



Guía de Salud

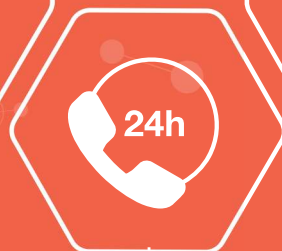


Premios Salud

3



4
¿Cómo usar los servicios
ofrecidos por
GENERALI Salud?



Teléfonos
de Asistencia
24 h.

6



7
MI GENERALI:
Utilidades específicas
para el seguro de Salud



Vídeo consultas
(Doctor 24 h.):
Instrucciones de uso

12



16
Participación del Asegurado
en el coste de la prestación:
Copago



Tarjeta
Física y Digital

14



17
Carencias



Servicios no
cubiertos
en el seguro

18



3

Guía de
Salud

BIENVENIDO AL MEJOR SEGURO DE SALUD

Y NO LO DECIMOS NOSOTROS



RECONOCIMIENTO DE LA OCU AL MEJOR SEGURO DE SALUD

GENERALI ha sido reconocida por la **OCU** (Organización de Consumidores y Usuarios) por tener **el mejor seguro de Salud**. Según su último informe, en el que se clasifican a las las mejores aseguradoras de España a través de una encuesta realizada a clientes, GENERALI destaca por:



PREMIO EMO INSIGHTS A LA MEJOR COMPAÑÍA DE SALUD

GENERALI lidera el **ranking de EMO Index** por su vinculación emocional con los asegurados y por la satisfacción con el servicio prestado durante la crisis por Covid-19. Además, destaca por tener la **app más avanzada del mercado, MI GENERALI**.





4

CÓMO USAR LOS SERVICIOS

DE GENERALI SALUD



Será necesario que entregue el **Documento de Conformidad / Autorización** en el centro donde se vaya a realizar los siguientes servicios:

● Acceso a consultas, pruebas diagnósticas y hospitalización

Consultas de Medicina Primaria y Especialidades Médicas y Quirúrgicas

- Si ya sabe qué especialista necesita, búsquelo en nuestro **Cuadro Médico** y concierte una cita con el mismo.
- Si no sabe a qué especialista acudir, consulte con su **médico de cabecera**. Él es quien mejor puede aconsejarle sobre cuál debería visitar y podrá registrarlo en su historial médico.

Pruebas diagnósticas y Medios Complementarios de Diagnóstico

- Para hacerse un **análisis de sangre** puede acudir directamente, y en ayunas (6 horas sin tomar ningún alimento), al centro del Cuadro Médico que desee y conforme a su horario.
- Para las demás pruebas, es mejor **llamar para solicitar hora** o por si se requiere alguna preparación especial.

PRUEBAS DIAGNÓSTICAS Y TERAPÉUTICAS "ESPECIALES"

TAC y Resonancia Magnética Nuclear que precisen sedación

Análisis Clínicos complejos

Endoscopia digestiva y respiratoria

Medicina Nuclear (cualquier técnica)

Pruebas especiales en cardiología

CUALQUIER INGRESO EN CLÍNICA U HOSPITAL

CUALQUIER TIPO DE INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA

TRATAMIENTOS "ESPECIALES"

Oncología: radioterapia y quimioterapia

Litotricia extracorpórea y diálisis

Radiología intervencionista

Fisioterapia – Rehabilitación

Aerosolterapia, Oxigenoterapia o Ventiloterapia

Tratamiento de la infertilidad en la pareja (tanto en cuadro médico o reembolso)

PRÓTESIS (CUBIERTAS POR PÓLIZA)





5

LOS SERVICIOS DE GENERALI SALUD

Segunda
Opinión Médica

Servicio
de Cirugía
Refractiva



Servicio de Envío
de Personal de
Limpieza
a Domicilio

Servicio de
Catering
a Domicilio

La mejor
Asistencia
en Viaje con
hasta 35.000€
de Asistencia
Médica en el
extranjero o fuera
del límite de
CCAA

Servicio de
Quejas y
Reclamaciones

Telefarmacia

Servicio de
Peluquería y
Podología a
Domicilio



Servicio de
Acompañamiento



Servicio de
Asistencia
a Animales
Domésticos



Otros servicios llamando al teléfono
de Atención al Asegurado





6

Guía de
Salud

TELÉFONOS SERVICIO

24 HORAS / 365 DÍAS



91 032 57 25



DESDE EL EXTRANJERO

+34 91 514 36 09





7

Guía de
Salud

MI GENERALI UTILIDADES

● VISIÓN GLOBAL

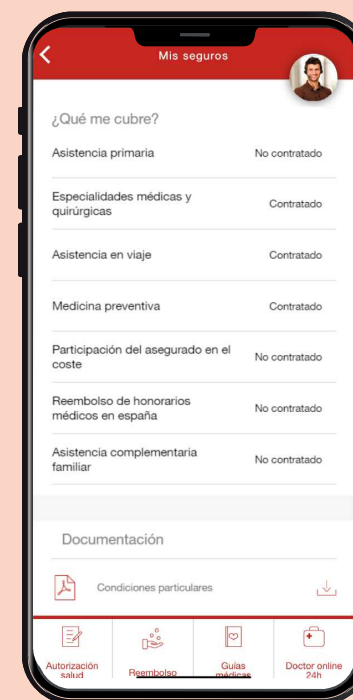
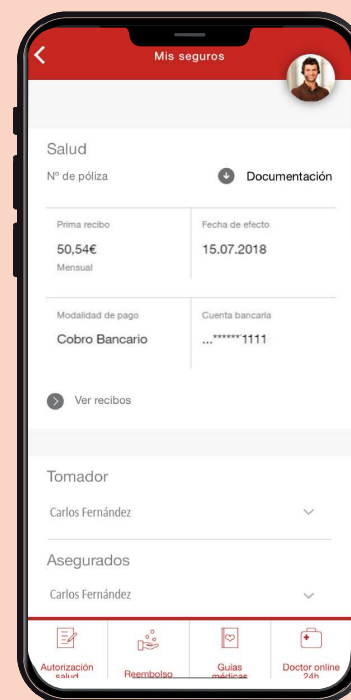


Realiza todos los trámites y consultas en un solo clic a través de nuestra App

- Solicitud y consulta de trámites de reembolso
- Trámite de autorizaciones médicas
- Buscador de centros médicos
- Acceso a Videoconsulta (Doctor 24 h)
- Solicitud de servicios englobados en el Programa Bienestar



Consulta de detalle de póliza Ejemplo: Salud



- Información sobre el seguro: prima, modalidad de pago, coberturas, etc.
- Documentación (Condiciones Particulares y Generales).
- Acceso a servicios específicos de la póliza.





8

MI GENERALI

UTILIDADES ● VISIÓN GLOBAL

Trámite de autorizaciones



Antes de continuar

¿Qué servicios necesitan Autorización/Documento de Conformidad previa?

- ANÁLISIS CLÍNICOS: cariotipos en sangre y el líquido amniótico, seminograma especial, genotipos, estudios DNA, estudios PCR, marcadores tumorales y otros estudios especiales.
- ANATOMÍA PATOLÓGICA: técnicas especiales de inmunohistoquímica, estudios de biología molecular y otros estudios especiales.
- CARDIOLOGÍA: estudios y tratamientos hemodinámicos, estudios electrofisiológicos, ablaciones, angioplastia, cateterismo...
- CIRUGÍA: todas las cirugías, con ingreso hospitalario o ambulatorias.
- DIAGNÓSTICO POR IMAGEN: TAC (Tomografía Axial Computerizada) con sedación, RMN (Resonancia Magnética Nuclear) con sedación, radiología vascular, gammagrafía, radiología intervencionista, P.E.T. (Tomografía por Emisión de Positrones).
- ENDOSCOPIAS: de cualquier tipo.
- GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA: amniocentesis, diagnóstico de la infertilidad, preparación al parto
- HEMATOLOGÍA Y HEMOTERAPIA: banco de sangre y hemoterapia.

Continuar

Solicitud de autorización

Asegurado que recibirá la asistencia

Carlos Fernández ☒

Laura Fernández ☐

☒ Deseo recuperar los datos facilitados en mi última solicitud de autorización

☒ Estoy conforme con el tratamiento de datos personales.

☒ Deseo recibir información por SMS

Teléfono de contacto
999 999 999

Tu e-mail
carlos.fernandez@gmail.com

Fecha de la asistencia

Trámite de reembolsos



Antes de continuar

Instrucciones para cumplimentar la solicitud de reembolso vía web

- En el campo NIF del Titular, debe introducir el documento del tomador / titular de la adhesión de la póliza del seguro.
- En el campo Número Tarjeta, es obligatorio incorporar el número de tarjeta del perceptor que ha recibido la asistencia.
- Debe cumplimentarse un único formulario por cada asegurado que haya recibido la asistencia, si bien en un mismo formulario pueden enviarse varias facturas relativas al mismo asegurado aunque sean de distintas fechas. En tal caso es necesario indicar los diferentes diagnósticos en el campo correspondiente.
- Es obligatorio anexar las copias de las facturas cuyo reembolso se solicita. Por tanto es necesario anexar un fichero de documentación para poder cumplimentar correctamente el formulario.
- Para evitar incidencias y demoras en el pago recordamos que las facturas deben cumplir los requisitos establecidos en el Art. 6 RD 1496/2003 y que por tanto no se debe cumplimentar el formulario de solicitud hasta que las facturas cumplan dichos requisitos.
- Es conveniente remitir en el formulario, junto con las facturas, los informes médicos.

Continuar

Solicitud de reembolso

Asegurado que recibirá la asistencia

Carlos Fernández ☒

Laura Fernández ☐

☒ Deseo recuperar los datos facilitados en mi última solicitud de reembolso

☒ Deseo recibir información por SMS

Tu e-mail
carlos.fernandez@gmail.com

País
España

Cuenta bancaria
ES

Solicitud por la web:



Solicitud Autorización Médica

ADELANTE >



Estado Autorización Médica

ADELANTE >



Solicitud Reembolso Salud

ADELANTE >



Estado Reembolso Salud

ADELANTE >





9

Guía de
Salud

MI GENERALI UTILIDADES ESPECÍFICAS SALUD ● PROCESO Y PLAZOS

AUTORIZACIONES / REEMBOLSOS

SERVICIO	PLAZO	OBSERVACIONES
Atención Telefónica para el Asegurado / Tomador	Teléfono 24 h. 365 días	Será atendido por tramitadores especializados de Generali Salud
Tramitación de Reembolsos solicitados por Web Generali o Mi Generali	48 HORAS	Siempre que se reciba toda la documentación necesaria para la tramitación, se resolverá el expediente en este plazo

GESTIÓN DE INCIDENCIAS SINIESTROS 24H / 365 DÍAS

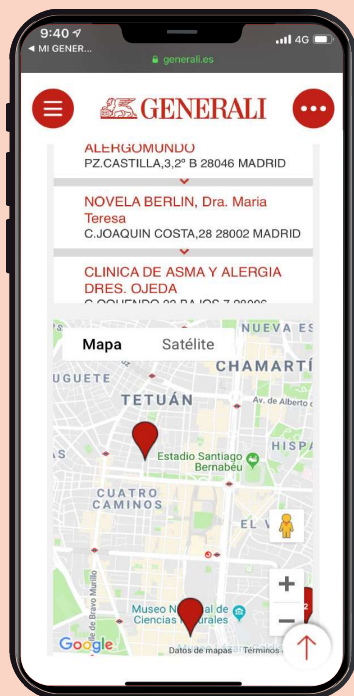
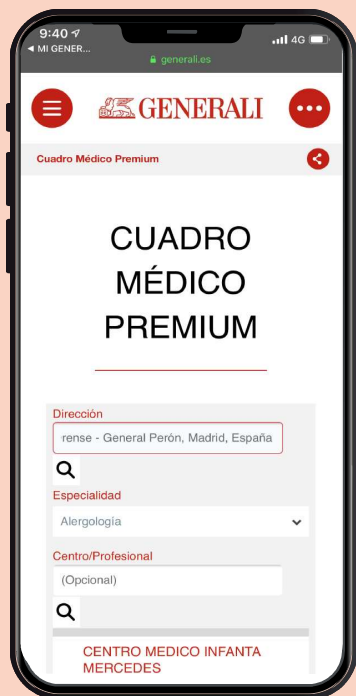




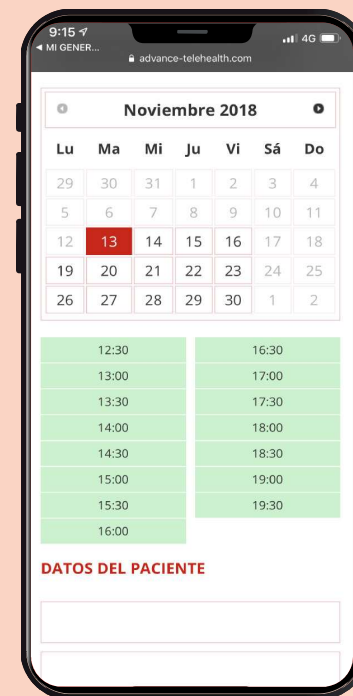
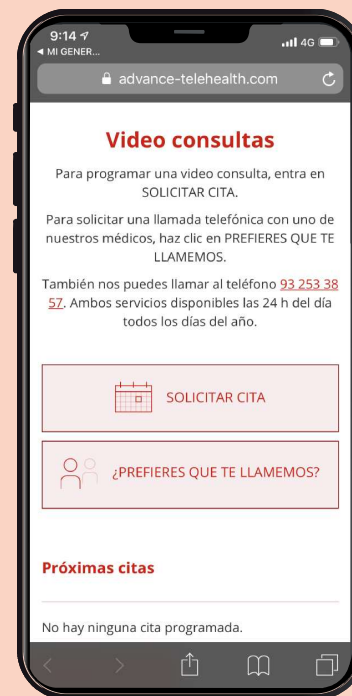
10

MI GENERALI UTILIDADES ESPECÍFICAS SALUD ● OTRAS

Buscador de centros médicos



Doctor 24 horas



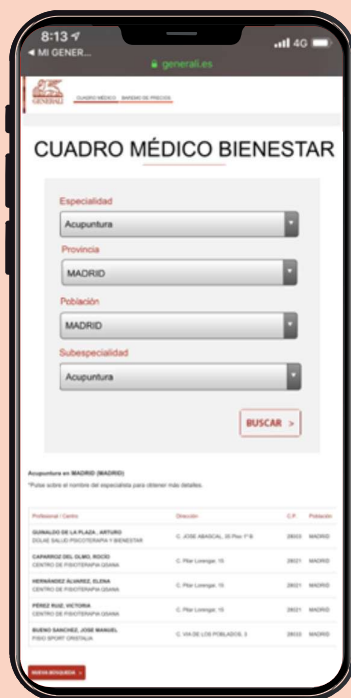
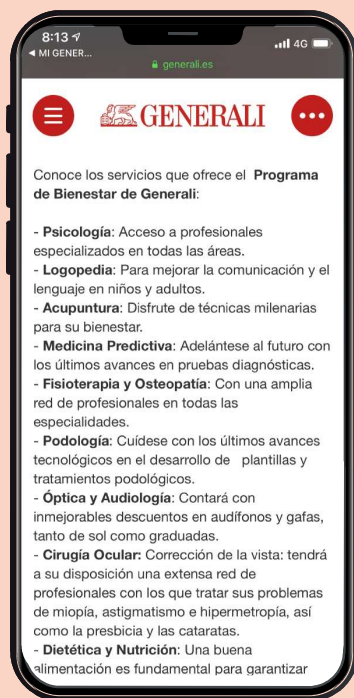
Guía de
Salud



MI GENERALI UTILIDADES ESPECÍFICAS SALUD ● OTRAS



Programa bienestar



- Programa que engloba una gama de servicios de bienestar y salud a precios más ventajosos que los privados (más info)

Psicología: Acceso a profesionales especializados en todas las áreas

Acupuntura: Disfrute de técnicas milenarias para su bienestar

Fisioterapia y Osteopatía: Con una amplia red de profesionales en todas las especialidades



Logopedia: Para mejorar la comunicación y el lenguaje en niños y adultos

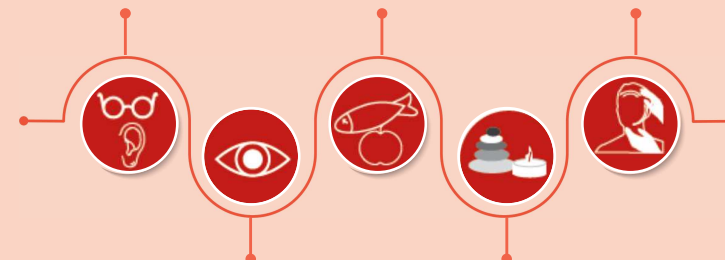
Medicina Predictiva: Adelántese al futuro con los últimos avances en pruebas diagnósticas

Podología: Cuidese con los últimos avances tecnológicos en el desarrollo de plantillas y tratamientos podológicos

Óptica y Audiología: Contará con inmejorables descuentos en audífonos y gafas, tanto de sol como graduadas

Dietética y Nutrición: Una buena alimentación es fundamental para garantizar una buena calidad de vida

Medicina Estética: Ponemos a su disposición multitud de centros que le ayudarán a mejorar su aspecto estético



Cirugía Ocular: Ponemos a su disposición una extensa red de profesionales con los que tratar sus problemas de miopía, astigmatismo e hipermetropía, así como la presbicia y las cataratas

Spas y Gimnasios: Póngase en forma y relájese



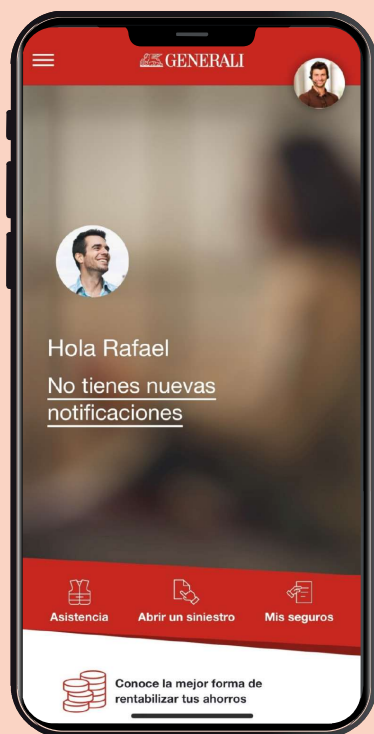


12

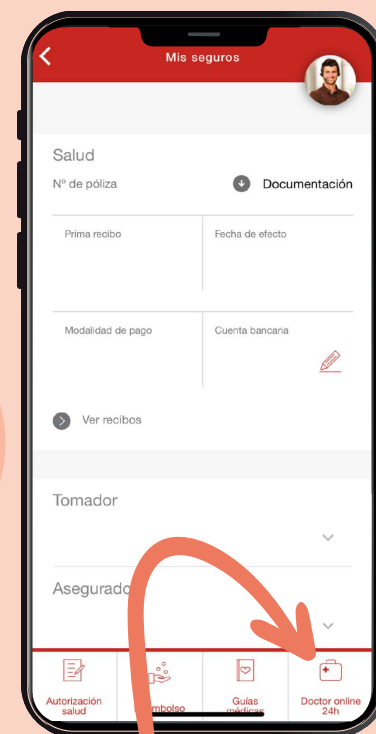
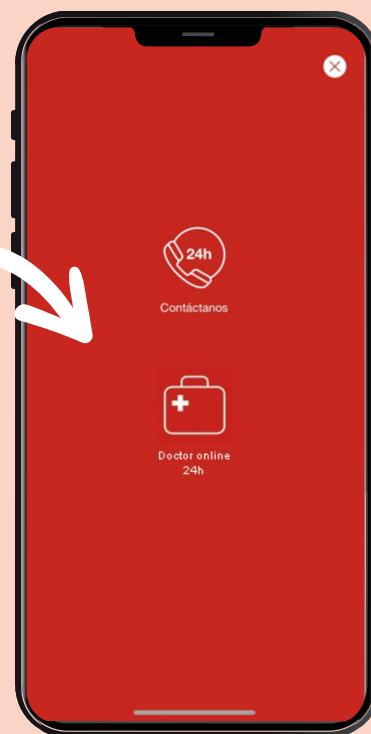
Guía de
Salud

VIDEOCONSULTAS DOCTOR 24H

● ACCESO



Desde pantalla
de **servicios de
asistencia**



Desde **botones flotantes**
en detalle de póliza





13

Guía de
Salud

VIDEOCONSULTAS DOCTOR 24H

OPCIONES

- Solicitar una cita
- Pedir que nos llamen
- Consultar la cita que previamente hemos solicitado
- Consultar la información de las citas que hemos tenido



AA advance-telehealth.com

Video consultas

Para programar una video consulta en horario laboral, accede a SOLICITAR CITA.

Para solicitar una llamada telefónica con uno de nuestros médicos, haz clic en PREFIERES QUE TE LLEMOS.

También nos puedes llamar al teléfono [93 253 38 57](tel:932533857). Ambos servicios telefónicos están disponibles las 24 h del día todo el año.

SOLICITAR CITA

¿PREFIERES QUE TE LLEMOS?

Próximas citas

No hay ninguna cita programada.

Histórico de citas

No se ha realizado ninguna cita.

16:30	18:30
17:30	19:00
18:00	19:30

DATOS DEL PACIENTE

Miembros de la familia

Tipo de consulta

Medicina general

Motivo de la video consulta

Comentarios

Subir archivos

No has seleccionado ningún archivo

SUBIR ARCHIVOS

Solicitar

Indique al doctor el motivo de la llamada.

DATOS DEL PACIENTE

Alicia De celis

Titular

Alicia

De celis

Segundo apellido

A.DECELIS@GENERALI.ES

10/01/1986

HOMBRE MUJER

España

Europe/Amsterdam (Central European Time)

Español

PREFERENCIA DE IDIOMA ADICIONAL

Español

+34 620930624

Motivo

Indica el motivo de la consulta

Subir archivos

No has seleccionado ningún archivo

SUBIR ARCHIVOS

Solicitar

[« Volver](#)

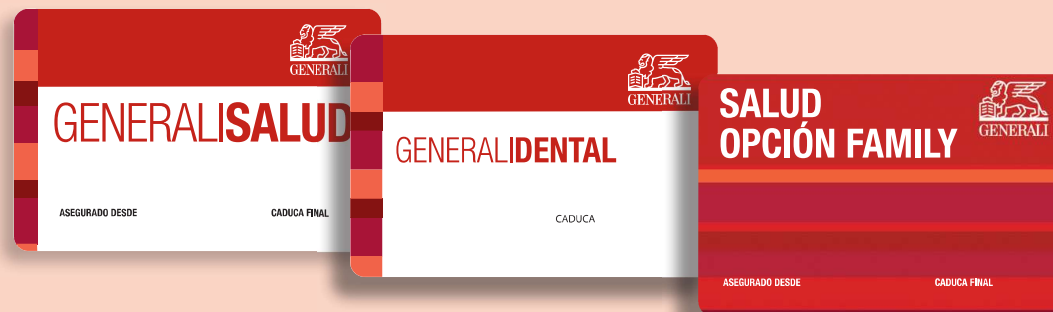




14

TARJETA FÍSICA Y VIRTUAL

TARJETA FÍSICA



La tarjeta GENERALI Salud es personal e intransferible y le identifica como cliente ante médicos y clínicas del Cuadro Médico. Preséntela siempre junto con su DNI para solicitar y recibir un servicio.

Hay una tarjeta para cada persona de la familia asegurada, en ella figura el nombre del Asegurado y su período de validez.

Los asegurados menores de edad también disponen de tarjeta. No sirve, por tanto, la tarjeta de los padres o de los hermanos mayores.

Para facturar el servicio se usa un sistema manual de comprobantes o nuestro datáfono, por lo que no deberá llevar talones de asistencia, ni la póliza, ni los recibos del seguro.

Lleva impreso en su reverso los teléfonos de Atención al Asegurado y de Asistencia en Viaje.

En caso de robo o extravío llame al 91 032 57 25 y, en pocos días, recibirá gratuitamente en su domicilio una nueva tarjeta sin cargo alguno.





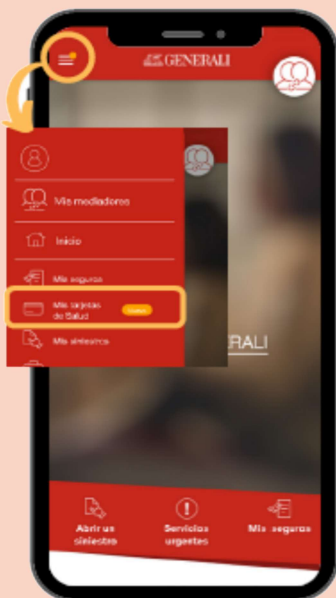
15

Guía de
Salud

TARJETA FÍSICA Y VIRTUAL

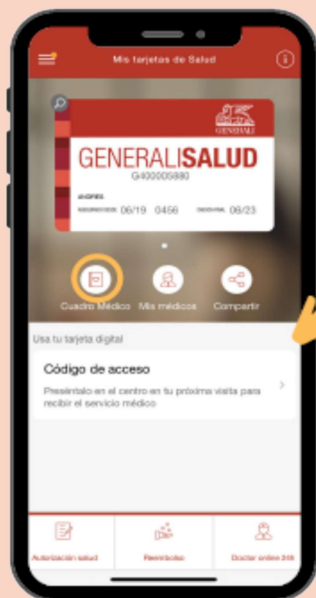
Paso
1

Accede a MI GENERALI,
y clicas en el menú que
encontrarás en la parte superior
izquierda. Selecciona
“Mis tarjetas de salud”



Paso
2

Clica en el botón
“Cuadro médico”
para obtener un listado
de los médicos de la
especialidad que buscas.
Para solicitar la cita debes
llamar a tu médico



Paso
3

Código de acceso
En las 12 horas previas a
la vista médica, deberás
dar clic en **“Código de
acceso”**; una vez llegues,
muéstraselo al personal
de recepción. Este código
le permitirá al centro tener
tus datos de una manera
rápida y sencilla



Compartir

Compartir
Desde el botón
“Compartir”
podrás enviar la tarjeta
de salud por email,
Whatsapp o SMS a quien
desees



**Mis
médicos**

Mis Médicos
Clicando en el botón
“Mis Médicos”,
podrás consultar tus
médicos favoritos, los cuales
podrás añadir desde el
“Cuadro médico”

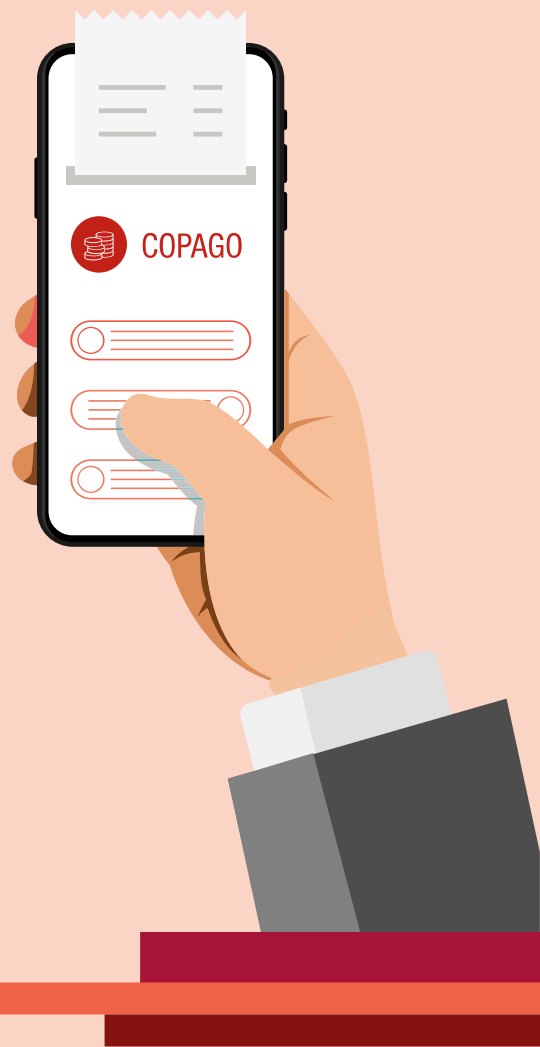


PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN COSTE DE LA PRESTACIÓN COPAGO

En el momento de la contratación o la renovación,
el Tomador puede escoger si desea o no Copago
y con qué nivel de importes

SI LA PÓLIZA CONTRATADA TIENE COPAGOS

- ...→ Los importes derivados del copago se comunicarán y se cobrarán trimestralmente en el domicilio bancario especificado por el Tomador. Si el importe del cargo es inferior a 30 euros se acumulará para el siguiente trimestre, cuándo se cobrará independientemente de la suma.
- ...→ Si existiera algún copago con antigüedad igual o superior a 6 meses, se cobrará todo lo que hasta la fecha estuviera pendiente, con independencia del importe del cargo.
- ...→ En la renovación del seguro, se realizará el cargo bancario por los copagos pendientes, incluso si no ha alcanzado el importe mínimo o la antigüedad máxima.





17

Guía de
Salud

CARENCIAS

GENERALI DISPONE DE LAS CARENCIAS MÁS REDUCIDAS DEL MERCADO

Período de tiempo, contado a partir de la fecha del alta del Asegurado en el seguro, durante el cual no entra en vigor alguna de las coberturas contratadas.

3
meses

- Hospitalización médica o quirúrgica, salvo en casos de urgencia vital.
- Hospitalización psiquiátrica.
- Intervenciones quirúrgicas ambulatorias.
- Medios de diagnóstico distintos de los análisis de sangre simples, las radiografías simples, las ecografías abdominales o tocoginecológicas no transvaginales. Por ejemplo: TAC, Gammagrafía ósea, Endoscopias, etc. Tratamientos especiales, como la radioterapia, aerosolterapia, oxigenoterapia, ventiloterapia, rehabilitación, etc.
- Medicina Preventiva del adulto.
- Prótesis: válvulas cardíacas, marcapasos, prótesis de cadera, bypass vascular, prótesis internas traumatológicas, material de osteosíntesis interna, prótesis mamaria en la cirugía de reconstrucción de la mama tras mastectomía radical a consecuencia de cáncer de mama, y la lente intraocular en la cirugía de la catarata.
- La Indemnización por Hospitalización por Enfermedad y Accidente, en caso de tener contratada la garantía.

8
meses

- Cualquier servicio relacionado con el embarazo y parto, así como la indemnización por embarazo. En los partos distócicos de urgencia vital y partos prematuros no existirá plazo de carencia.



EXCLUSIONES O SERVICIOS NO CUBIERTOS EN EL SEGURO DE SALUD

Los principales servicios excluidos de acuerdo con las Condiciones Generales del Contrato de Seguro son:

- **Enfermedades o procesos ya existentes** en el momento de contratar el seguro.
- **Cualquier medicamento o vacuna** que se administre fuera de la situación de ingreso hospitalario, con la excepción de los medios de contraste utilizados en la realización de exploraciones radiológicas, Resonancia Magnética Nuclear y TAC.
- Los **tratamientos** de tipo puramente **estético** (cirugía plástica, esclerosis de varículas, tratamientos cosméticos, curas de adelgazamiento, tratamiento de la obesidad e intervención quirúrgica de la miopía, hipermetropía y astigmatismo). No así la cirugía reparadora tras accidente o quemadura.
- La **densitometría ósea** como estudio seriado.
- Las **prótesis** de cualquier clase, las piezas anatómicas, ortopédicas y de osteosíntesis, así como el desfibrilador automático implantable y el corazón artificial, **excepto**: válvulas cardíacas, marcapasos, prótesis de cadera, bypass vascular, prótesis internas traumatológicas, el material de osteosíntesis interna, prótesis mamaria en la cirugía de reconstrucción de la mama tras mastectomía radical a consecuencia de cáncer de mama y la lente intraocular en la cirugía de la catarata.
- La **determinación del mapa genético** para estudiar las causas de la infertilidad y esterilidad de la pareja, así como para conocer la predisposición del Asegurado o de su descendencia presente o futura a padecer enfermedades relacionadas con alteraciones genéticas.



19

EXCLUSIONES O SERVICIOS NO CUBIERTOS EN EL SEGURO DE SALUD

Los principales servicios excluidos, de acuerdo con las Condiciones Generales del Contrato de Seguro, son:

- Los **trasplantes** de cualquier tipo.
- Los **tratamientos de psicoanálisis**, terapia psicoanalítica, la hipnosis, la narcolepsia, los servicios de rehabilitación psicosocial o neuropsiquiátrica, las terapias de grupo, tests psicológicos, curas de sueño y acupuntura.
- Los **tratamientos no quirúrgicos** de la apnea obstructiva del sueño.
- Los tratamientos para cualquier tipo de drogadicción o toxicomanía.
- Los tratamientos en balnearios y curas de reposo.
- La asistencia derivada de intentos de suicidio o por daños causados voluntariamente.
- Los servicios derivados por la atención del Sida y/o enfermedades causadas por el virus HIV positivo.
- El reembolso de gastos cuando el servicio haya sido prestado por un profesional o centro del Cuadro Médico.
- El reembolso de Asistencia Sanitaria prestada por el cónyuge ó los familiares del Asegurado hasta el segundo grado de consanguinidad.





Guía de Salud