 MILANO (MI)

OSPEDALE SAN RAFFAELE - GSD

Via Olgettina 62, 20132 MILANO (MI)

COLUMBUS CLINIC CENTER

Via Michelangelo Buonarroti 48, 20145 MILANO (MI)

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

IRCCS Istituto Ortopedico Galeazzi-gsd

Via Riccardo Galeazzi 4, 20161 Milano (mi)

Modifica

Cerca medico

Nome, Cognome

Ca

ORTOPEDIA

Univ. Carlo Poma - Ospedale

ORTOPEDIA - CHIRURGIA DEL PIEDE

Me

ORTOPEDIA

Me

ORTOPEDIA

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

DATA APPUNTAMENTO FISSATO

<

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 02/04/2026 al 31/12/2026.

Data appuntamento

Data appuntamento

Inserire 2 cifre per il giorno, 2 per il mese e 4 per l'anno (gg/mm/aaaa)

CONTINUA

ANNULLA

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

PRESTAZIONE DIRETTA: Extra-ospedaliera

Prenotazione già effettuata (2)

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 Bicocca

Specialista
Dott.ssa Bertoldi Letizia

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 ed esami >

Checkup e prevenzione >

Ricoveri, interventi e day hospital >

ANNULLA

VOCE VARIABLE*

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

SPECIALIZZAZIONE

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 VARIABLE*

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 VARIABLE*

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

Azienda aderente: F

Generasalute Rsm

Attiva

Polizza 123456789

Dal 29/03/2024 al 29/03/2029

Contraente: B

Azienda aderente: F

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

Email

bia@bancat

+ Aggiungi nuova email

Cellulare

+39 325

+ 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.

**La voce può variare in base alla polizza*

I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni



PRESTAZIONE DIRETTA: Ospedaliera

DOCUMENTAZIONE MEDICA

The screenshot shows the 'Richiesta Prestazione' screen with a progress bar at the top. Below the title, there's a section 'Carica i documenti medici' with a subtext: 'I documenti serviranno per valutare la richiesta in corso. In seguito potrebbero essere richiesti documenti aggiuntivi.' This is followed by a 'Certificato medico' section with a link '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' (active).

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's a section 'Hai già prenotato?' with two buttons: 'SÌ' and 'NO', both with right-pointing arrows. At the bottom, there is an 'ANNULLA' button.

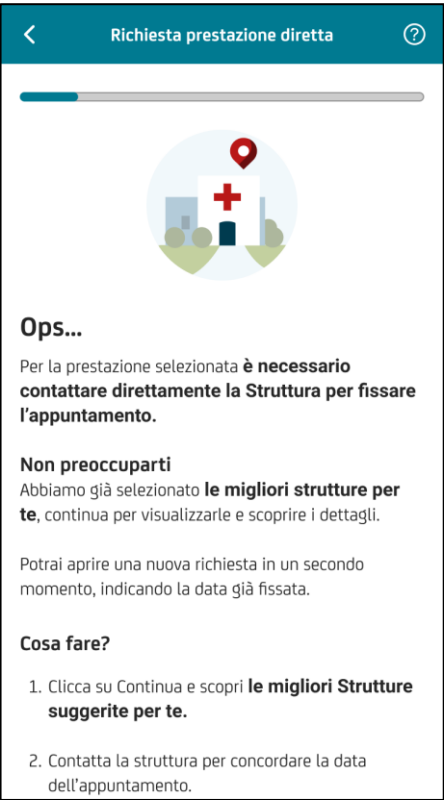
I **documenti** richiesti **variano** in base alla **prestazione** selezionata in precedenza.

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

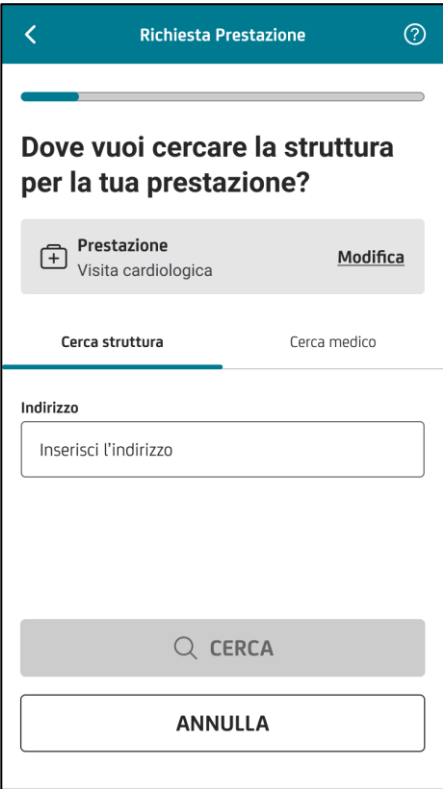
PRESTAZIONE DIRETTA: Ospedaliera Prenotazione non già effettuata

AVVISO



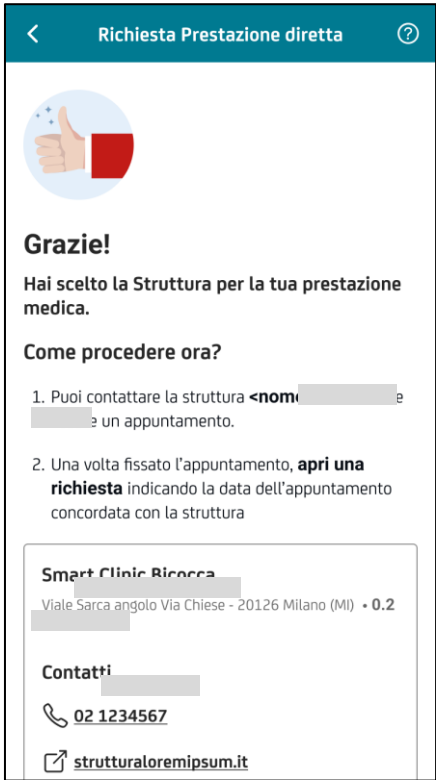
Se non è stata effettuata la prenotazione, ti sarà ricordato che è necessario fissare un appuntamento

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

**I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni*



PRESTAZIONE DIRETTA: Ospedaliera Prenotazione già effettuata

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

Richiesta prestazione

Seleziona la struttura in cui hai prenotato la prestazione

MILANO

Modifica

Cerca struttura

Nome struttura

IRCCS ISTITUTO ORTOPEDICO GALEAZZI - GSD

Via Riccardo Galeazzi 4, 20161 MILANO (MI)

MULTIMEDICA SPA - OSPEDALE SAN GIUSEPPE

Via San Vittore 12, 20133 MILANO (MI)

AUXOLOGICO CAPITANIO

Via Mercalli 30, 20100 MILANO (MI)

AUXOLOGICO PIER LOMBARDO

Via Pier Lombardo 22, 20135 MILANO (MI)

CASA DI CURA SAN CAMILLO

Via Mauro Macchi 5, 20124 MILANO (MI)

OSPEDALE SAN RAFFAELE - GSD

Via Olgettina 62, 20132 MILANO (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 Bionics Cairoli

Via Nicolini, 39, Milano

Modifica

Cerca medico

Nome, Cognome

Giampietro Appiani

Allergologia

Ilenia Abbiati

Cardiologia

Monica Agostini

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 Ospedaliera o extra-ospedaliera

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

17:39 4G

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: «Richiedi rimborso»

SCELTA ANNUALITÀ

17:40 4G

Richiesta rimborso

Quando è avvenuta la prestazione?

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

2024

2025

2026

ANNULLA

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

SCELTA ASSICURATO

17:40 4G

Richiesta rimborso

Per chi stai chiedendo il rimborso?

Paolo Caponuccio

Chiara

Matteo

Lorenzo

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

Ultime prestazioni utilizzate

Visite ed esami diagnostici

Lenti

Spese collegate al ricovero

Spese di Trasporto

Indennità da grave evento

fisioterapia

Spese collegate al ricovero

Diarie

Seleziona la **prestazione** per cui chiedere il rimborso; sono messe in evidenza le **ultime prestazioni** da te richieste

RICHIESTA DI RIMBORSO

POLIZZA

<

Richiesta Prestazione

?

Seleziona la polizza

Generasalute Rsm

Attiva

Polizza 98

Dal 29/03/2024 al 29/03/2029

Contraente: Banca D'Italia

Azienda aderente: Previgen Assistenza



Generasalute Rsm

Attiva

Polizza 12

Dal 29/03/2024 al 29/03/2029

Contraente: Banca D'Italia

Azienda aderente: Previgen Assistenza



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

SELEZIONE BENEFICIARIO

<

Richiesta Rimborso

?

Chi riceve il rimborso?

Scegli se ricevere il bonifico sul tuo conto corrente o chiedere che venga emesso sul conto corrente dell' assicurato.

☐ Io, Biagio

☐ Rossella

Annulla

Continua

<

Richiesta Rimborso

?

Chi riceve il rimborso?

Scegli se ricevere il bonifico sul tuo conto corrente o chiedere che venga emesso sul conto corrente dell' assicurato.

☒ Io, I

☐ Rossella

☒ Sono autorizzato ad incassare per conto dell'assicurato

Annulla

Continua

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

10:59 4G

< Richiesta rimborso ?

Dati beneficiario rimborso

Andri

Email

@GMAIL.COM

+ Aggiungi nuova email

ⓘ Ricorda che l'IBAN deve essere intestato al beneficiario del rimborso.

IBAN

IT21

Unicredit Spa

+ Aggiungi nuovo IBAN

CONTINUA

ANNULLA

AGGIUNTA RECAPITO E IBAN

10:53

< Richiesta rimborso ?

Aggiungi un nuovo indirizzo email

A questo indirizzo riceverai le informazioni sullo stato della tua pratica.

Inserisci email

Inserisci email

Conferma email

Conferma email

CONTINUA

ANNULLA

10:54

< Richiesta rimborso ?

Aggiungi nuovo IBAN

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

ⓘ Ricorda che l'IBAN deve essere intestato al beneficiario del rimborso.

Inserisci IBAN

Inserisci 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 ?

Documento di spesa

Day Hospital senza Intervento
Spese collegate al ricovero

Modifica

+ Carica documento

È possibile caricare file in formato .pdf, .jpeg, .png. La dimensione massima di ciascun documento è 10 MB. Il nome del file non deve contenere caratteri speciali (es. è,é,à,ù,ò,&,\$,%...).

CONTINUA

ANNULLA

< Richiesta rimborso ?

Documento di spesa

Day Hospital senza Intervento
Spese collegate al ricovero

Modifica

fattura.pdf
pdf file - 30.18 KB

Documento pronto per l'elaborazione.
Analizzeremo il documento con la nostra IA. Prima di inviare la richiesta di rimborso, potrai rivedere e modificare i dati.

☐ Documento di spesa emesso all'estero

CONTINUA

ANNULLA

Carica ora il documento di spesa. Il box azzurro ti informa dell'utilizzo della **Intelligenza Artificiale**. Ogni documento (fattura, ricevuta, scontrino, ...) va inserito singolarmente. Clicca su **«Continua»** per proseguire.

< Richiesta rimborso ?

Informazioni aggiuntive

Day Hospital senza Intervento
Spese collegate al ricovero

Modifica

Data inizio ricovero

11/05/2026

Inserire 2 cifre per il giorno, 2 per il mese e 4 per l'anno (gg/mm/aaaa)

Data fine ricovero

13/05/2026

Inserire 2 cifre per il giorno, 2 per il mese e 4 per l'anno (gg/mm/aaaa)

CONTINUA

ANNULLA

Se previsto dal tipo di prestazione, inserisci i **campi integrativi**. Qui un esempio in cui viene chiesta la data inizio e data fine del ricovero

I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni



RICHIESTA DI RIMBORSO

SCELTA STRUTTURA

Richiesta rimborso

Indica la struttura

Abbiamo trovato **più strutture** associate alla **Partita IVA/codice fiscale** rilevata dall'IA. Seleziona la struttura in cui hai effettuato la prestazione. Se il dato non è corretto puoi modificarlo.

Partita IVA o codice fiscale

00693320558

IA

☐

AFFIDEA CLINICS BUSSERO - MONTESANTO

Via Andrea Bossi, BUSSERO, MI

☐

AFFIDEA CLINICS LODI - MONTESANTO

Tangenziale Sud KM 298, LODI, LO

☐

AFFIDEA CLINICS NERVIANO - MONTESANTO

PIAZZA V. EMANUELE II, NERVIANO, MI

☐

AFFIDEA CLINICS CUNEO - CDC SRL

Piazza Duccio Galimberti, CUNEO, CN

☐

AFFIDEA CLINICS VERBANIA - CDC SRL

Via Sergio Bocci, VERBANIA, VB

☐

AFFIDEA CLINICS SETTIMO TORINESE - CDC SPA

Via Cavour, SETTIMO TORINESE, TO

☐

AFFIDEA CLINICS GESSATE - MEDICAL CENTER

Via Della Filanda, GESSATE, MI

☐

AFFIDEA CLINICS TORINO MONTECUCCOLI - CDC SPA

Via Montecuccoli, TORINO, TO

☐

AFFIDEA CLINICS TORINO FERRARIS - CDC SRL

Corso Galileo Ferraris, TORINO, TO

☐

AFFIDEA CLINICS TORINO REGINA - CDC SPA

CORSO REGINA MARGHERITA, TORINO, TO

☒

AFFIDEA CLINICS PADOVA - IDA

Via Cavazzana, PADOVA, PD

Non trovi la struttura che stai cercando?

Se non trovi la struttura puoi aggiungerla.

Aggiungi nuova struttura

CONTINUA

ANNULLA

Se risultano **più strutture** associate alla partita IVA/codice fiscale indicata sul tuo documento di spesa, seleziona quella in cui hai effettuato la prestazione

I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni

CENSIMENTO STRUTTURA

<

Richiesta rimborso



Inserisci i dati della struttura

Partita IVA o codice fiscale

Nome struttura

CONFERMA

ANNULLA

Se non trovi quella che stai cercando, inseriscila con
«aggiungi nuova struttura»

RICHIESTA DI RIMBORSO

DOCUMENTAZIONE MEDICA

The screenshot shows the 'Richiesta Rimborso' app interface. At the top, there's a blue header with a back arrow and the title 'Richiesta Rimborso'. Below it is a progress bar. The main section is titled 'Carica i documenti medici' and contains the text: 'I documenti serviranno per valutare la richiesta in corso. In seguito potrebbero essere richiesti documenti aggiuntivi.' Below this is the 'Certificato medico' section, which includes an information icon and the text 'Quali documenti puoi caricare?'. There is a file upload area showing 'Certificato medico.pdf' (136,6 Kb - Pdf) with a trash icon. Below this is a dashed box containing a '+ Carica documento' button and an information icon. At the bottom, there is an 'Altri documenti' section with another dashed box containing a '+ Carica documento' button and an information icon.

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.

Questo step è presente solo se obbligatorio. Diversamente sarà possibile inserire documenti nella sezione «riepilogo»

RICHIESTA DI RIMBORSO

RIEPILOGO

<

Richiesta rimborso

Riepilogo

Verifica i dati e procedi

Rimborso per Matteo [REDACTED]

Ancuni campi sono stati compilati automaticamente dall'IA. Controllali e modificali se necessario.

Dati prestazione

Grande intervento
Spese collegate al ricovero

Documenti

Documento di spesa
 Esami Sangue 06062025_2.pdf

Dati fattura

Numero fattura
AA-0037908

Data fattura
06/06/2025

Dati struttura

Struttura
AFFIDEA CLINICS PADOVA - IDA

Partita IVA
13661780968

Informazioni aggiuntive

Data inizio e fine ricovero
04/05/2026 - 06/05/2026

<

Richiesta rimborso

Dati rimborso

Polizza
Generasalute Rsm

Periodo validità polizza
Dat: 01/01/2026 al: 31/12/2026

Dati beneficiario

Beneficiario rimborso
PAOLO [REDACTED]

Email
TTEST@MAIL.COM

IBAN beneficiario
IT07N020080501300[REDACTED]1

Opzionale

Vuoi aggiungere una nota per il liquidatore alla tua richiesta?

☐

 Si

☒

 No

INVIA LA RICHIESTA

ANNULLA

<

Richiesta rimborso

Beneficiario rimborso
PAOLO MILANI

Email
TTEST@MAIL.COM

IBAN beneficiario
IT07N020080501300[REDACTED]

Opzionale

Vuoi aggiungere una nota per il liquidatore alla tua richiesta?

☐

 Sì

☒

 No

Opzionale

Vuoi allegare un documento medico o altri documenti?

☐

 Sì

☒

 No

INVIA LA RICHIESTA

ANNULLA

THANKYOU PAGE

A screenshot of a mobile application interface. At the top is a teal header bar with a white back arrow on the left and the text "Richiesta Rimborso" in white. Below the header is a large light blue circle containing a thumbs-up icon with three small blue stars above it. The main content area has a white background. It starts with the word "Grazie!" in bold black text. This is followed by a paragraph: "La richiesta di rimborso spese mediche è stata inserita con successo". Then another paragraph: "Potrai controllare lo stato della tua pratica dalla pagina di polizza." Below that is a paragraph: "Se la documentazione è completa ti daremo risposta entro 30 giorni lavorativi." At the bottom is a teal bar with the white text "TORNA ALLA HOME".

Nella sezione “Riepilogo” è possibile visualizzare i dati della fattura, restituiti dall'Intelligenza Artificiale. Questi ultimi sono segnalati con un messaggio dedicato. Se necessario, potrai modificare i dati restituiti dall'Intelligenza Artificiale con la matita azzurra. I campi modificati avranno l’etichetta «**modificato da te**». Puoi modificare anche mail e iban del beneficiario.

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

RICHIESTA DI RIMBORSO

RIEPILOGO

<

Richiesta rimborso

?

Dati prestazione

Extra Ricovero
Lenti

Documenti

Documento di spesa
immagine.png

Dati fattura

IA

Numero fattura

MO/R2026104

Data fattura

11/04/2026

Non valido

Importo fattura

-

Non valido

Regime erogazione

Ticket Servizio Sanitario Nazionale

Nel caso in cui un dato non venga restituito o non superi i controlli previsti, sarai avvisato da un apposito messaggio; per proseguire dovrai integrare l'informazione mancante / errata selezionando la matita azzurra.

Richiesta rimborso

?

Dati prestazione

Extra Ricovero
Lenti

Numero fattura

MO/R2026104

Compilato da IA

Data fattura

11/04/2026

! |

Attenzione! La data della fattura non corrisponde alla validità temporale della polizza che hai scelto

Importo fattura

Importo fattura

! €

Il campo è obbligatorio

Regime erogazione

Compilato da IA

Seleziona il regime tramite il quale è stata erogata la prestazione.

Ticket Servizio Sanitario Nazionale

Selezionare solo in caso di prestazione con ticket del Servizio Sanitario Nazionale.

Qui un esempio nel caso di data fattura non valida e importo mancante: compila i campi e clicca su «**Salva e torna al riepilogo**» per proseguire. I campi modificati avranno l'etichetta «**modificato da te**».

Richiesta rimborso

?

Dati prestazione

Extra Ricovero
Lenti

Numero fattura

MO/R2026104

Compilato da IA

Data fattura

11/04/2025

Modificato da te

Inserire 2 cifre per il giorno, 2 per il mese e 4 per l'anno (gg/mm/aaaa)

Importo fattura

100,00

€

Modificato da te

Regime erogazione

Compilato da IA

Seleziona il regime tramite il quale è stata erogata la prestazione.

Ticket Servizio Sanitario Nazionale

Selezionare solo in caso di prestazione con ticket del Servizio Sanitario Nazionale.

Solvente privato

Selezionare solo in caso di prestazione in regime di solvente privato.

Richiesta rimborso

?

11/04/2025

|

Inserire 2 cifre per il giorno, 2 per il mese e 4 per l'anno (gg/mm/aaaa)

Importo fattura

100,00

€

Modificato da te

Regime erogazione

Compilato da IA

Seleziona il regime tramite il quale è stata erogata la prestazione.

Ticket Servizio Sanitario Nazionale

Selezionare solo in caso di prestazione con ticket del Servizio Sanitario Nazionale.

Solvente privato

Selezionare solo in caso di prestazione in regime di solvente privato.

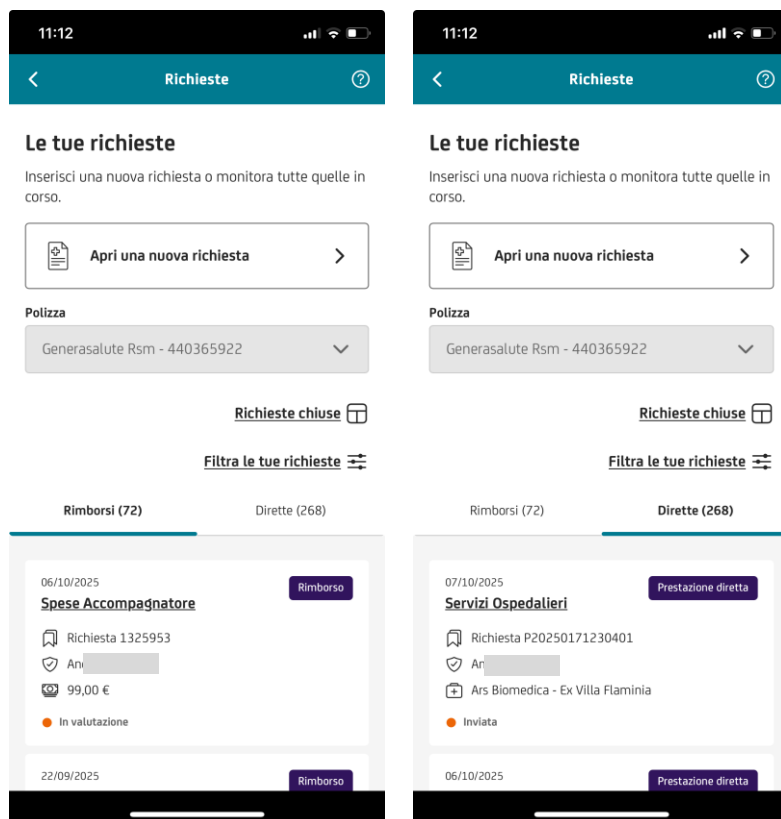
Misto (ticket + privato)

Se una parte dell'importo della fattura è in convenzione con il servizio sanitario nazionale e la restante parte in regime solvente privato.

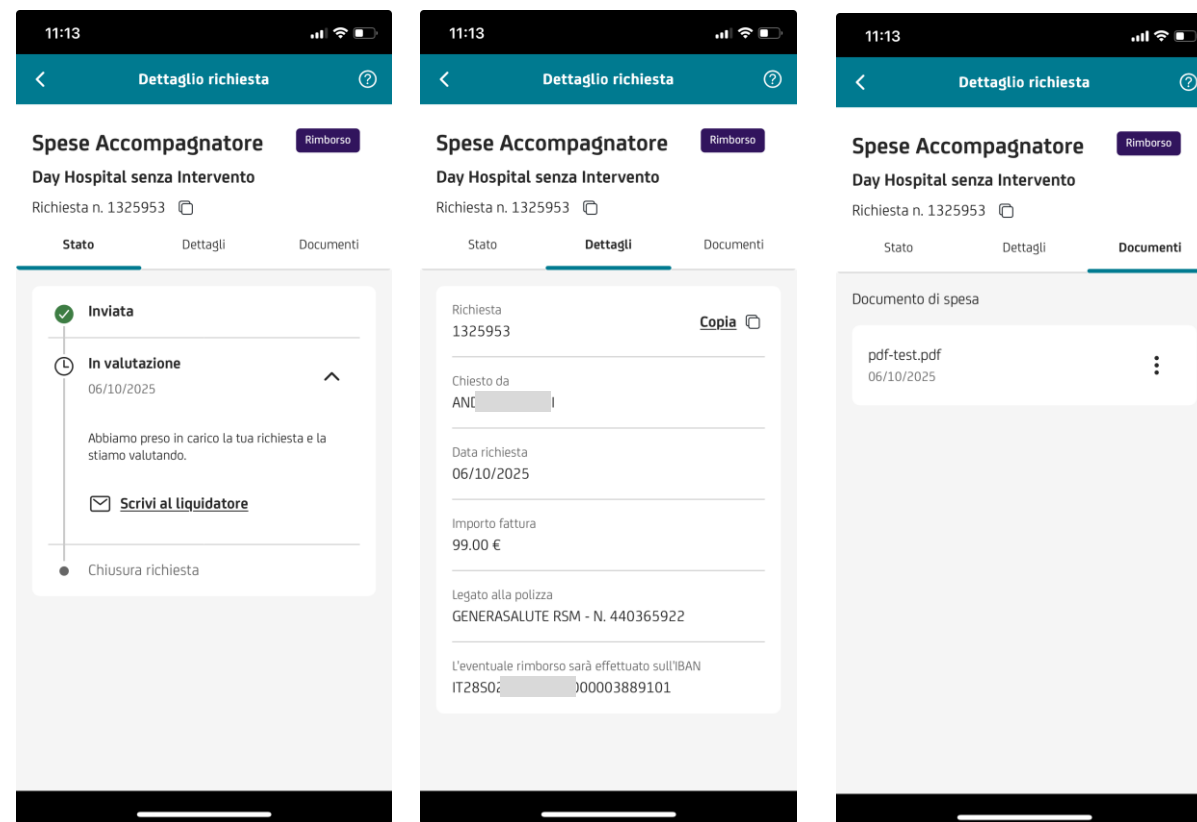
SALVA E TORNA AL RIEPILOGO

ANNULLA LA MODIFICA

ARCHIVIO RICHIESTE



DETTAGLIO RICHIESTE



Puoi consultare le richieste già inserite nella **sezione «Vedi tutte le richieste»**.

- In «**Dettaglio richiesta**» sono disponibili tutte le info della richiesta selezionata:
- **Stato** con il dettaglio dello stato di avanzamento della pratica, disponibile nella sezione «Stato richiesta»
 - **Dettagli** con tutte le informazioni inserite in fase di apertura
 - **Documenti** associati alla richiesta.

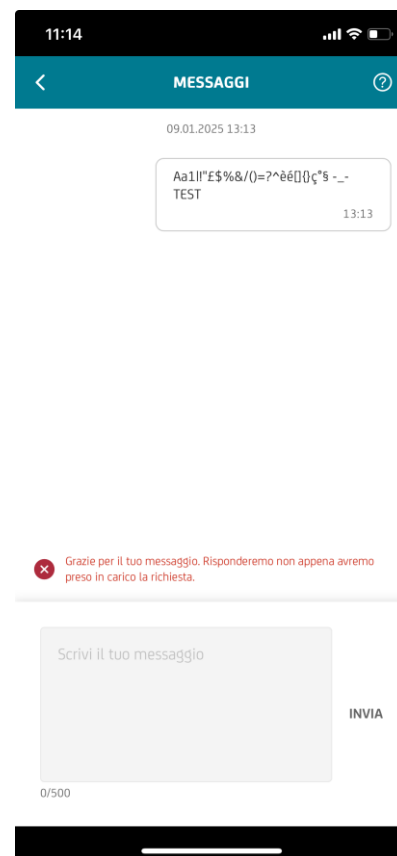
I testi riportati nelle schermate potrebbero presentare delle variazioni

CONVERSAZIONE CON IL LIQUIDATORE

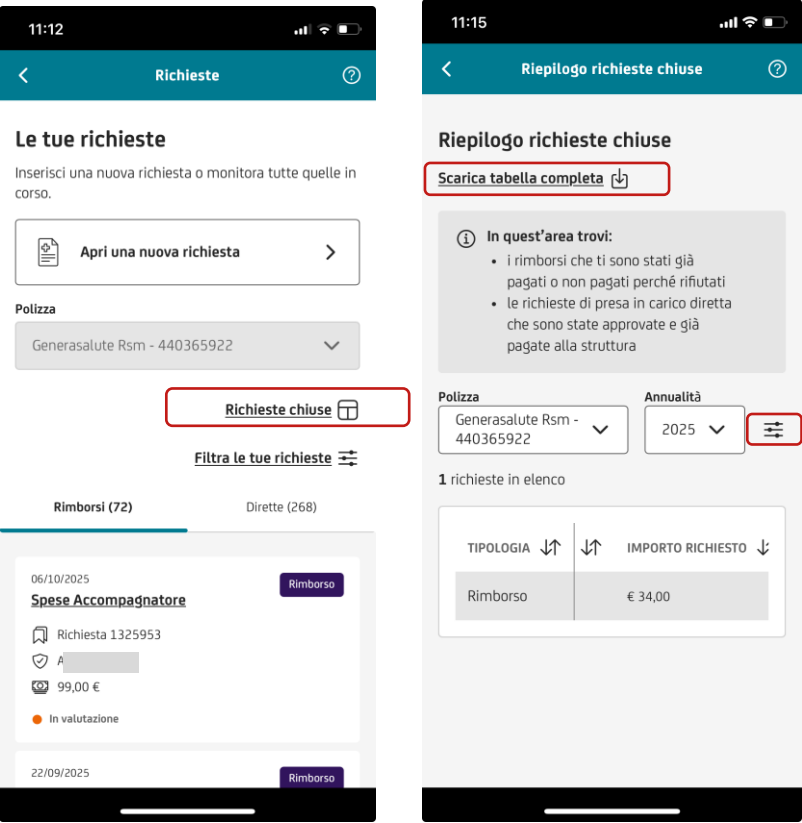
Nel tracking è sempre disponibile anche la funzionalità di **messaggistica**, che consente all'utente di **inviare note al liquidatore per ricevere informazioni sulla pratica**.

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



ARCHIVIO RICHIESTE



Dal bottone «Richieste chiuse» è possibile accedere ad una vista dedicata di tutte le richieste chiuse.

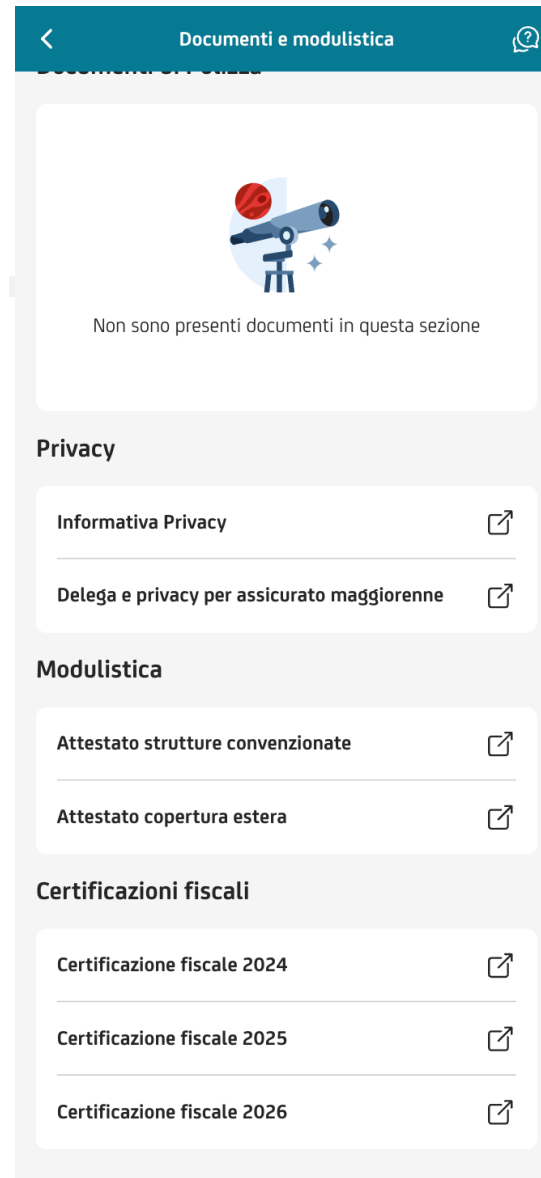
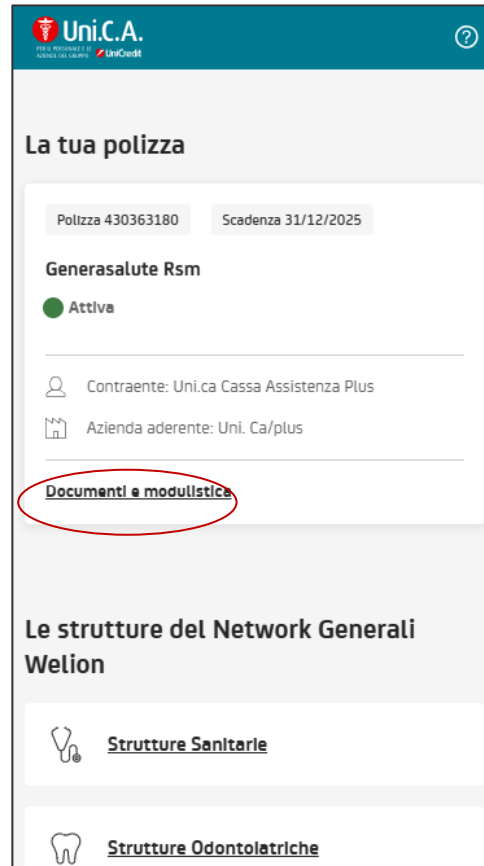
La tabella è filtrabile ed è possibile anche scaricare un file in formato .csv

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.

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.

The screenshot shows the 'Richiesta rimborso' (Refund Request) screen. At the top, there's a teal header with a back arrow and a question mark icon. Below it is a progress bar. The main section is titled 'Consenso Privacy'. It contains a scrollable box with text about privacy policy, a declaration statement, a toggle switch for 'Trattamento dei dati personali' (which is turned on), and a paragraph of authorization. At the bottom, there are two buttons: 'Continua' (Continue) in teal and 'Annulla' (Cancel) in white.

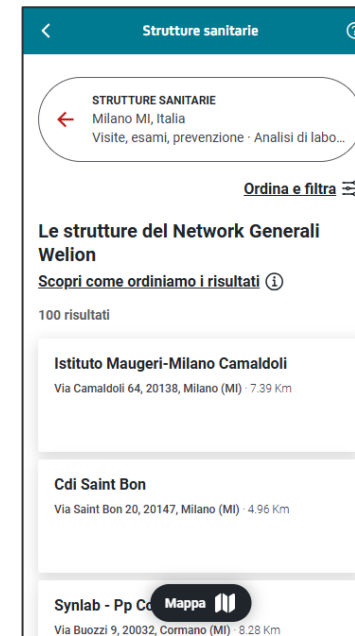
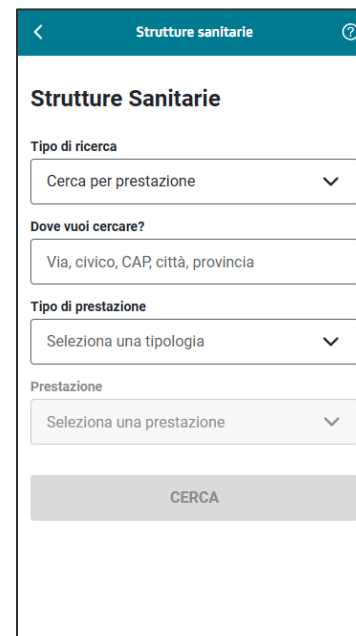
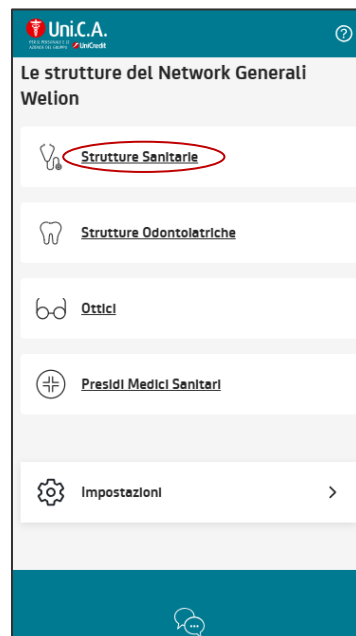
The screenshot shows the 'I consensi dell'assicurato' (Insured's consents) screen. It has a teal header with a progress bar. The main text explains that for requests on behalf of another insured, a delegation document and consent must be uploaded. There's a document icon placeholder labeled 'Documento delega e privacy' with a right arrow. Below it is a teal button with a plus icon labeled 'Carica documento firmato' (Upload signed document). At the bottom, there are two buttons: 'Indietro' (Back) in white and 'Continua' (Continue) in teal.

The screenshot shows a screen asking 'Vuoi attivare la gestione automatizzata per velocizzare le tue pratiche?' (Do you want to activate automated management to speed up your practices?). It features a teal header with a progress bar. The main text asks for authorization for automated management. Below this is a toggle switch for 'Gestione Automatizzata (Facoltativo)' (Automated Management (Optional)), which is currently turned off. A paragraph of authorization text is provided. At the bottom, there is a large teal button labeled 'Continua' (Continue).

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**.



Punto di accesso Network Card

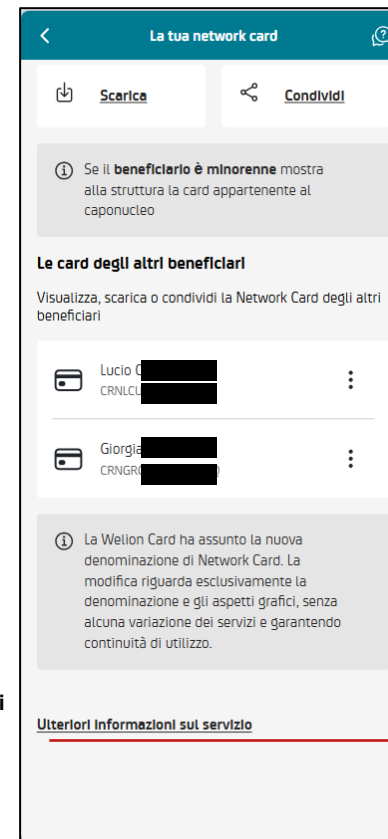


La Network Card è visibile sulla home page dell'area salute



Al click su «vedi dettagli» viene mostrata la Welion card dell'utente.

Nella sezione in basso sono mostrati anche gli altri beneficiari maggiorenni (se presenti nel nucleo)



Lista per beneficiari maggiorenni e funzioni di condivisione

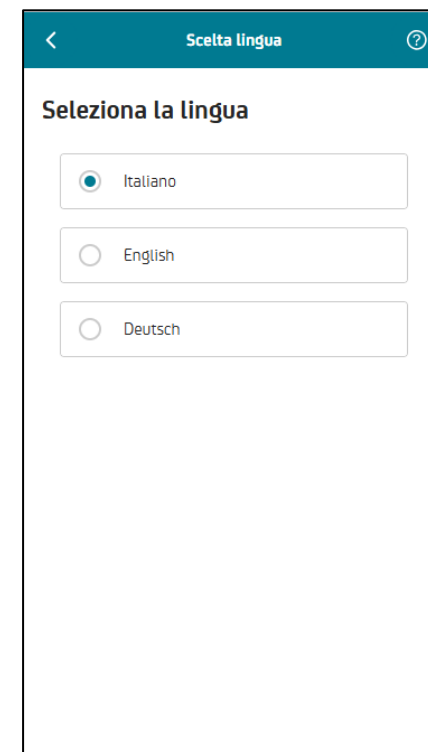
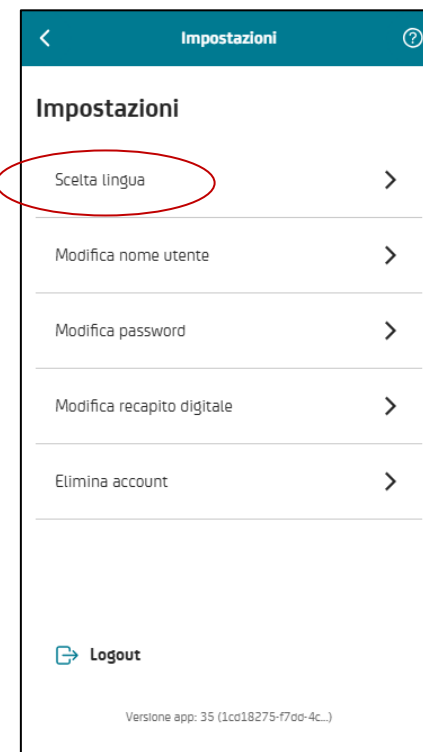
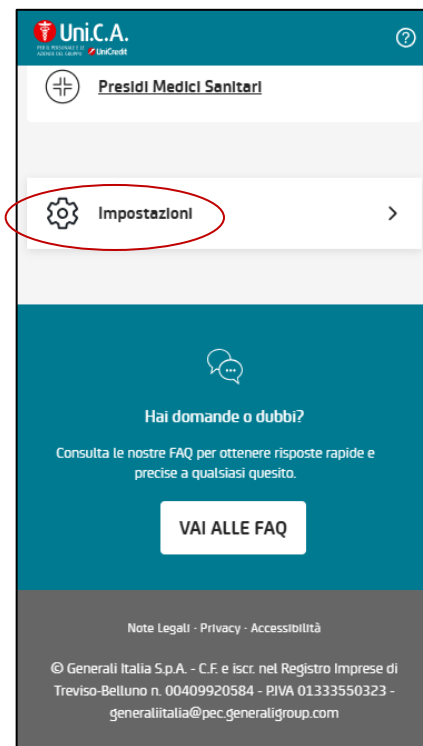


IMPOSTAZIONI

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.

The image displays three sequential screens from a mobile application for changing a user's name.

Screen 1: Impostazioni
This screen shows the settings menu. The option "Modifica nome utente" is highlighted with a red circle, and a red arrow points from it to the second screen. Other options include "Scelta lingua", "Modifica password", "Modifica recapito digitale", and "Elimina account". At the bottom, there is a "Logout" button and the app version "35 (1c018275-f700-4c...)".

Screen 2: Cambio nome utente
This screen is titled "Cambio nome utente" and "ITA". It prompts the user to "Seleziona il nuovo nome utente". It lists the user's email "pincopallino2@prova.com" and several phone numbers: "0039 3408336619", "0039 3496926437", "0039 3499394570", and "0039 3356842159". A note at the bottom says "Contatta la tua Azienda per utilizzare un recapito diverso." A "CONTINUA" button is at the bottom.

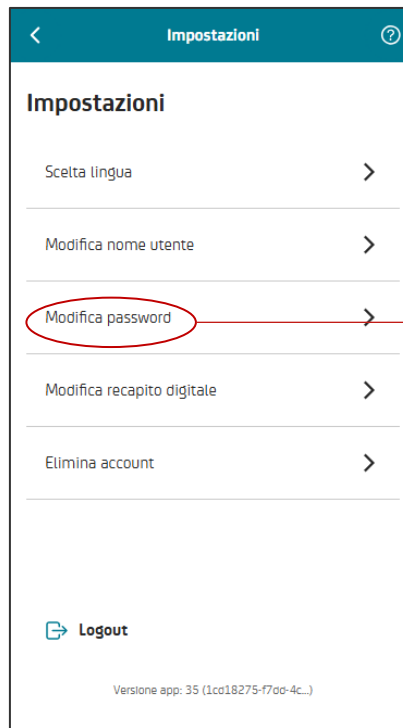
Screen 3: Conferma Operazione
This screen is titled "Conferma Operazione" and "Conferma che sei tu". It instructs the user to enter a 6-digit verification code. Below the instruction are six empty boxes for the code. There are links for "Richiedi nuovo codice" and "Assistenza". A "CONTINUA" button is at the bottom.

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.

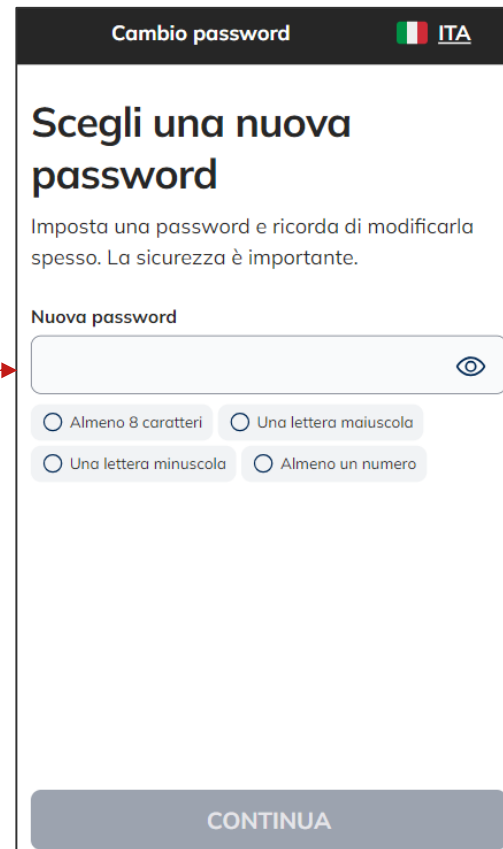


Impostazioni

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

 Logout

Versione app: 35 (1c018275-f700-4c...)



Cambio password  ITA

Scegli una nuova password

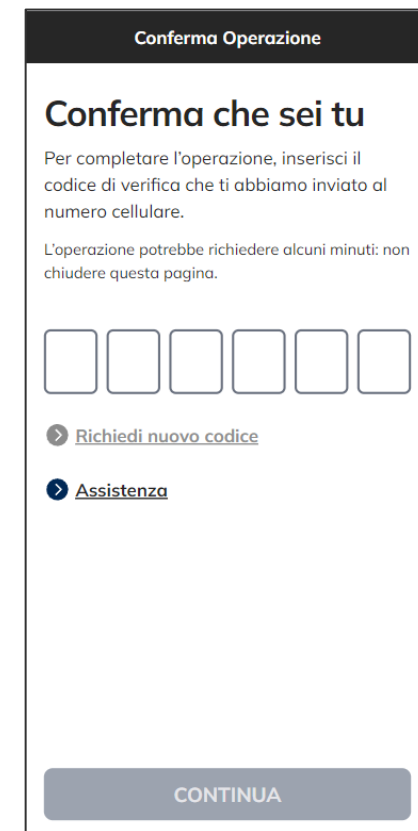
Imposta una password e ricorda di modificarla spesso. La sicurezza è importante.

Nuova password

☐ Almeno 8 caratteri ☐ Una lettera maiuscola

☐ Una lettera minuscola ☐ Almeno un numero

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.

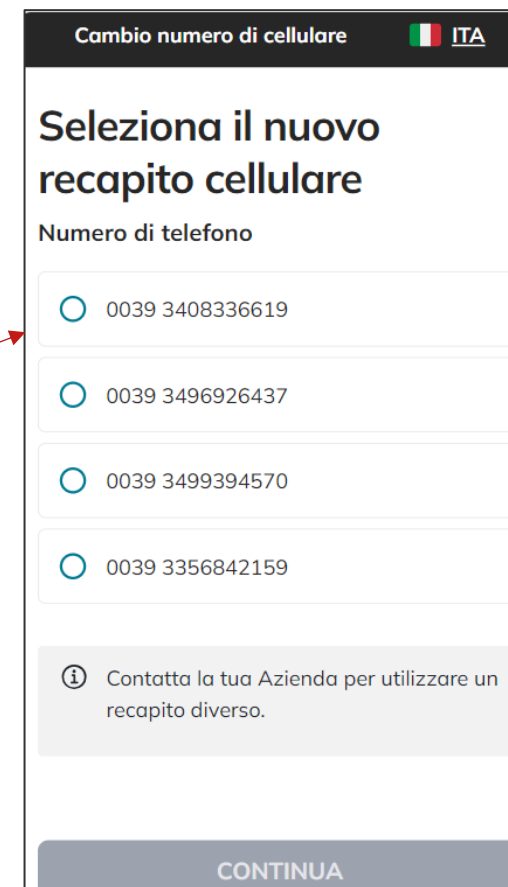
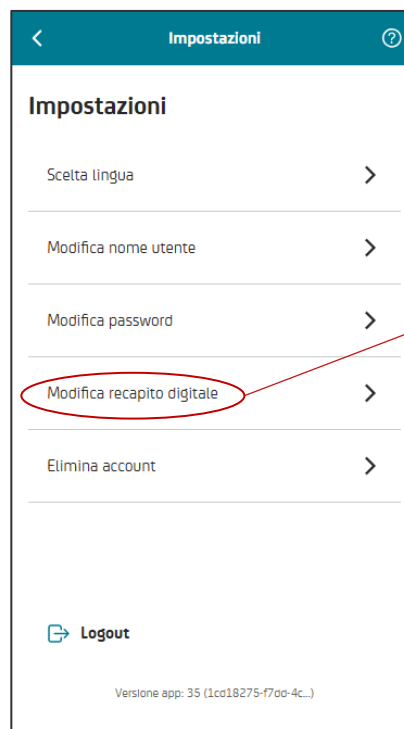
 [Richiedi nuovo codice](#)

 [Assistenza](#)

CONTINUA

MODIFICA 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.

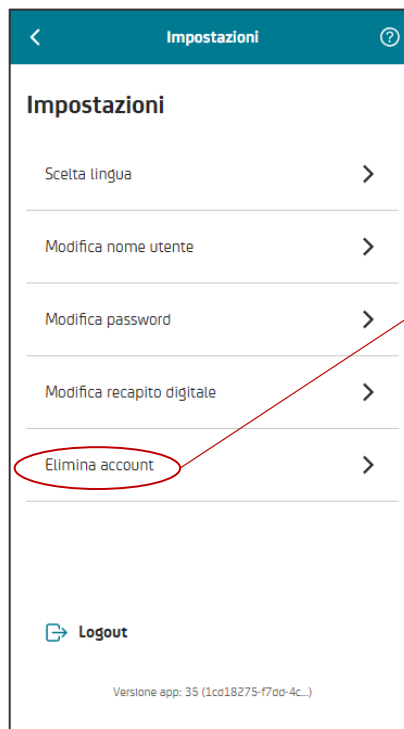


ELIMINA ACCOUNT

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**.



Impostazioni

Scelta lingua >

Modifica nome utente >

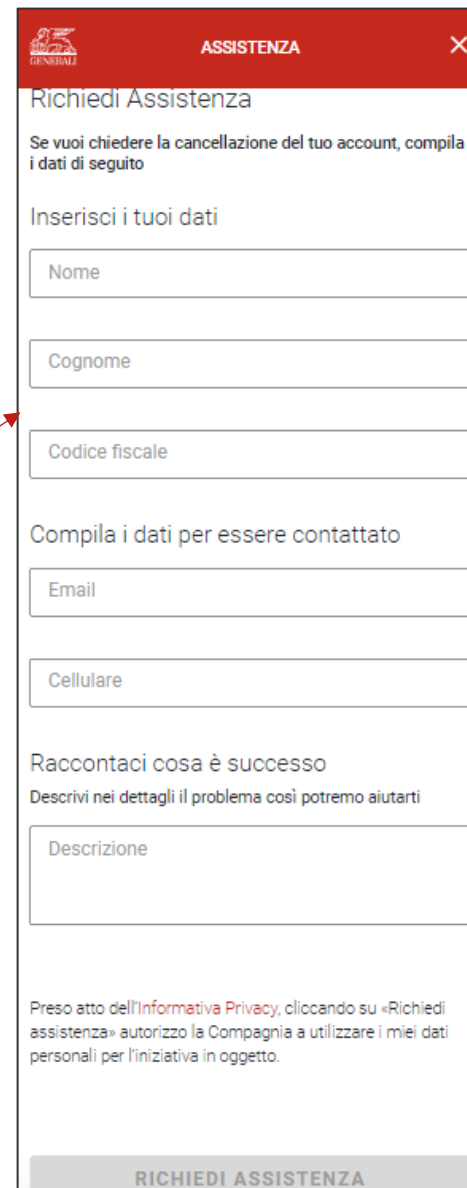
Modifica password >

Modifica recapito digitale >

Elimina account >

 Logout

Versione app: 35 (1c018275-f700-4c...)



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

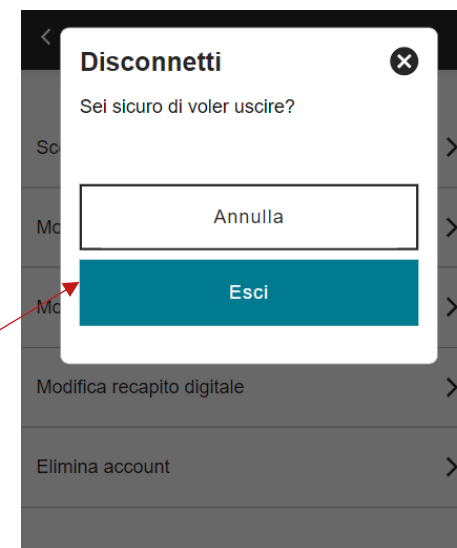
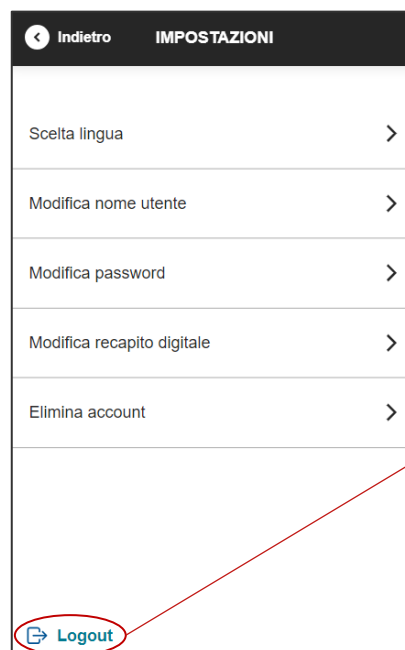
Preso atto dell'[Informativa Privacy](#), cliccando su «Richiedi assistenza» autorizzo la Compagnia a utilizzare i miei dati personali per l'iniziativa in oggetto.

RICHIEDI ASSISTENZA

LOGOUT

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

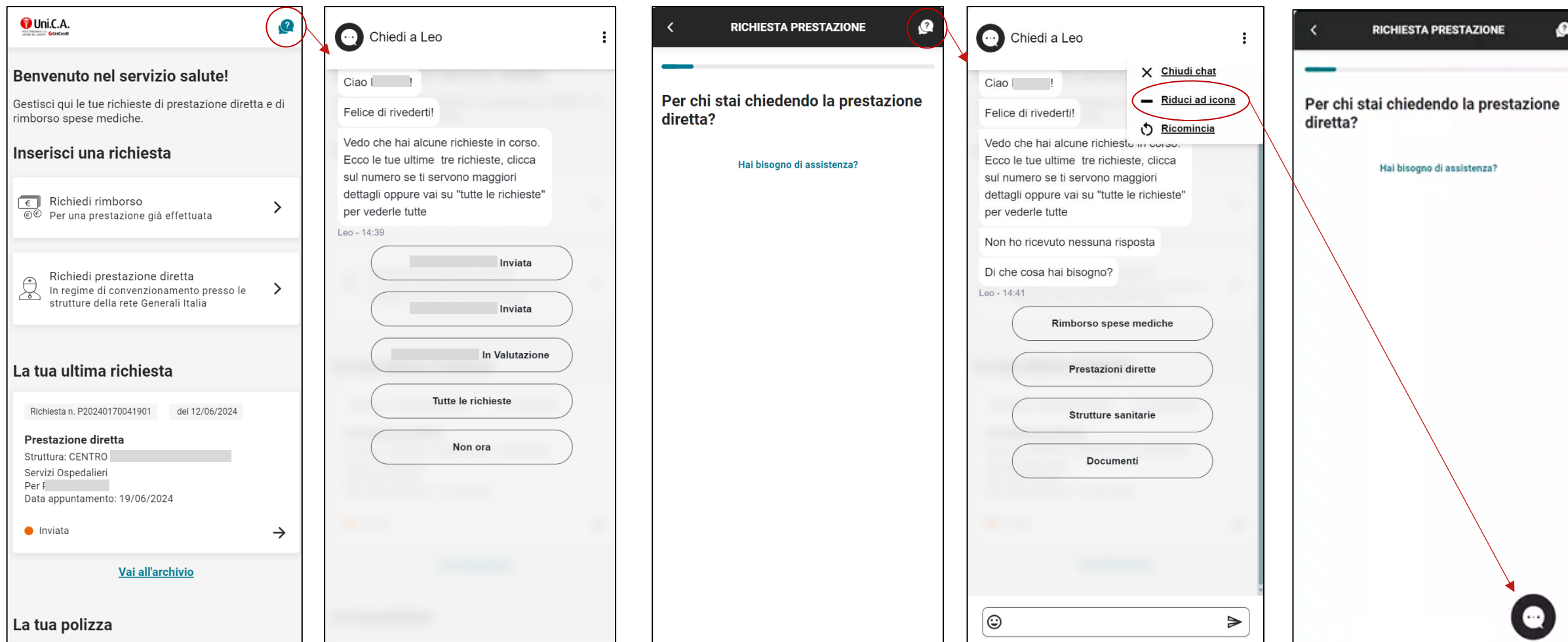
Sarà comunque possibile accedere nuovamente al servizio in qualsiasi momento dalla intranet aziendale oppure mediante processo di login (da app o da Generali.it).



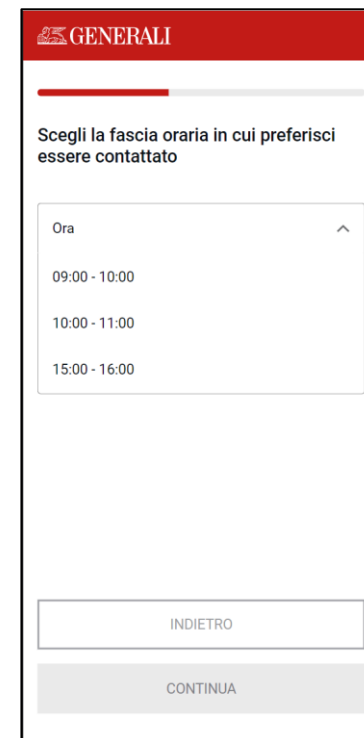
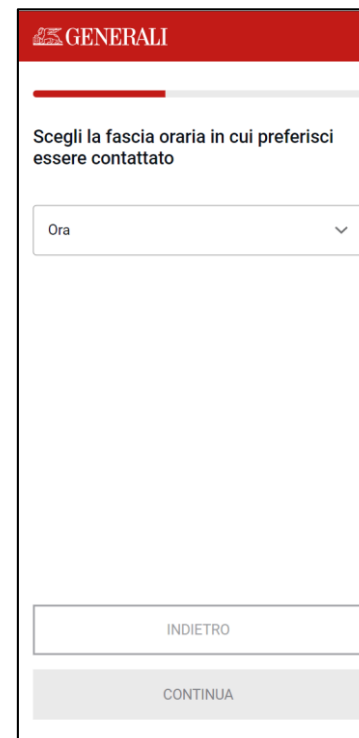
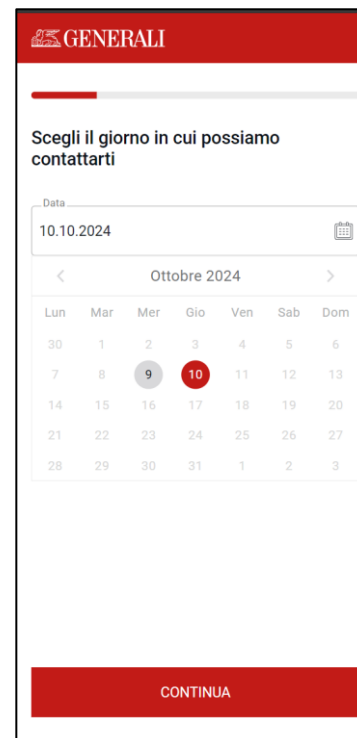
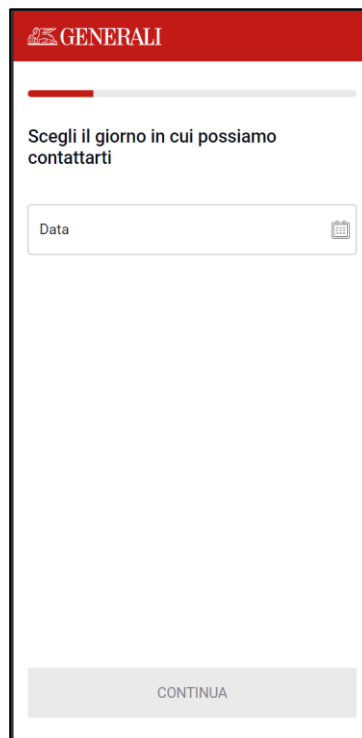
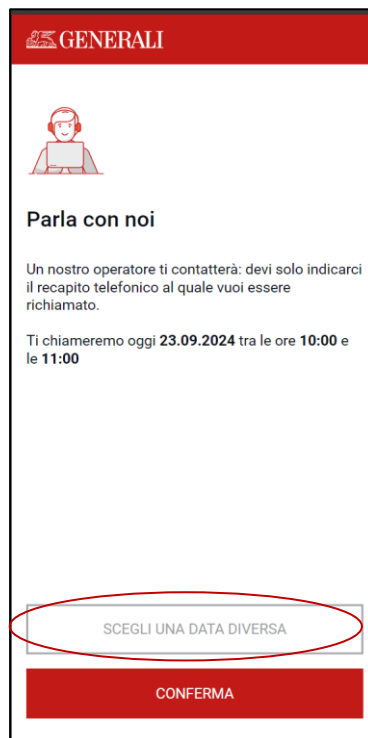
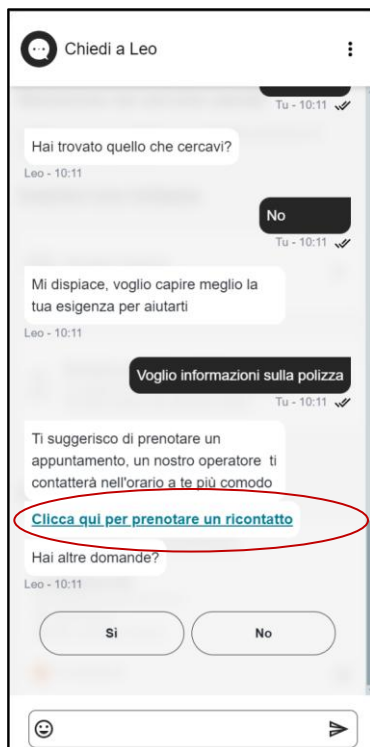
APERTURA CHATBOT

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

The image displays four sequential screenshots of a mobile application interface for booking an appointment via a chatbot. Each screen features the 'GENERALI' logo at the top.

- Screen 1:** The user is prompted to 'Scegli il recapito telefonico su cui vuoi essere contattato.' (Choose the phone contact on which you want to be contacted). A radio button is selected next to the number '+393358367970'. Below the selection, a red circle highlights the error message 'Inserisci un numero differente' (Enter a different number). At the bottom is a 'CONTINUA' button.
- Screen 2:** A modal titled 'Aggiungi numero' (Add number) is displayed. It asks the user to 'Inserisci il recapito telefonico (fisso o cellulare) su cui vuoi essere contattato:' (Enter the phone contact (fixed or mobile) on which you want to be contacted:). There is a text input field labeled 'Numero di telefono' and an 'AGGIUNGI' button. A 'CONTINUA' button is at the bottom.
- Screen 3:** The user is prompted to 'Scegli l'indirizzo email su cui vuoi ricevere il riepilogo della prenotazione' (Choose the email address on which you want to receive the booking summary). A radio button is selected next to an email address ending in '@UNICF'. Below the selection, a red circle highlights the error message 'Inserisci un'email differente' (Enter a different email). At the bottom are 'INDIETRO' and 'CONTINUA' buttons.
- Screen 4:** A modal titled 'Aggiungi numero' (Add number) is displayed. It asks the user to 'Inserisci l'indirizzo email su cui vuoi ricevere il riepilogo della prenotazione:' (Enter the email address on which you want to receive the booking summary:). There is a text input field labeled 'Indirizzo email' with the text 'miria @ac'. A red 'AGGIUNGI' button is at the bottom. 'INDIETRO' and 'CONTINUA' buttons are also present.

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.

- Screenshot 1:** The chatbot asks to "Conferma i dati inseriti e invia la richiesta" (Confirm the entered data and send the request). It shows a form with the following details: Date: 23.09.2024, Time slot: 10:00 - 11:00, Phone number: +3936..., and Email: miria...@acc...com. Below the form is a link "Se vuoi modificare i dati inseriti, clicca INDIETRO" (If you want to modify the entered data, click BACK). At the bottom are two buttons: "INDIETRO" (Back) and "INVIA RICHIESTA" (Send request).
- Screenshot 2:** The chatbot shows a loading status "0/1" and the message "Stiamo caricando le informazioni inserite" (We are loading the entered information). It also includes a note: "Non chiudere questa finestra, stiamo elaborando i dati che hai caricato e ci potrebbe volere qualche istante. Grazie." (Do not close this window, we are processing the data you uploaded and it may take a few moments. Thank you).
- Screenshot 3:** The chatbot displays a confirmation message "Grazie, abbiamo ricevuto la tua richiesta!" (Thank you, we have received your request!). It informs the user: "A breve, riceverai il riepilogo della prenotazione sul tuo indirizzo email." (Shortly, you will receive the booking summary at your email address). Below this is a "Riepilogo appuntamento" (Appointment summary) section showing the same details as the first screenshot. Two buttons are highlighted with red circles: "Modifica appuntamento" (Modify appointment) and "Clicca qui se vuoi annullare questa richiesta" (Click here if you want to cancel this request).
- Screenshot 4:** The chatbot shows a cancellation confirmation with a red exclamation mark icon. The text reads: "Richiesta eliminata correttamente" (Request correctly eliminated) and "Il tuo appuntamento è stato cancellato." (Your appointment has been cancelled). Below this, it says "Appuntamento cancellato" (Appointment cancelled) and shows the appointment details for 10.10.2024, 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.

