

**NUOVE MODALITA' DI ACCESSO ALLE RICHIESTE DI ASSISTENZA A PREVIMEDICAL**

Gentili Colleghe e Colleghi,

**Premesso che sono rimaste invariate le modalità per richieste a Previmedical di autorizzazione delle prestazioni e di rimborso**, vi informo che **sono state modificate le modalità relative a tutte le richieste di assistenza** inerenti alla gestione dei Piani Sanitari di Uni.C.A., sino ad oggi effettuate tramite la casella e-mail "assistenza@previmedical.it" utilizzata per ogni tipologia indifferenziata di richiesta. Tale casella e-mail è stata disabilitata e non andrà più utilizzata.

Al fine di indirizzare sin dall'inizio ogni richiesta al relativo servizio competente, per una più sollecita e adeguata risoluzione delle varie problematiche, è stato attivata, in sostituzione, una nuova modalità di comunicazione che consente di selezionare la tipologia del quesito inoltrato a Previmedical, mediante un sistema di **"Ticketing Service"** (c.d. **FORM MAIL**).

L'utilizzo di tale nuova modalità prevede di accedere alla propria area riservata del sito di Previmedical (<http://www.unica.previmedical.it/areariservata.html>); si apre la piattaforma Arena nella quale va selezionato "l'omino con la cuffia" a destra della campanella, in alto a destra sulla barra utente. Si aprirà la pagina "Assistenza" recante un FORM che andrà accuratamente compilato: selezionare la tipologia di richiesta assistenza fra quelle proposte dal menu, il nominativo per il quale si richiede l'assistenza, una sintetica descrizione della problematica, la verifica della e-mail sulla quale si vuole la risposta, il consenso alla privacy ed infine andrà pigiato il tasto "CONFERMA". Previmedical risponderà subito, sulla mail indicata, comunicando il numero identificativo del Ticket che dovrà essere evidenziato per ogni ulteriore precisazione relativa al medesimo quesito/problema. In tempi brevi Previmedical fornirà la soluzione per le richieste di assistenza presentate. E' prevista, nel tempo, l'implementazione di ulteriori categorie di "richiesta assistenza".

**Resta ovviamente in vigore la attuale Procedura Reclami** da attivare secondo le modalità previste dal relativo Manuale Reclami ( <https://unica.unicredit.it/it/servizio-agli-assistiti/Manuali operativi 2020-2021.html> -File N°4 Procedura Reclami Cassa Unica WEB 2020\_2021.pdf, e relativi moduli File 5 e 6). Il nuovo sistema di Ticketing Service non dovrà essere assolutamente utilizzato per inoltrare reclami a Previmedical/Uni.C.A.

A fronte della nuova procedura di contatto con Previmedical è stato pubblicato sul medesimo sito di Uni.C.A. il relativo manuale (file N° 10 Manuale Utente FORM MAIL.pdf) . Nell'occasione è stato aggiornata anche la "Guida all'Assistito" che vi invito a consultare sullo stesso sito ( File n° 10 - Guida all'Assistito Dirette indirette.pdf).

Rammento inoltre che gli iscritti che sono in procinto di rinnovare l'**adesione per il biennio 2020/21 per via cartacea**, in alternativa all'invio della modulistica tramite raccomandata A.R., possono inoltrare in formato elettronico la documentazione di **rinnovo a mezzo mail** ( per i pensionati: [polsanpen@unicredit.eu](mailto:polsanpen@unicredit.eu)) (per gli esodati; [ucipolsan@unicredit.eu](mailto:ucipolsan@unicredit.eu)) ad evitare di recarsi presso l'Ufficio Postale.

Cordiali saluti

Maurizio Beccari

16 mar 2020

Consigliere di Amministrazione in Uni.C.A.

in Rappresentanza dei Pensionati

mail: [pensionati@beccari.eu](mailto:pensionati@beccari.eu)

cell.: 338 7034 414