



# Guía de Salud



Premios Salud

**3**

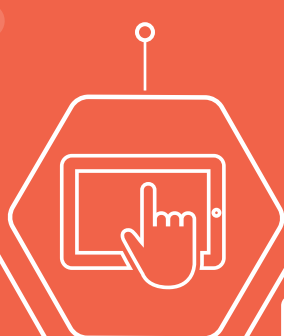


**4**  
¿Cómo usar los servicios  
ofrecidos por  
**GENERALI Salud?**



Teléfonos  
de Asistencia  
**24 h.**

**6**



**7**  
**MI GENERALI:**  
Utilidades específicas  
para el seguro de Salud



**12**  
**Vídeo consultas  
(Doctor 24 h.):**  
Instrucciones de uso



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



**14**  
**Tarjeta**  
Física y Digital



**17**  
**Carencias**



**18**  
**Servicios no  
cubiertos**  
en el seguro



3

# BIENVENIDO AL MEJOR SEGURO DE SALUD

Y NO LO DECIMOS NOSOTROS

Guía de  
Salud



## 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"	TRATAMIENTOS "ESPECIALES"
TAC y Resonancia Magnética Nuclear que precisen sedación	Oncología: radioterapia y quimioterapia
Análisis Clínicos complejos	Litotricia extracorpórea y diálisis
Endoscopia digestiva y respiratoria	Radiología intervencionista
Medicina Nuclear (cualquier técnica)	Fisioterapia – Rehabilitación
Pruebas especiales en cardiología	Aerosolterapia, Oxigenoterapia o Ventiloterapia
CUALQUIER INGRESO EN CLÍNICA U HOSPITAL	Tratamiento de la infertilidad en la pareja (tanto en cuadro médico o reembolso )
CUALQUIER TIPO DE INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA	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 Raclamaciones

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

# TELÉFONOS SERVICIO

24 HORAS / 365 DÍAS



 **91 032 57 25**



**DESDE EL EXTRANJERO**

**+34 91 514 36 09**





# MI GENERALI UTILIDADES

## ● VISIÓN GLOBAL



# 7

Guía de  
Salud

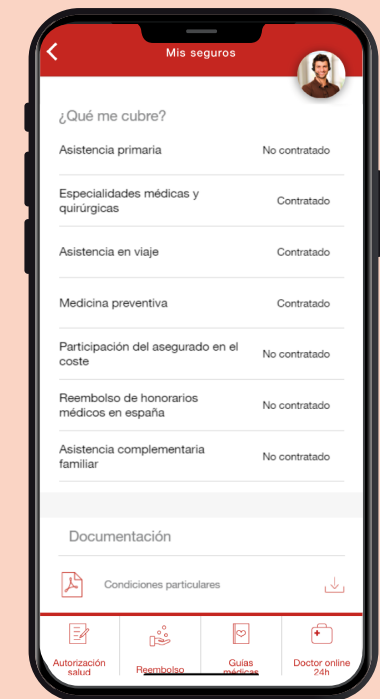
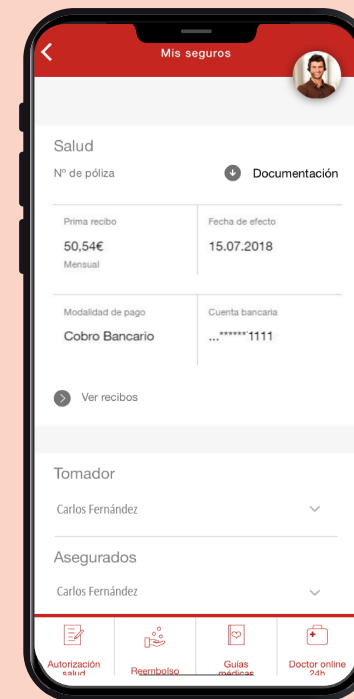


Realiza todos los trámites y consultas en un solo clic a través de nuestra App

- 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.





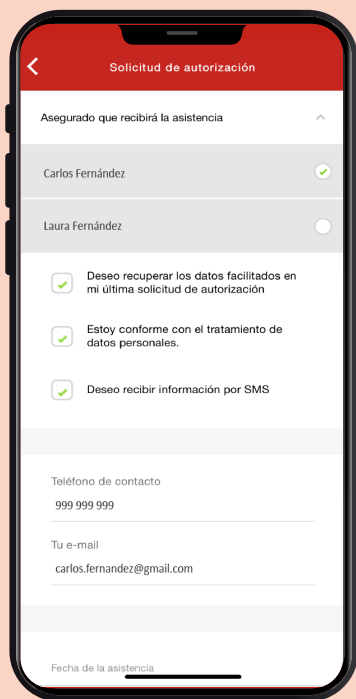
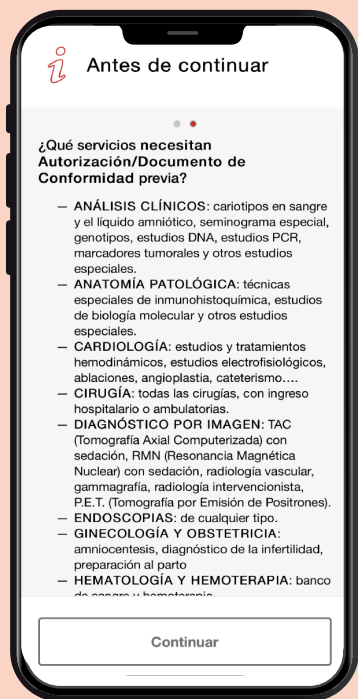
# MI GENERALI

## UTILIDADES ● VISIÓN GLOBAL

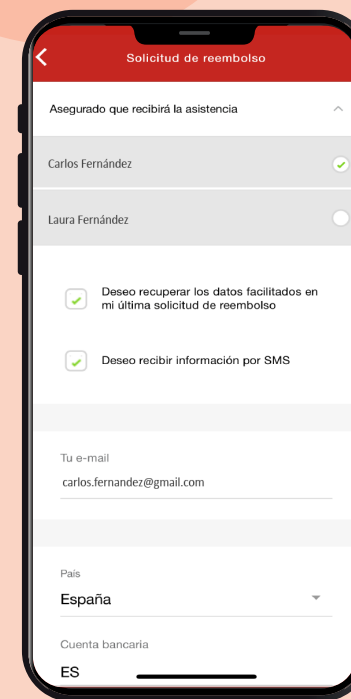
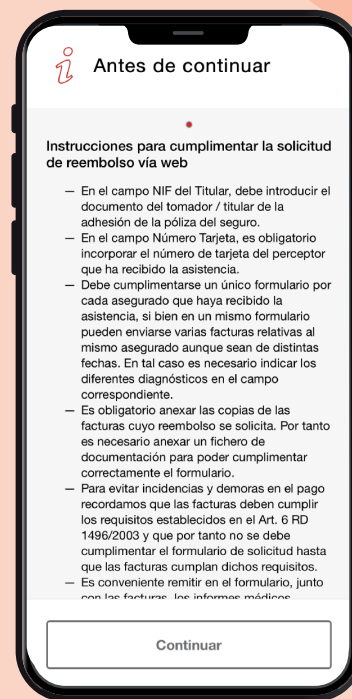


8

### Trámite de autorizaciones



### Trámite de reembolsos



### Solicitud por la web:

Solicitud Autorización Médica	Estado Autorización Médica	Solicitud Reembolso Salud	Estado Reembolso Salud
<a href="#">ADELANTE &gt;</a>	<a href="#">ADELANTE &gt;</a>	<a href="#">ADELANTE &gt;</a>	<a href="#">ADELANTE &gt;</a>







9

# MI GENERALI UTILIDADES ESPECÍFICAS SALUD

● PROCESO Y PLAZOS

## AUTORIZACIONES / REEMBOLSOS

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

## GESTIÓN DE INCIDENCIAS SINIESTROS 24H / 365 DÍAS



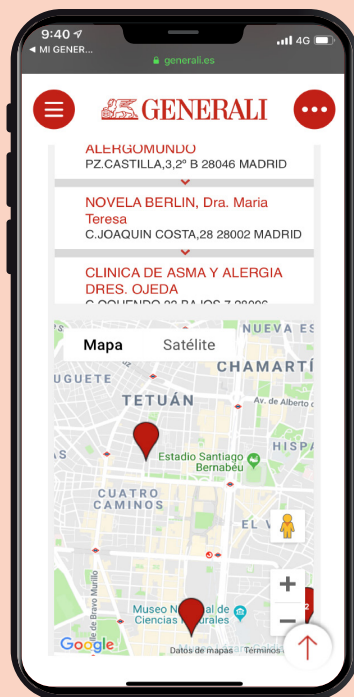
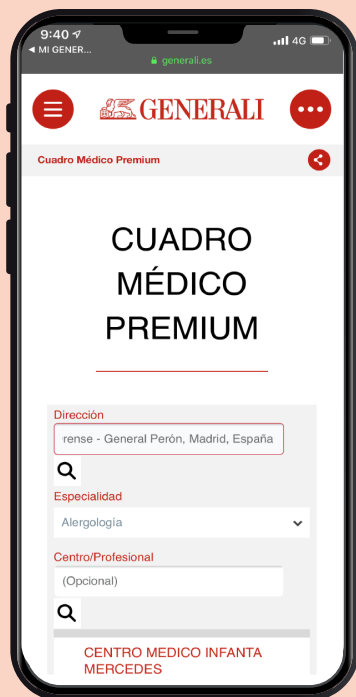


# MI GENERALI UTILIDADES ESPECÍFICAS SALUD ● OTRAS

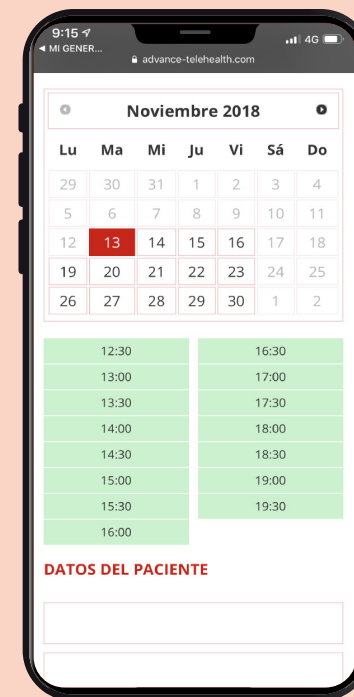
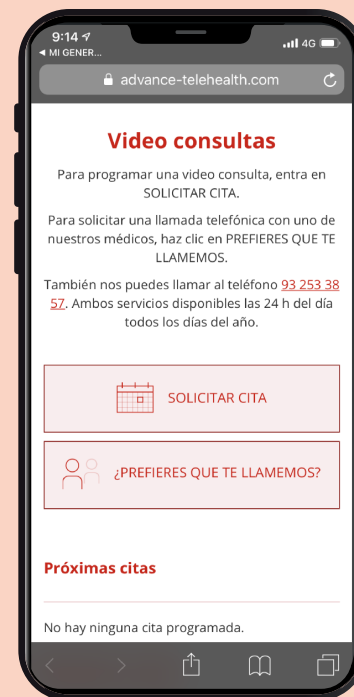


10

Buscador de centros médicos



Doctor 24 horas



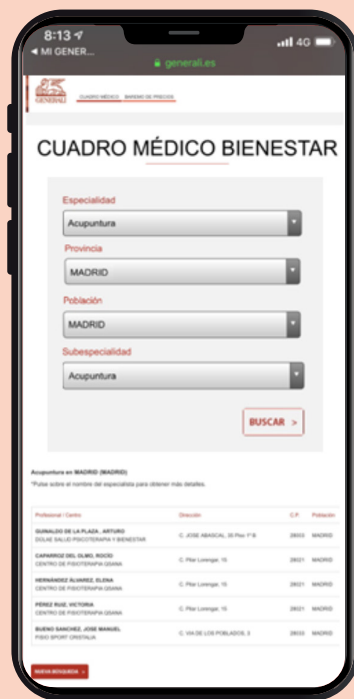
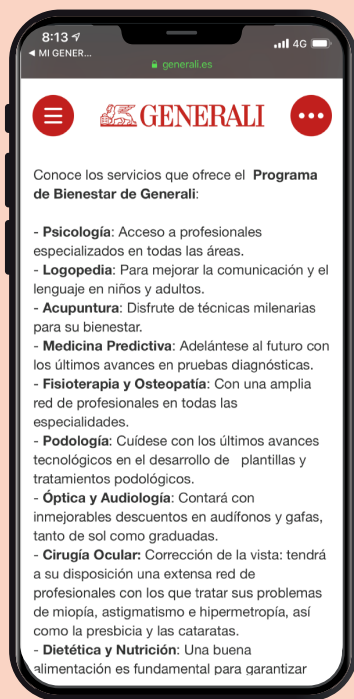
# MI GENERALI UTILIDADES ESPECÍFICAS SALUD ● OTRAS



11



## 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

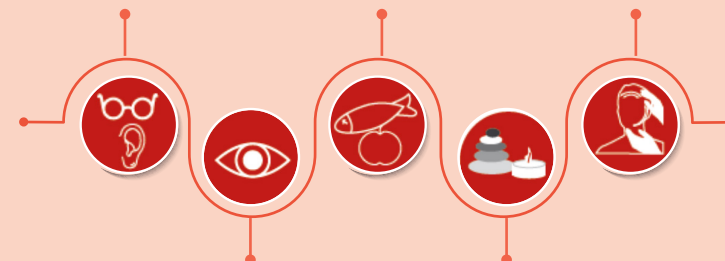
**Medicina Predictiva:** Adelántese al futuro con los últimos avances en pruebas diagnósticas

**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



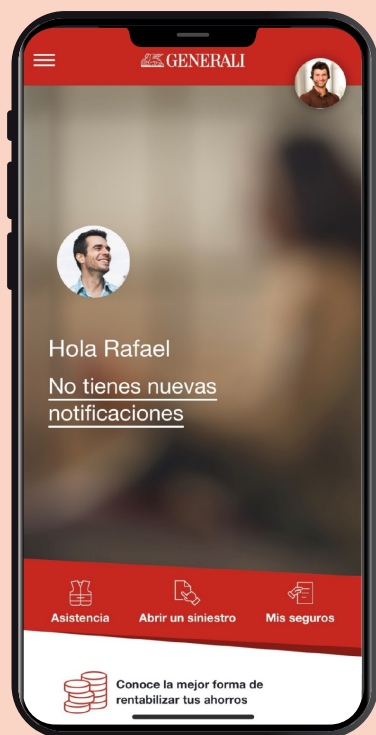


12

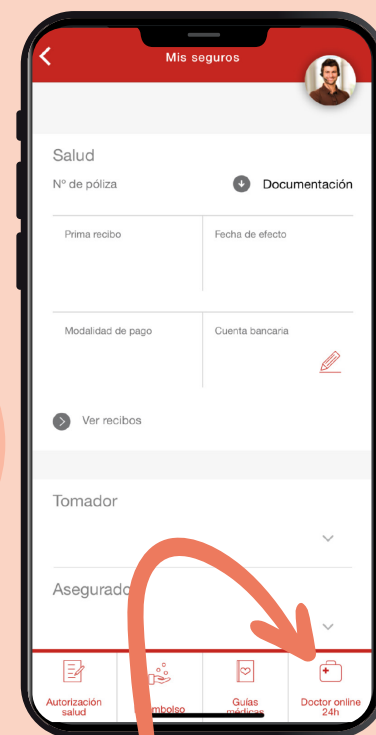
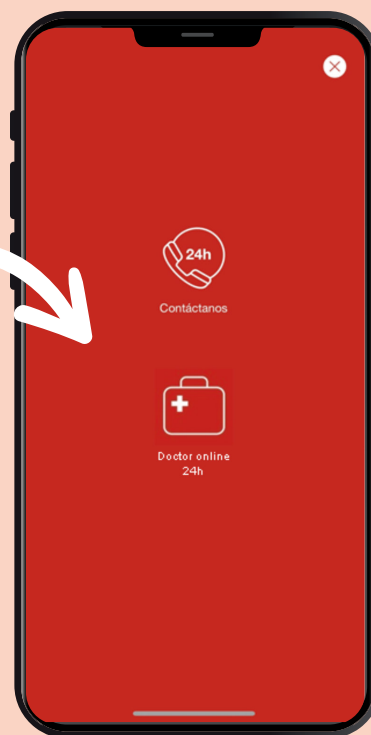
Guía de Salud

# VIDEOCONSULTAS DOCTOR 24H

## ACCESO



Desde pantalla de **servicios de asistencia**



Desde **botones flotantes** en detalle de póliza



# 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 LLEMAMOS.

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 LLEMAMOS?

#### 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**

Indicale 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

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](#)

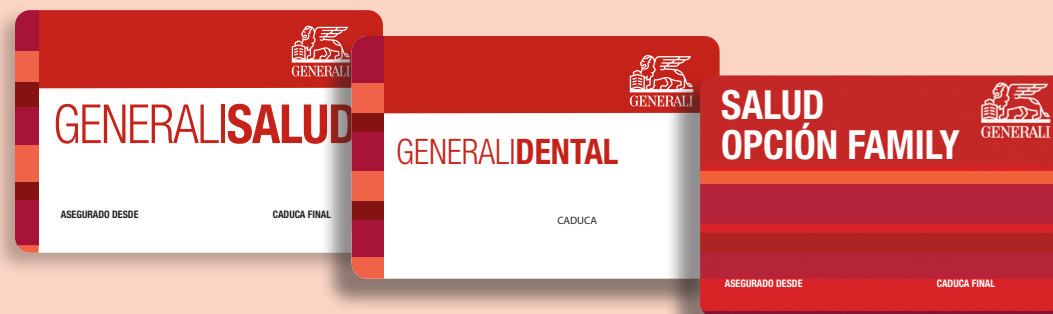




14

# 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

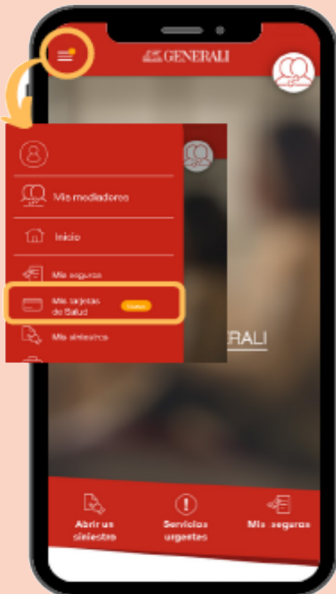
Guía de Salud

# TARJETA FÍSICA Y VIRTUAL

## TARJETA VIRTUAL DISPONIBLE EN MI GENERALI

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