



My Assistance

Per noi il cliente è
al centro di tutto

La società

MyAssistance è una società di servizi per la gestione sinistri nel ramo salute e di servizi erogabili nel mondo welfare

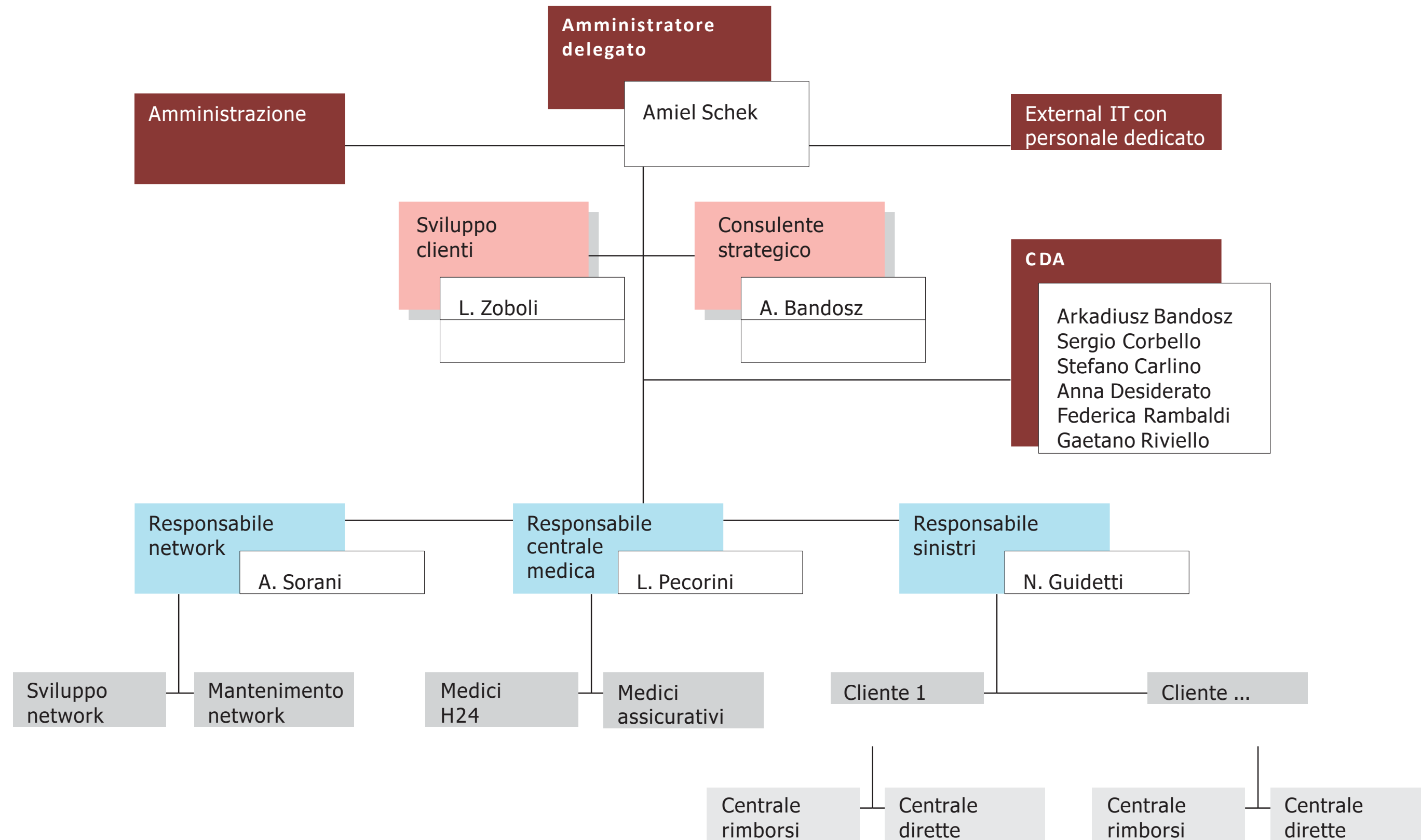
Offre prestazioni a tariffe agevolate attraverso il proprio network di strutture sanitarie, odontoiatriche ed assistenziali, accuratamente selezionate e capillarmente diffuse sul territorio nazionale

Opera attraverso un proprio Customer Care costituito da personale altamente qualificato per la gestione di richieste legate al mondo assicurativo/sanitario

Ha una sua centrale medica composta da medici di comprovata esperienza, attiva 24/7 365



La struttura



Il team

RL

Reparto liquidativo
Operatori specializzati nella gestione sinistri
Personale selezionato e qualificato.

CMO

Centrale medica operativa
Medici abilitati dall'ordine dei medici Italiani, con
pluriennale esperienza nella gestione sinistri
malattia e pratiche di rimborso.

RC

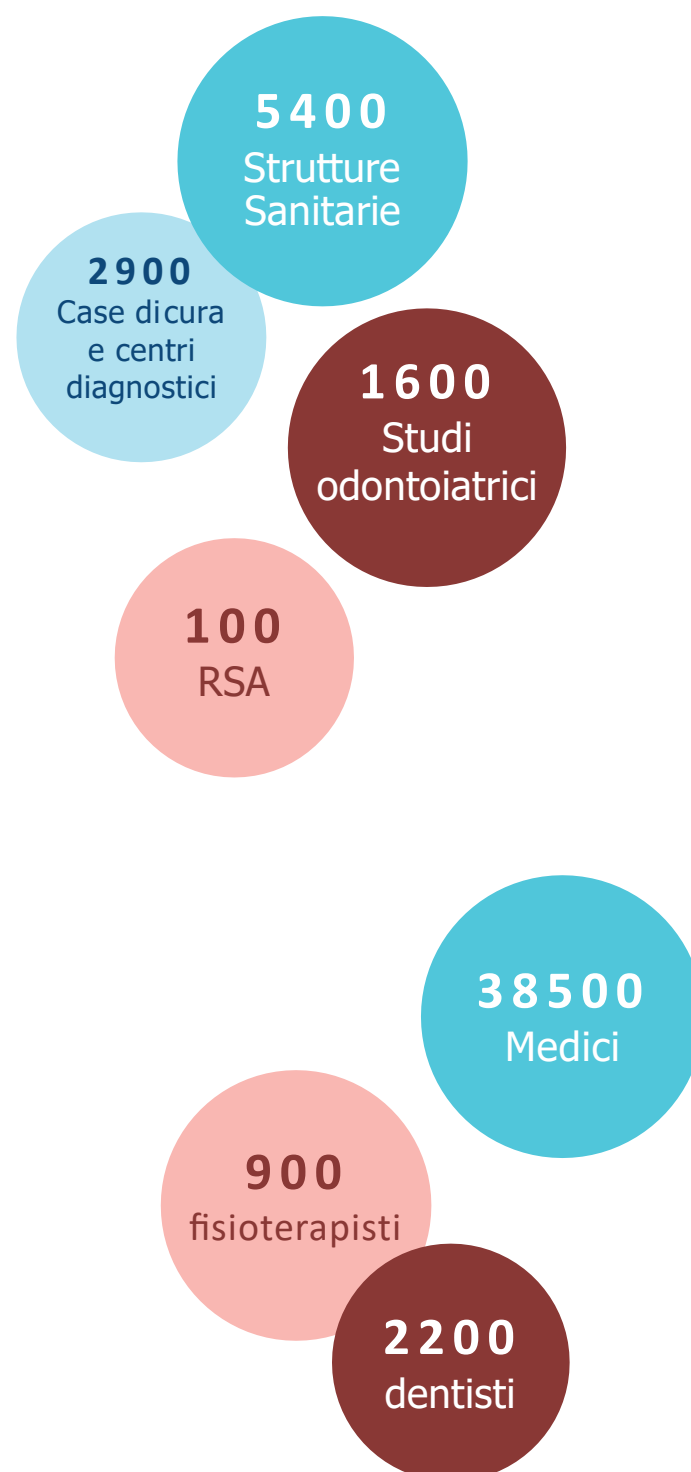
Reparto convenzioni
Personale dedicato al mantenimento del network
convenzionato.
Personale dedicato all'ampliamento del network.

La gamma integrata di servizi



MyAssistance è in grado di fornire una gamma integrata di servizi che spazia dalla gestione completa del sinistro ai check-up personalizzati ed ai servizi in viaggio.

Network di strutture sanitarie



MyAssistance

MyAssistance gestisce un proprio network che soddisfa le diverse esigenze dei propri clienti.

Oggi possiamo contare su network diversi dedicati alla cura delle persone:

■ Medicina ■ Odontoiatria ■ Assistenziale ■ RSA

Gestiamo un network di circa 5.400 strutture sanitarie, di cui circa 2.900 tra case di cura e centri diagnostici, oltre 1.600 studi odontoiatrici e circa 100 RSA, inoltre il network è composto da 38.500 medici, 900 fisioterapisti e 2.200 dentisti e ad un network assistenziale il tutto capillarmente distribuito sul territorio nazionale.

Gestiamo inoltre un network di circa 14.000 strutture estere in cui è possibile attivare il servizio di presa in carico diretta.

Il network è in continua evoluzione ed aggiornamento anche grazie ai feedback dei nostri clienti e alle loro necessità

Le strutture sono accuratamente selezionate in base ai seguenti criteri:

- Alta qualità dei servizi erogati
- Brevi tempi di attesa
- Medici di alto livello
- Applicazione di tariffe agevolate
- Aggiornamento della strumentazione e delle tecnologie



Copertura diretta

Prenotazione del servizio

Verifica della
copertura assicurativa

Assistenza al cliente
e alla struttura

Autorizzazione
della richiesta

Valutazione del livello
di soddisfazione

Prenotazione del servizio richiesto attraverso call center o servizio web / app / mail / Fax

Verifica, in tempo reale, della copertura assicurativa e della documentazione necessaria per accedere al servizio

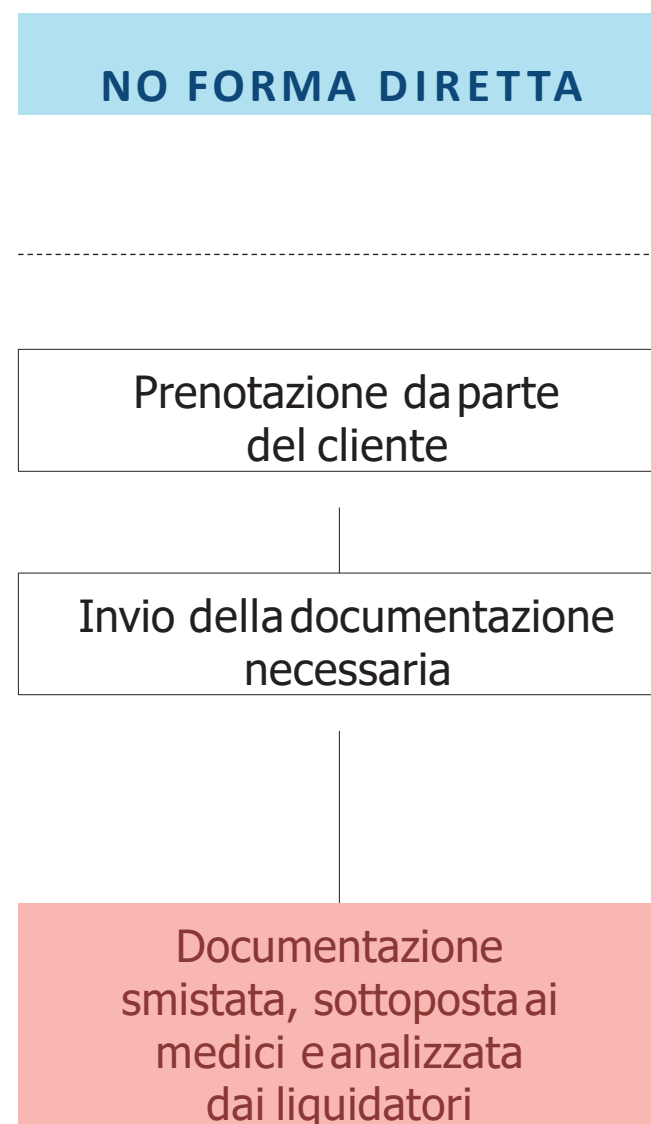
Assistenza al cliente ed alla struttura convenzionata in merito alla documentazione necessaria per la copertura dell'evento

Preventiva autorizzazione della richiesta da parte dei nostri medici, che poi provvedono a valutare la documentazione e la cartella post ricovero, verificando sia l'applicazione delle tariffe agevolate che il corretto uso di farmaci, durata dell'intervento e dell'uso di sale operatorie o altro e quant'altro necessario

Valutazione del livello di soddisfazione del cliente riguardo alla prestazione sanitaria e all'assistenza ricevuta



Copertura rimborsuale



I clienti che non si serviranno della forma diretta potranno comunque beneficiare di tariffe agevolate nelle strutture convenzionate e, se previsto dal proprio piano sanitario, inoltrarci domanda di rimborso.

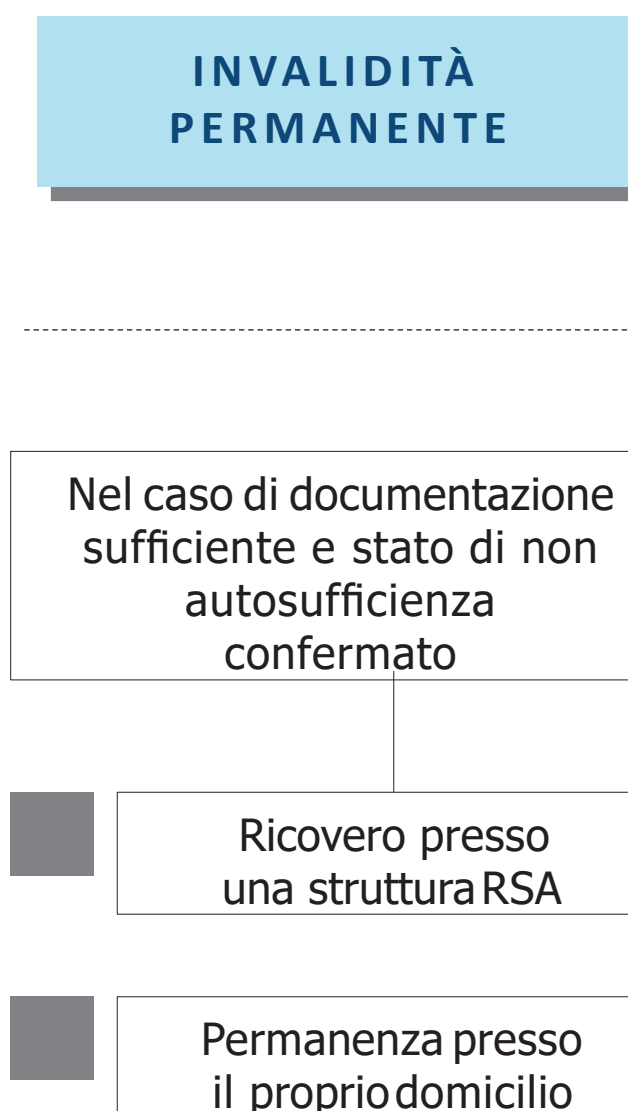
Il cliente prenota ed effettua la prestazione sanitaria pagando la fattura direttamente alla struttura.

Il cliente invia la documentazione necessaria secondo le condizioni del suo piano sanitario tramite app, web, mail, fax o posta, ricevendo assistenza continua al fine di presentare una corretta pratica di rimborso.

La documentazione ricevuta viene smistata dal nostro back office, sottoposta ai nostri medici ed analizzata dai liquidatori.



Copertura diretta - LTC



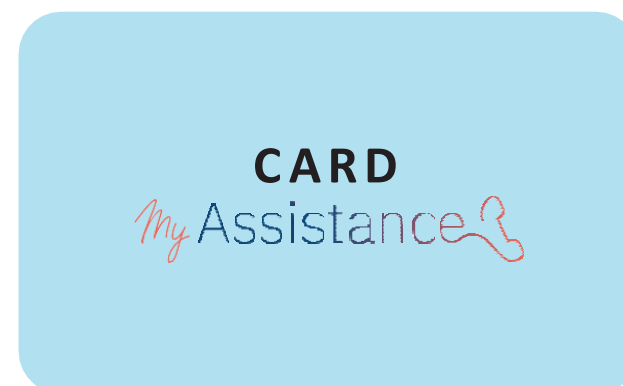
In caso di invalidità permanente, il cliente invia la documentazione medica alla centrale medica MyAssistance, i cui medici verificano la correttezza della richiesta e il reale stato dell'assicurato insieme con il team di liquidatori.

Nel caso in cui la documentazione ricevuta sia sufficiente e confermi il reale stato di non autosufficienza, vengono offerte all'assicurato e ai suoi familiari due tipi di possibile assistenza in forma diretta, quindi senza esborso anticipato di denaro da parte dei familiari, ma con una presa in carico diretta:

- a) ricovero presso una delle strutture RSA convenzionate con MyAssistance dislocate sul territorio: in questo caso la centrale concierge si occupa di organizzare tutto ciò che sarà utile al paziente e ai suoi familiari (colloqui con la struttura, incontri presso la struttura individuata, trasporto con mezzo appropriato, ...)
- b) permanenza presso il proprio domicilio: con l'assistenza della centrale medica avanzata di Telemedicina Medic4all (gruppo MyAssistance) è possibile monitorare da remoto i parametri vitali in maniera continuativa grazie alla strumentazione di telemedicina ed al supporto specializzato presso il domicilio del paziente del network convenzionato, in grado di supportare il paziente nei suoi bisogni quotidiani.



Carta di accesso al network



Tariffe agevolate

Tempi di attesa ridotti

Il nostro network consente al cliente di usufruire di tariffe agevolate grazie alla presentazione di un documento di riconoscimento condiviso «card».

Il nostro network consente al cliente di usufruire di tempi d'attesa notevolmente ridotti rispetto al SSN e pari o migliorativi rispetto alla normale libera professione.

Possibilità di utilizzo di una card già esistente del cliente a cui viene aggiunto il logo MyAssistance.

Prestazione	Esempi di scontistica	
	<u>Tariffa privata</u>	<u>Tariffa MyAssistance</u>
Visita specialistica	€ 130	€ 100
Ormone Tiroideo (TSH)	€ 39	€ 27
Gastroscopia	€350	€ 250
Cataratta	€ 2.100	€ 1.600

Sconto medio applicato 30%



Servizio concierge

Richiesta di prenotazione

MyAssistance

Identificazione
della struttura più
adatta

Prenotazione a nome
del cliente

I clienti vengono informati
della data e dell'ora
della visita

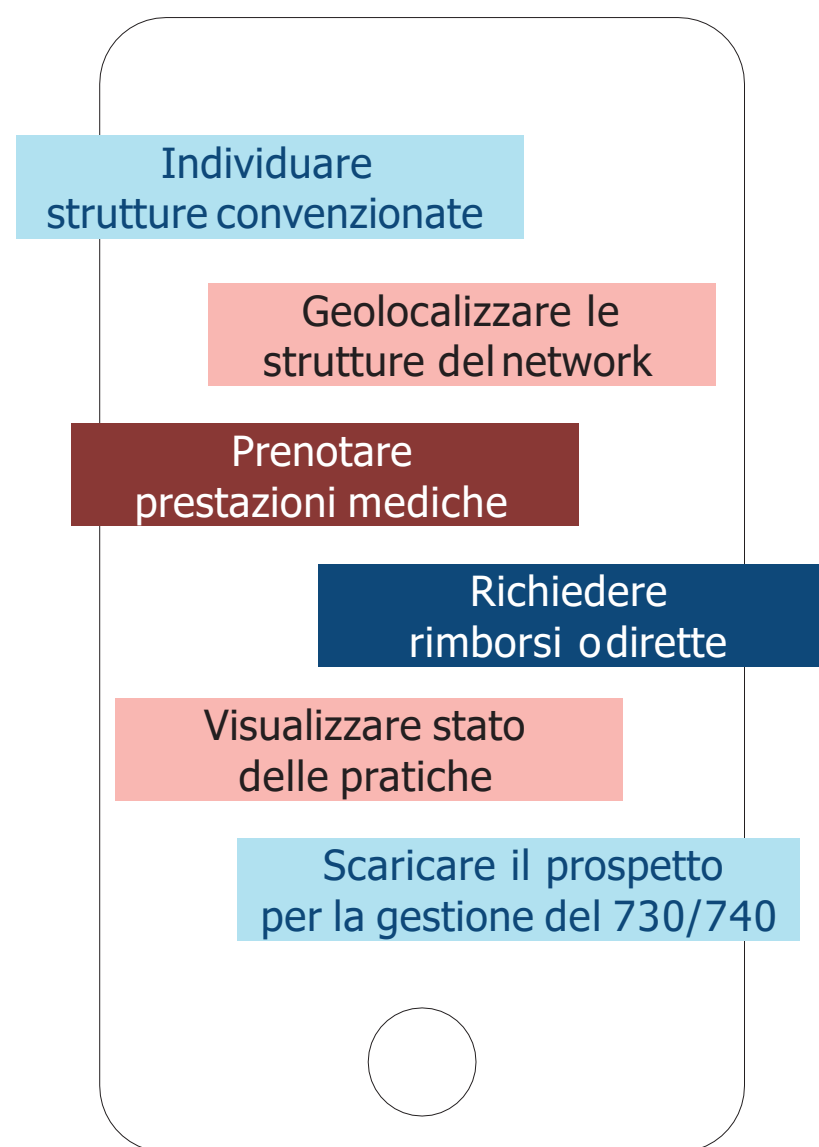
Il cliente richiede la prenotazione di un esame o visita secondo i suoi impegni.

MyAssistance identifica la struttura più adatta per ogni specifica richiesta e prenota il servizio a nome del cliente, informandolo della prima data e ora disponibili.

I clienti di MyAssistance, in ogni struttura del network, vengono assistiti con tutti i benefici forniti ai clienti di assistenza privata.



Applicazione

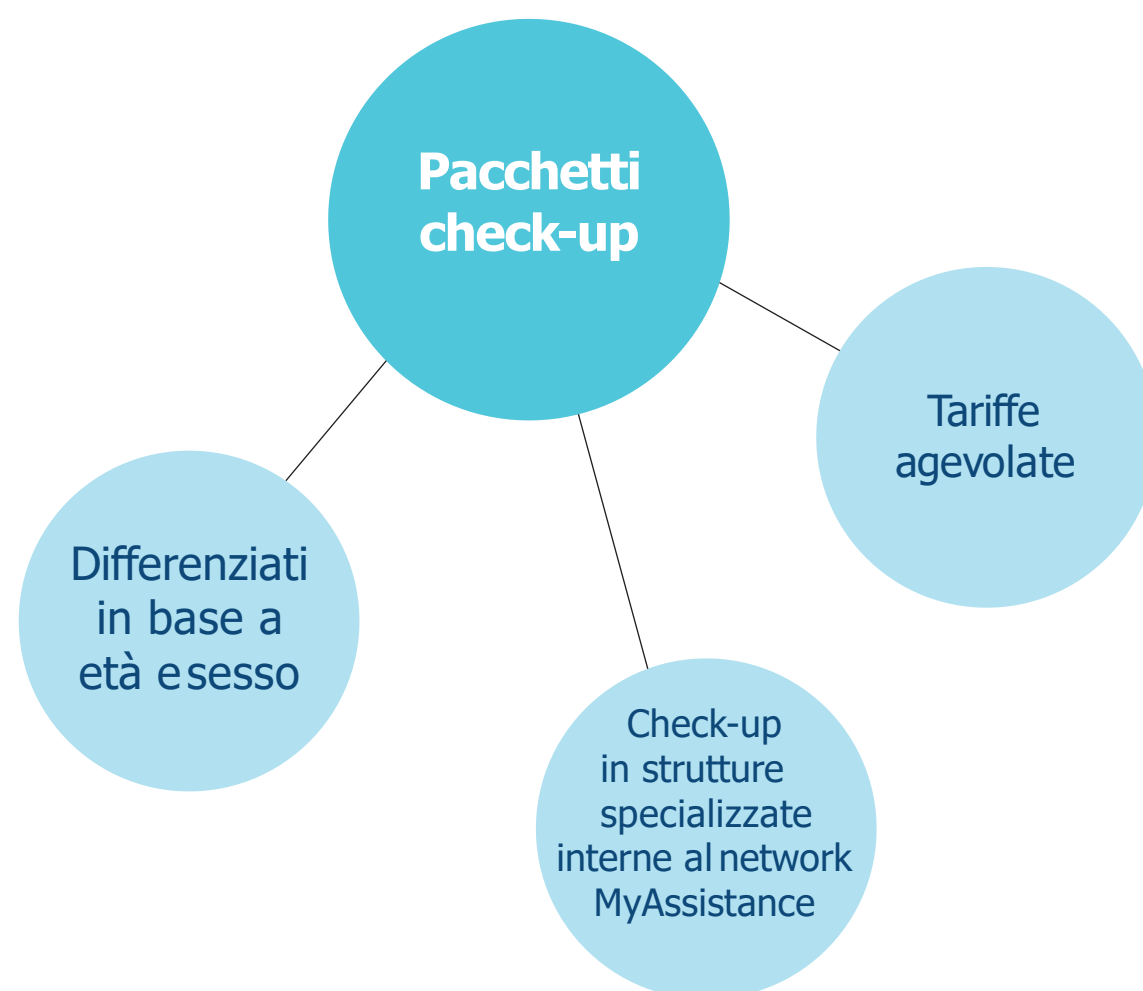


MyAssistance rende disponibile per i suoi assistiti un'App funzionante su tutti i tipi di smartphone, personalizzata, che ha all'interno diverse funzionalità, quali ad esempio:

- Individuare le strutture convenzionate
- Geolocalizzare ciascuna struttura del network
- Prenotare prestazioni mediche mediante il servizio concierge
- Richiedere rimborsi o dirette
- Visualizzare l'elenco delle prestazioni prenotate
- Visualizzare le pratiche gestite e il loro stato
- Visualizzare la propria card digitale
- Scaricare il proprio prospetto per la gestione del proprio 730/740
- Attivare servizi di centrale medica
- Attivare servizi di videoconsulti



Check-up



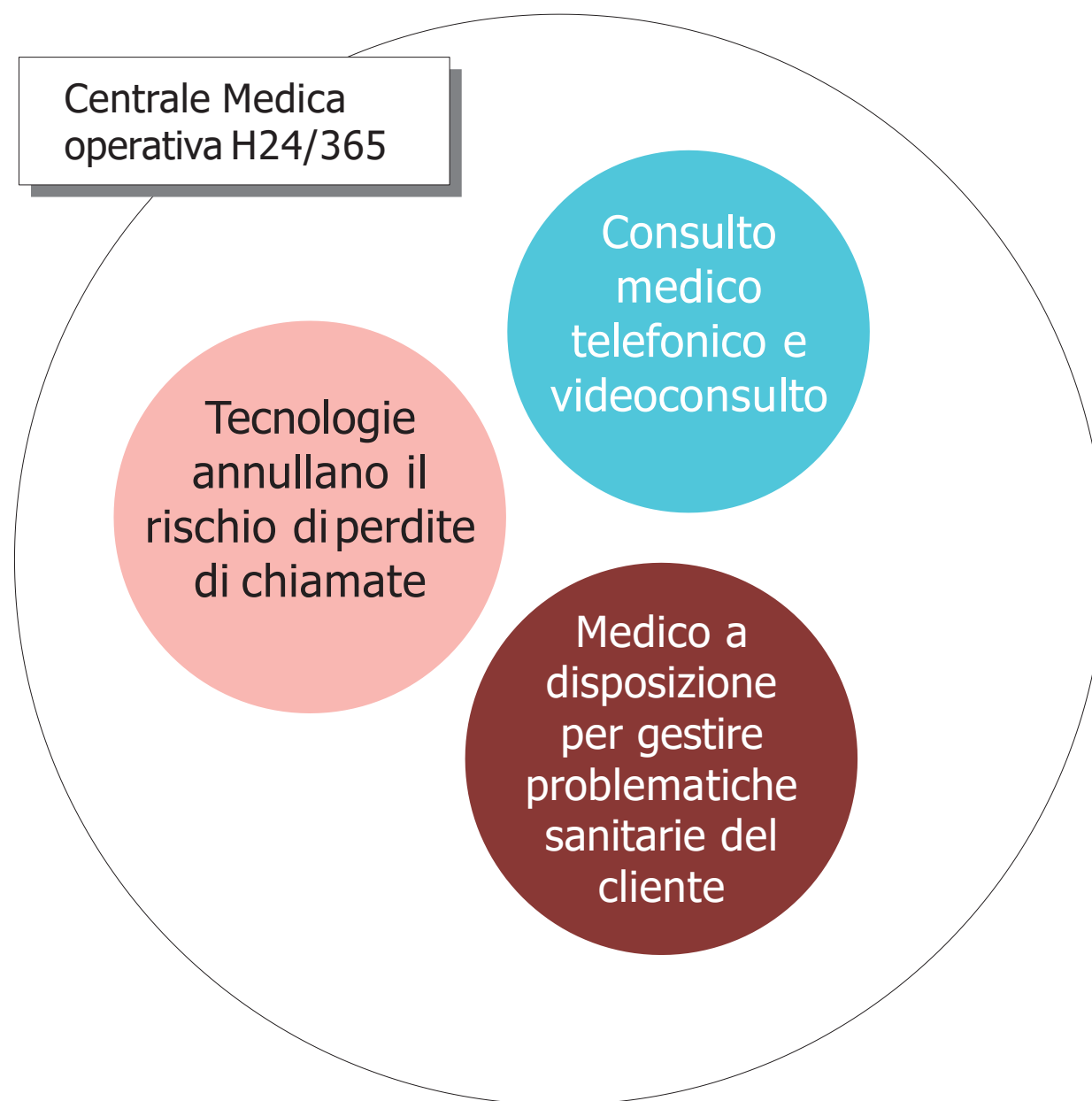
Grazie al nostro network siamo in grado di offrire ai nostri clienti pacchetti check-up a tariffe agevolate.

Fanno parte del nostro network strutture specializzate nella gestione di check-up.

Il nostro staff di medici specializzati ha predisposto diversi pacchetti check-up, differenziati in base alla fascia d'età e al sesso.



Centrale medica h24



Centrale Medica operativa H24/365

Consulto medico telefonico e videoconsulto

Utilizzo di tecnologie avanzate che riducono a zero il rischio di perdite di chiamate o di picchi di traffico gestiti in maniera errata durante l'erogazione del servizio.

Il nostro servizio mette a disposizione un medico che sarà in grado di gestire tutte le problematiche sanitarie del cliente, dalla richiesta di un semplice consulto al supporto e alla gestione di problematiche complesse sul proprio stato di salute.



Servizi in viaggio



Il nostro team di medici è a disposizione del cliente per verificare, in caso di viaggi all'estero, le vaccinazioni consigliate ed obbligatorie.

Il nostro team è anche in grado di assistere il cliente nella preparazione del kit di medicinali più adatto per il paese di destinazione.

In caso di richiesta di un farmaco all'estero, il nostro team medico è in grado di inviare via sms il nome commerciale del corrispondente farmaco locale e/o la molecola che lo compone e la posologia.



Gestione polizze infortuni

INFORTUNIO

Invio della documentazione
da parte del cliente

Centrale operativa

Verifica della corretta
copertura della polizza

Controlli da parte
dei liquidatori

Documentazione visionata
da un medico della centrale

**RIMBORSO DELLA QUOTA
DI INFORTUNIO**

In caso di infortunio, il cliente invia la documentazione medica alla centrale operativa MyAssistance, i liquidatori verificano la corretta copertura della polizza ed eseguono i normali controlli di validità/pagamenti del premio. In caso di regolarità della richiesta, la documentazione viene visionata da un medico assicurativo presente in centrale medica, se il tutto è congruo si procede al rimborso della quota dovuta all'infortunio,

In caso di dubbi il medico di centrale può richiedere un parere ad uno dei medici specialisti convenzionati del network MyAssistance. Qualsiasi decisione diversa dalla normale procedura viene condivisa con la compagnia assicurativa .

Per infortuni gravi o dubbi assicurativi, l'assicurato può essere inviato presso uno dei nostri medici legali convenzionati presenti capillarmente su tutto il territorio italiano.



Gestione polizze vita

SINISTRO VITA

Invio della documentazione
da parte di uno degli eredi

Centrale operativa

Verifica della corretta
copertura della polizza

Controlli da parte
dei liquidatori

Documentazione visionata
da un liquidatore senior

**PAGAMENTO AGLI EREDI O
SEGNALAZIONE A COMPAGNIA
PER PROCEDERE AL PAGAMENTO**

In caso di denuncia di un sinistro vita , uno degli eredi invia la documentazione comprovante il decesso alla centrale operativa MyAssistance, i liquidatori verificano la corretta copertura della polizza ed eseguono i normali controlli di validità/pagamenti del premio così come il calcolo dell'importo dovuto agli assicurati.

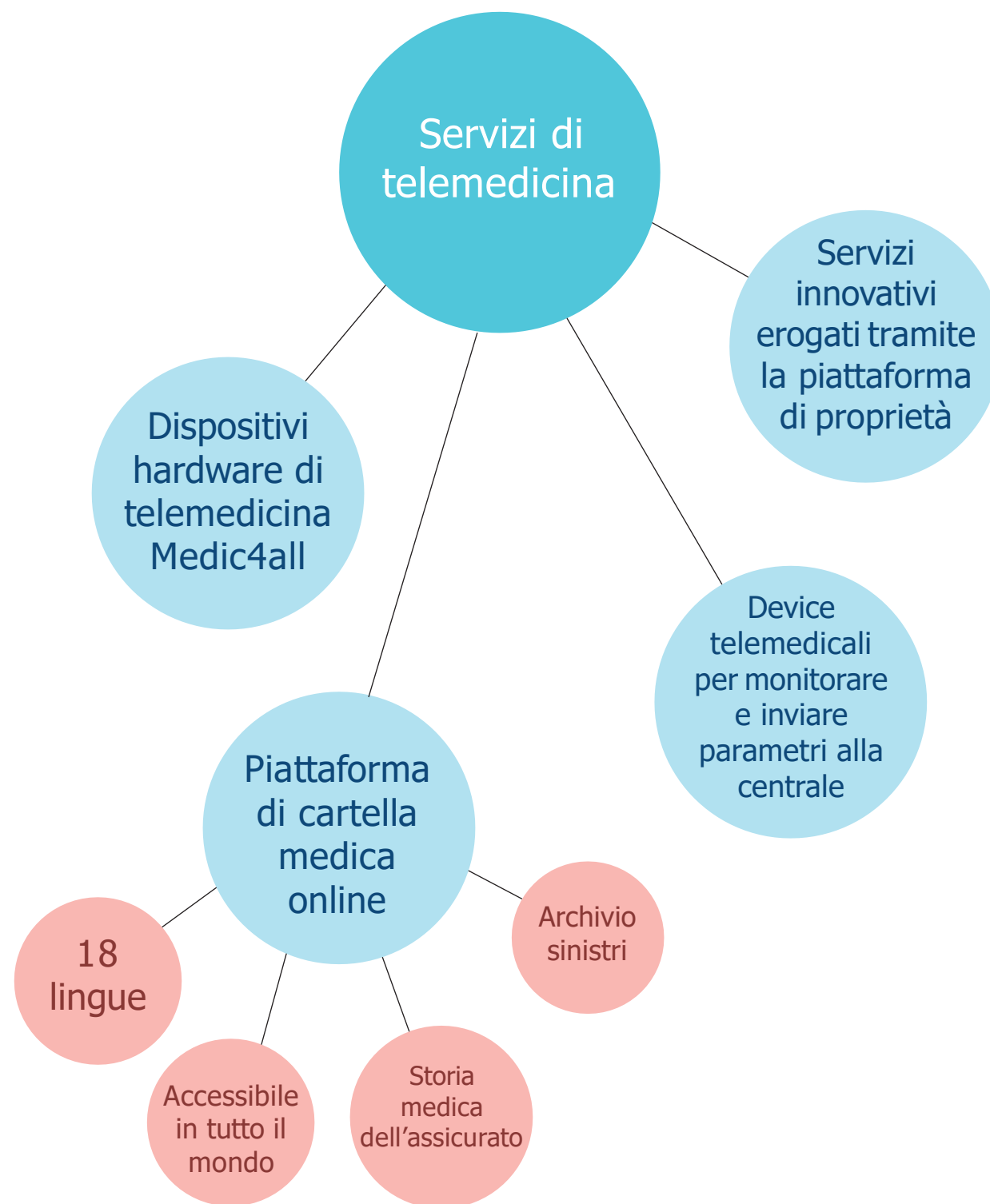
In caso di regolarità della richiesta, la documentazione viene visionata da un liquidatore senior che provvede a fare un secondo controllo di regolarità; se il tutto è congruo si procede al pagamento agli eredi o alla segnalazione alla compagnia della congruità del sinistro con i dati per poter procedere al pagamento.

Per questo tipo di polizza MyAssistance potrebbe offrire una serie di servizi a valore aggiunto da offrire all'assicurato in modo che anche una polizza vita possa essere vissuta non solo come un investimento per gli eredi ma come una serie di servizi sfruttabile anche in vita.

Inoltre, in fase di assunzione delle polizze vita, MyAssistance è in grado di organizzare per le compagnie clienti - a tariffe di favore nelle strutture sanitarie convenzionate facenti parte del suo network - le necessarie visite mediche da effettuarsi preliminarmente sui potenziali assicurati, differenziate in funzione dell'età dell'assicurato e del capitale assicurato in caso di morte.



Servizi di telemedicina



MyAssistance

MyAssistance offre un servizio completo di telemedicina e dispositivi hardware di telemedicina attraverso Medic4all Italia, società del gruppo

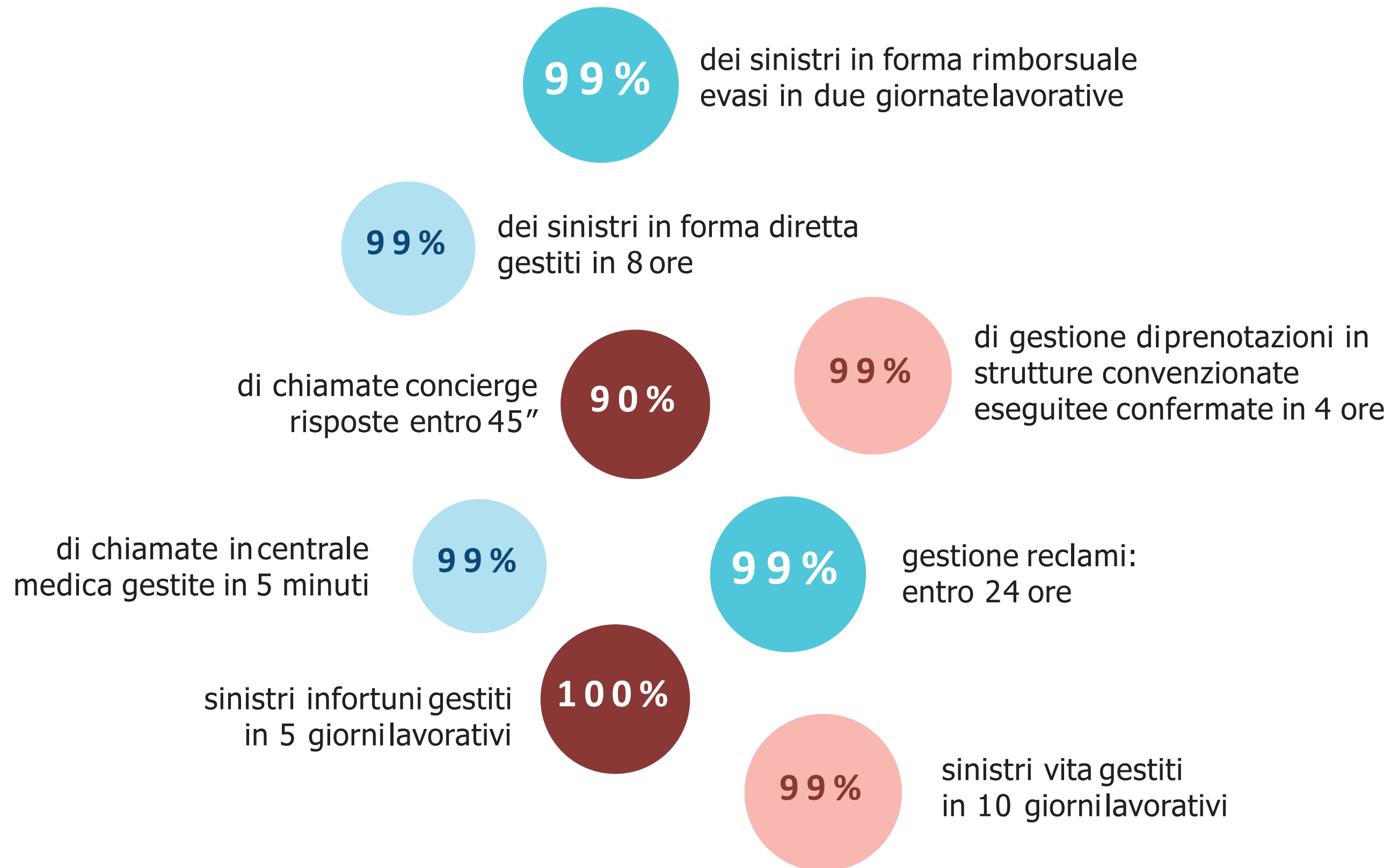
Piattaforma di cartella medica online, di proprietà, auto traducibile in 18 lingue accessibile da qualsiasi parte del mondo in qualsiasi momento, in grado di salvare al suo interno la storia medica dell'assicurato, oltre ad archiviare tutti i sinistri gestiti come se fosse una black box della salute.

Device telematici, di proprietà, in grado di monitorare la maggior parte delle patologie e di inviare i parametri ricevuti alla centrale medica di proprietà o a centrali terze.

Servizi innovativi telematici erogati tramite la piattaforma di proprietà e i medici della centrale operativa medica (COM).



Livelli di servizio



Lavorare con noi significa



Misuriamo una serie di KPI su base mensile e all'inizio di ogni mese forniamo alle Compagnie clienti i report che mostrano il risultato del mese precedente e il rispetto degli SLA concordati

Ogni trimestre svolgiamo un comitato operativo con i nostri clienti (riunione o conf call) dove analizziamo insieme i risultati dei mesi precedenti e possibili criticità, definendo possibili piani di miglioramento se necessario

Inoltre:

- Alto livello di specializzazione degli operatori, grazie ad attività formative e continuo aggiornamento
 - Convenzioni a tariffe agevolate, tramite un esteso network di strutture e medici convenzionati
 - Personalizzazione dell'offerta/servizio per ciascuna tipologia di cliente
 - Gestione tempestiva di rimborsi e dirette
- Servizio assistito di prenotazione delle proprie prestazioni
- Customer Care dedicato e personalizzato a seconda delle esigenze del cliente
 - Tempi d'attesa telefonici notevolmente ridotti rispetto alla concorrenza

I nostri clienti e partner





Contatti

Amiel Schek

MyAssistance srl

Via Privata Raimondo Montecuccoli 20/1

20147 Milano

amiel.schek@myassistance.it

335 6604341