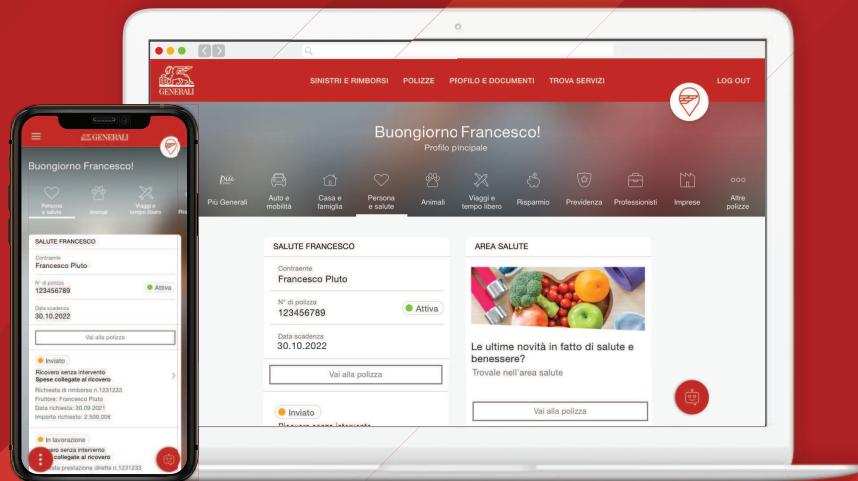




# NUOVO PROCESSO DI DENUNCIA ONLINE PER GLI ASSICURATI DI POLIZZE AZIENDALI SALUTE





**A.**

## **Overview e operazioni preliminari**

1A



Il nuovo processo di denuncia online per gli assicurati di polizze Aziendali Salute può essere effettuato scaricando l'app MyGenerali o accedendo all'[area riservata](#).

Una volta eseguito l'accesso a MyGenerali, troverai le tue polizze salute cliccando su «**Persona e salute**».

Nella stessa schermata troverai anche le **richieste più recenti** con un messaggio informativo sul relativo stato.

Solo il **Caponucleo**, l'assicurato a cui è intestata la polizza, potrà aprire una richiesta di rimborso o autorizzazione di una prestazione in regime diretto, per se stesso e per i propri familiari appartenenti al nucleo e coperti dalle garanzie di polizza.

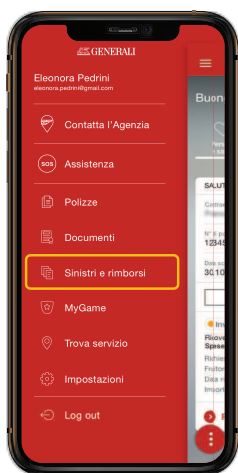
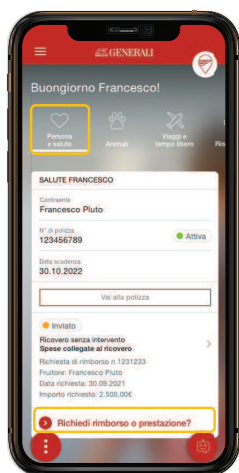
La richiesta di prestazione diretta permette all'assicurato di affidarsi alle Strutture Convenzionate e prenotare direttamente senza dover pagare nulla.

La richiesta di rimborso permette all'assicurato di richiedere un rimborso dopo aver effettuato la prestazione presso una Struttura a sua scelta.

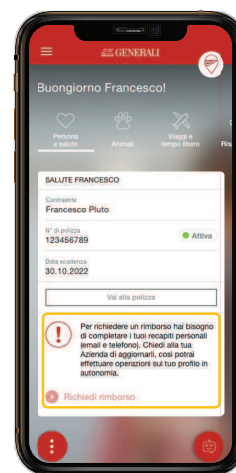


Puoi trovare il manuale per registrarti a [Area Clienti / MyGenerali](#) [a questa pagina](#).

2A



3A



È possibile procedere all'apertura di una **richiesta di rimborso** o di una prestazione diretta in due modi:

- Dal bottone sulla card di polizza presente in sezione «**Persona e salute**»
- Dal menù in spalla sulla voce «**Sinistri e rimborsi**» e cliccando poi sull'icona «**Salute Aziende**»

Se consentito dalla polizza, si potrà scegliere fra «**richiedi rimborso**» e «**richiedi prestazione diretta**».

Se i tuoi dati come assicurato non risultano completi, sarà impossibile procedere con l'invio della richiesta di rimborso.

In questo caso dovrai necessariamente contattare la tua Azienda, che si occuperà di aggiornarli: solo dopo questa operazione, si potrà procedere all'apertura di **richieste di rimborso in completa autonomia**.



**B.**

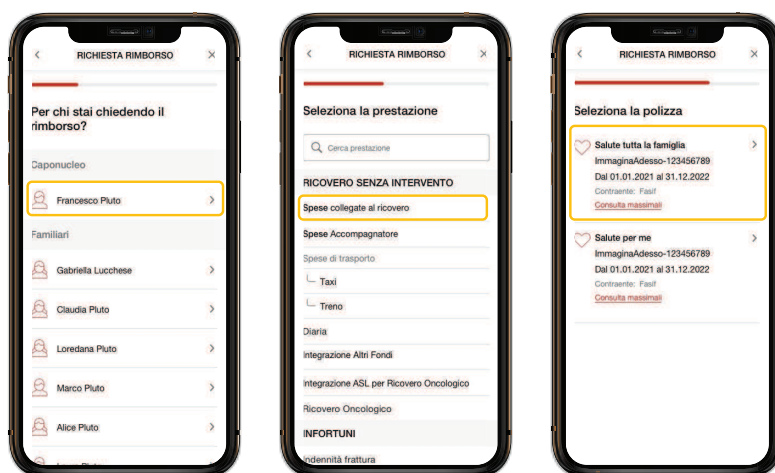
Come puoi procedere  
alla **richiesta di rimborso**

1B



Come prima cosa dovrai indicare l'anno **in cui si è effettuata la prestazione** e di cui vuoi ottenere il rimborso, tenuto conto che potrai richiedere il rimborso di prestazioni fornite al massimo entro i **2 anni** precedenti la scadenza della polizza.

2B



Sarà poi necessario selezionare:

- il **nome di chi ha usufruito della prestazione**;
- la **prestazione per la quale si sta chiedendo il rimborso** (verrà proposto un elenco che contiene le prestazioni presenti nel contratto di polizza, ordinato per **tipo di prestazione** ad es. Ricovero senza intervento, Ricovero con intervento, ecc....);
- la **polizza** con la quale si vuole richiedere il rimborso. Il sistema ti proporrà soltanto la polizza per la quale è prevista la specifica prestazione nell'anno scelto.

3B



Facendo click sul link «**consulta massimali**» è possibile consultare i massimi limiti di spesa associati alla polizza: potrai verificare l'**importo residuo erogabile** dalla polizza, e verificarne il **massimale** e gli **eventuali importi già rimborsati** (ricorda che i massimali sono per polizza, non per assicurato).

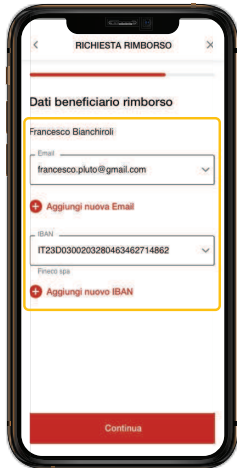
4B



Per poter procedere con qualunque richiesta dovrai **accettare il consenso privacy**. Con un click sul link «**informativa privacy**» potrai visionare la normativa. L'**informativa** è disponibile nella sezione «Modulistica e link utili» del dettaglio di Polizza oltre che nel flusso di richiesta.

Nel caso di richiesta per un familiare maggiorenne, come Caponucleo dovrai caricare online il modulo di delega privacy firmato dal tuo familiare e corredato del documento d'identità. Per i familiari minorenni il consenso viene prestato direttamente da te. Dovrai dare il tuo consenso privacy soltanto alla prima richiesta di rimborso o di prestazione diretta e sarà valido per persona e per polizza per tutta la durata della stessa.

5B

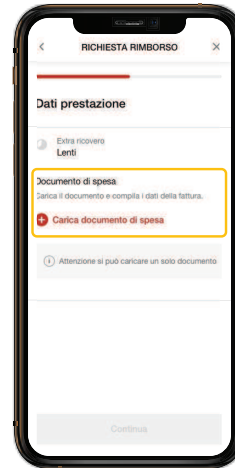


Per procedere dovrai anche selezionare un **indirizzo email** per l'invio o la ricezione di documenti o notifiche relative all'avanzamento della tua pratica di rimborso e indicare l'**IBAN** sul quale vuoi ricevere l'accredito.

Se stai chiedendo un rimborso per un assicurato diverso da te stesso e maggiorenne, ti sarà richiesto di:

- indicare il nominativo che riceverà l'indennizzo;
- accettare una specifica autorizzazione;
- inserire l'IBAN dell'assicurato.

6B

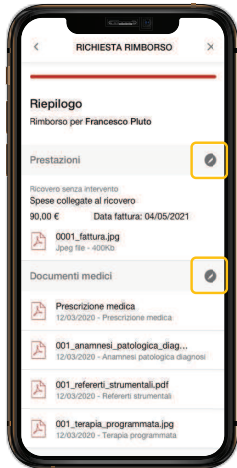


A questo punto dovrai **caricare i documenti** relativi alla richiesta di rimborso.

Se stai utilizzando il pc puoi caricare un documento che hai già salvato (formati consentiti jpeg o pdf con peso max di 10 MB), se stai utilizzando l'App MyGenerali **puoi scattare direttamente una foto al documento**. Il sistema ti guiderà indicandoti nel dettaglio la tipologia del documento richiesto, in base alla prestazione che stai richiedendo.



7B



Al termine della richiesta di rimborso ti sarà mostrata una **schermata di riepilogo generale** con tutti i dati che hai inserito.

Avrai la possibilità di **modificare ogni voce**, facendo click sull'icona di modifica in alto a destra di ogni singolo riquadro.

Ti saranno mostrati anche tutti i **documenti caricati**.

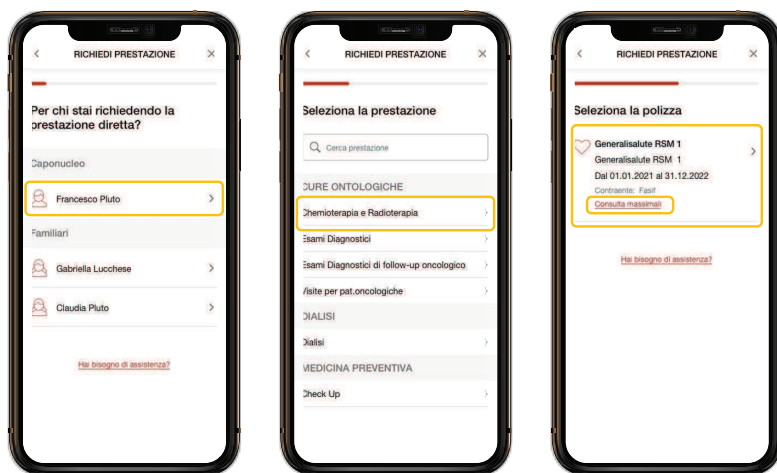
All'interno del dettaglio di polizza, sono indicate tutte le richieste di rimborso inserite con lo stato di avanzamento della pratica.



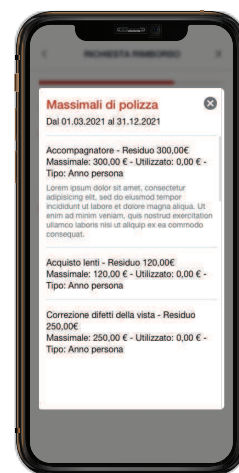
C.

Come puoi richiedere  
una **prestazione diretta**

1C



2C



Se vuoi procedere con la richiesta di una prestazione diretta devi selezionare:

- il **nominativo del beneficiario** della prestazione;
- la **prestazione per la quale intendi richiedere l'autorizzazione**;
- la **polizza** cui si riferisce la prestazione oggetto della richiesta.

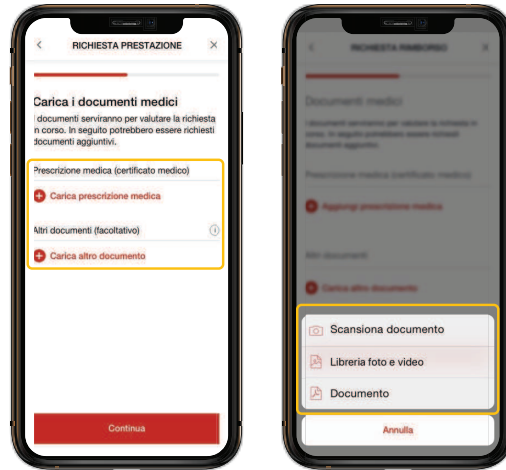
Facendo click sul link «**consulta massimali**» è possibile consultare i massimi limiti di spesa associati alla polizza: potrai verificare l'**importo residuo erogabile** dalla polizza e gli **eventuali importi già rimborsati** (ricorda che i massimali sono per polizza, non per assicurato).

3C



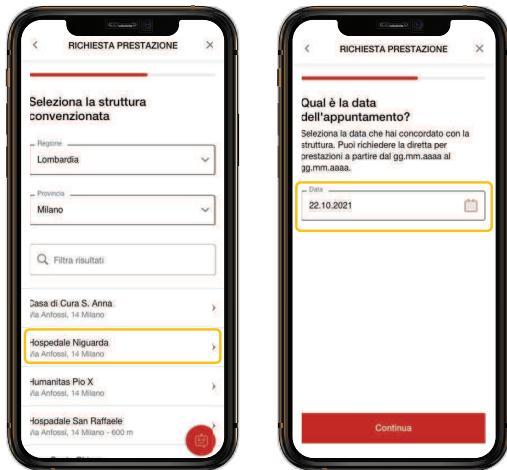
Dovrai selezionare un **indirizzo email** per l'invio e/o la ricezione di comunicazioni e il **numero di cellulare** per eventuali contatti telefonici.

4C



A questo punto dovrai effettuare il caricamento **della documentazione medica** (come per esempio i certificati medici o eventuali prescrizioni): se utilizzi il pc è possibile caricare un **documento già salvato** (formati consentiti jpeg o pdf con peso max di 10 MB), se invece utilizzi l'App MyGenerali, puoi **scattare direttamente una foto** al documento da caricare. Il sistema ti guiderà indicandoti nel dettaglio la tipologia del documento richiesto, in base alla prestazione che stai richiedendo.

5C

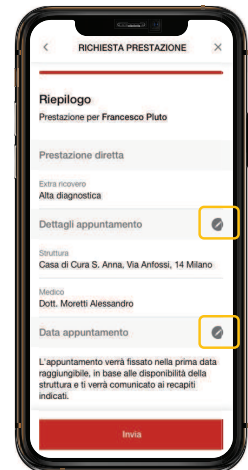


Una volta caricata la documentazione medica dovrai indicare la **Struttura convenzionata** presso la quale ti recherai per effettuare la prestazione. E' possibile ricercare per regione e provincia. Se previsto dalla prestazione richiesta, sarà necessario anche indicare il **medico che effettuerà la prestazione**.

Ti verrà chiesto se hai già prenotato la prestazione presso la Struttura sanitaria precedentemente selezionata: in questo caso puoi indicare la **data dell'appuntamento** già fissato. Se non l'hai ancora fatto e se previsto dalla polizza, l'appuntamento sarà fissato in base alle prime disponibilità.

Le date selezionabili variano in base alla prestazione e sono mostrate solo quelle previste dalle condizioni di polizza.

6C



Al termine della richiesta, accederai ad una schermata di **riepilogo generale** di tutti i dati precedentemente inseriti.

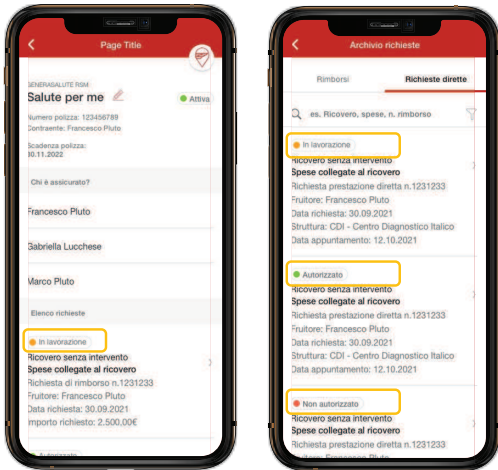
Potrai **modificare ogni voce**, cliccando sull'icona di modifica in alto a destra di ogni singolo riquadro



**D.**

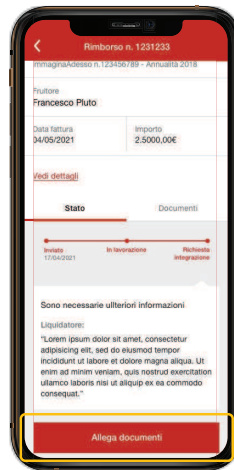
**Per sapere a che punto è  
la tua pratica**

1D



All'interno del dettaglio di polizza sono indicate **tutte le richieste di rimborso** e di **prestazione diretta** inserite con lo **stato di avanzamento** della pratica, suddiviso per colore e facilmente visibile.

2D



Nel caso in cui mancassero uno o più documenti, riceverai una mail con la richiesta di integrare i documenti mancanti. In questo caso ti verrà mostrato un messaggio con il dettaglio della documentazione da aggiungere. Il bottone **«Allega documenti»** ti permette di inserire ulteriore documentazione.

In caso di dubbio, puoi inviare note aggiuntive di chiarimento al liquidatore.

Puoi sempre consultare tutti i documenti caricati nell'apposita sezione documenti del dettaglio della richiesta.

3D



Se annulli la tua richiesta di prestazione diretta il sistema salverà la voce «**Annullato**».  
In questo modo la pratica sarà annullata ma resterà visibile all'interno della tua area.  
È possibile annullare la richiesta **solo in caso di prestazione diretta, e solo in stato inviato o in stato richiesta integrazione**.  
Tutti i documenti caricati sono sempre visibili e consultabili nell'apposita sezione.

Potrai sempre inviare note al liquidatore per ricevere informazioni sulla pratica.  
Solo in alcuni casi non potrai farlo:

- Per richiedere rimborsi se lo stato è in modalità «**In Valutazione**»;
- Per la Richiesta Diretta se lo stato è in modalità «**Annullata**».

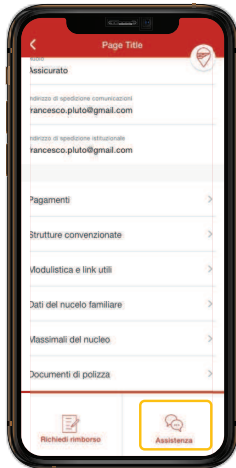




**E.**

**Focus Assistenza**

1E



Su tutte le pagine di navigazione, puoi sempre essere guidato durante la compilazione delle schermate cliccando sul tasto «**Assistenza**».

Per approfondire le varie sezioni, puoi sempre consultare l'apposita sezione di aiuto nella denuncia di un sinistro malattia, visualizzabile a [questo link](#).

2E



All'interno della Home Page, in basso a destra è presente il tasto dell'**assistente virtuale** a cui è puoi porre tutte le tue domande.



Puoi trovare il manuale per registrarti a **Area Clienti / MyGenerali** [a questa pagina](#).

