



RICHIESTA ASSISTENZA MEDICA

**Vademecum per assicurati e
assistenti**





Vademecum per l'assicurato in viaggio



Cosa devo fare per richiedere assistenza medica?

Tu o un tuo familiare avete bisogno di assistenza medica durante la tua vacanza? Ecco cosa fare:

 Se si tratta di un'emergenza contatta PRIMA i soccorsi locali e dopo chiamaci appena sarà possibile.

Se non si tratta di un'emergenza, puoi scegliere la modalità che preferisci per contattarci:

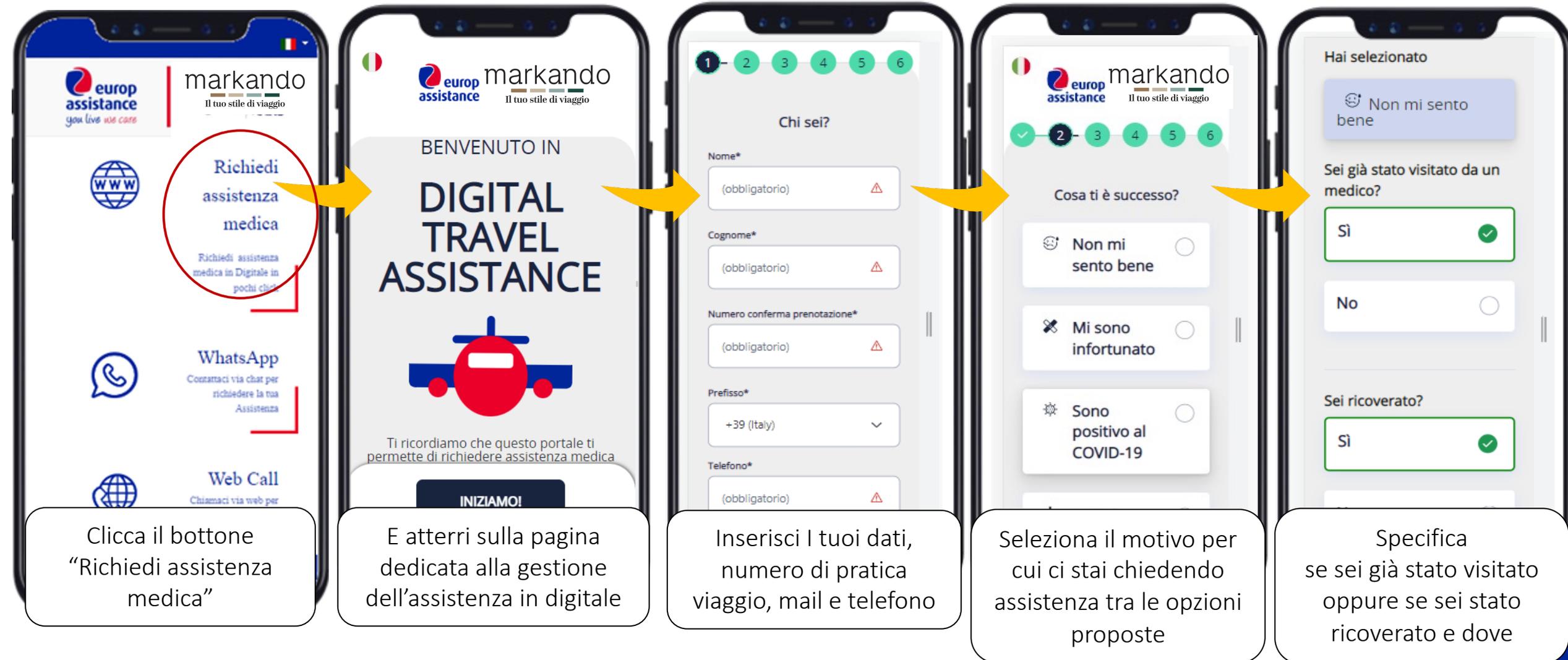
1 Telefono

- Contatta la Centrale Operativa di Europ Assistance Italia chiamando il numero:
+39 02.58.24.05.29
- L'operatore della Centrale Operativa ti chiederà alcuni dati per aprire la pratica di assistenza
- La **Centrale Operativa** gestirà la tua richiesta di assistenza

2 Digitale

- Inquadra questo QR code 
- Oppure vai sul sito
<https://markando.quickassistance.it>
- Se hai bisogno di richiedere una prima assistenza clicca sul primo bottone «**Richiedi assistenza medica**»
- Segui poi la procedura guidata rispondendo alle domande, inserisci i tuoi dati e sarai ricontattato dalla Centrale operativa al più presto

Come richiedere assistenza medica in modo digitale (1/2)



Clicca il bottone "Richiedi assistenza medica"

E atterri sulla pagina dedicata alla gestione dell'assistenza in digitale

Inserisci I tuoi dati, numero di pratica viaggio, mail e telefono

Seleziona il motivo per cui ci stai chiedendo assistenza tra le opzioni proposte

Specifica se sei già stato visitato oppure se sei stato ricoverato e dove

Come richiedere assistenza medica in modo digitale (2/2)



Cos'altro posso fare con Quick Assistance?



Hai bisogno di maggiori informazioni sulla tua polizza o aggiornamenti su un sinistro già in corso?



WhatsApp (per informazioni sulle assistenze mediche in corso)

Per ricevere o dare aggiornamenti per una **pratica di assistenza medica già aperta** puoi contattarci anche tramite WhatsApp. Ricordati di fornire il numero della tua pratica assegnato in fase di attivazione



La tua Polizza

Qui potrai visualizzare il set informativo e tutti i documenti relativi alla polizza che hai sottoscritto



I tuoi Sinistri

Accedi a questa sezione per monitorare lo stato di una pratica già in corso. Ricordati di avere a portata di mano il numero del dossier di assistenza fornito in fase di attivazione.

E' un numero di 13 cifre che inizia con 072xxxxxxxxxx



Vademecum per gli assistenti



Come aprire una pratica di assistenza medica per un ospite

Se un ospite ha bisogno di assistenza medica durante la sua vacanza, ecco un vademecum per spiega cosa fare:



Se si tratta di un'emergenza contatta PRIMA i soccorsi locali e dopo chiamaci appena sar  possibile

Se non si tratta di un'emergenza, l'assistito pu  scegliere la modalit  che preferisce per

contattarci:

1 Telefono

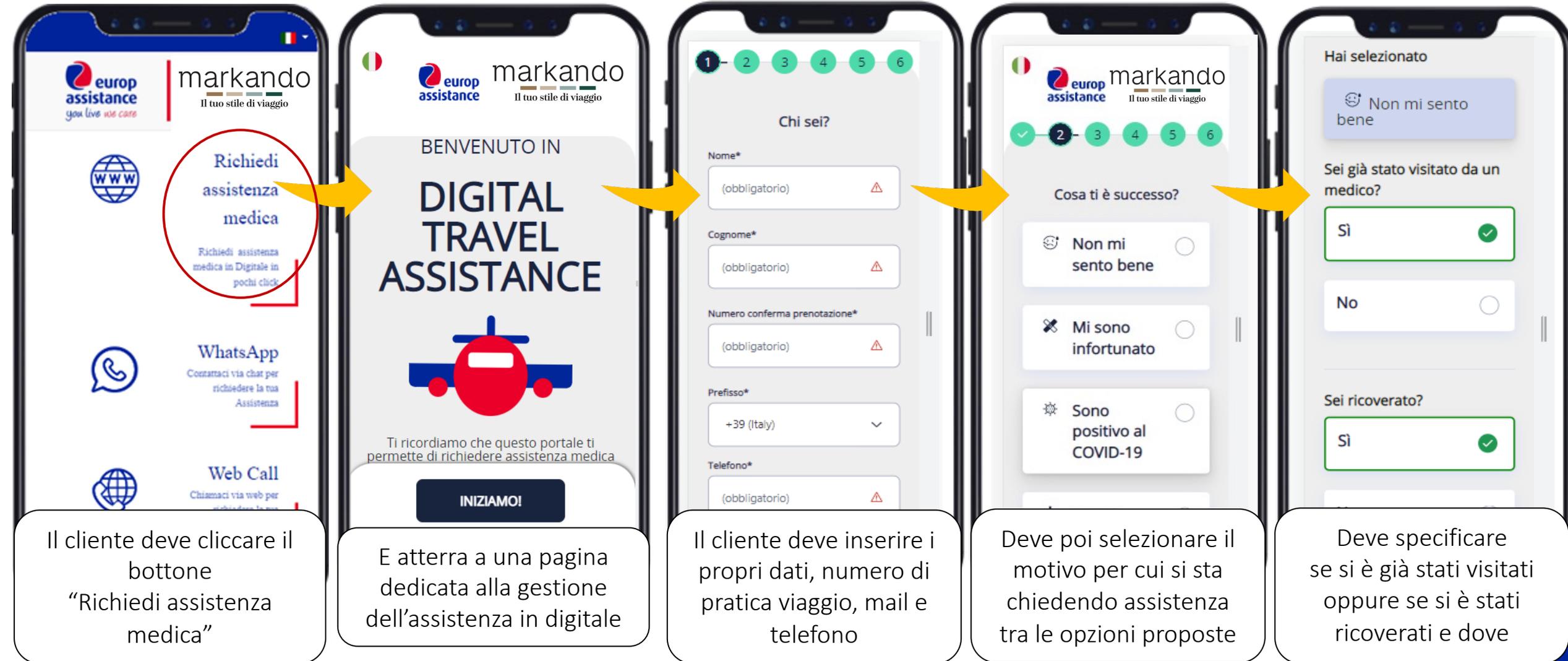
- Contatta subito, in presenza dell'ospite, la Centrale Operativa di Europ Assistance Italia chiamando il numero: **+39 02.58.24.05.29**
- Fornisci i dati dell'ospite per aprire la pratica di assistenza: *nome e cognome - Data di nascita- Indirizzo - Date del viaggio - Sintomatologia - Contatto telefonico raggiungibile dell'ospite o recapito dell'hotel e numero di camera*
Ti verr  fornito un numero di pratica di riferimento
- La Centrale operativa organizzer  la visita e gli accertamenti necessari prendendo in carico direttamente le spese mediche dell'assistito

2 Digitale



- Inquadrare questo QR code
- Oppure andare sul sito ***<https://markando.quickassistance.it>***
- Se ha bisogno di richiedere una prima assistenza deve cliccare sul primo bottone «**Richiedi assistenza medica**»
- Successivamente deve seguire la procedura guidata rispondendo alle domande in app e inserendo i propri dati personali
- La Centrale Operativa contatter  il cliente in poco tempo

Come richiedere assistenza medica in modo digitale (1/2)



Come richiedere assistenza medica in modo digitale (2/2)



Il cliente a questo punto viene geolocalizzato

Vanno quindi inserite le date di partenza e di rientro dal viaggio

Nel caso il cliente sia in viaggio con qualcuno, inserire anche i suoi dati

Per finire vanno controllate le informazioni inserite

Pagina di chiusura in cui viene indicato se la richiesta è stata inserita correttamente

Cos'altro può fare l'assistito con Quick Assistance?

Il tuo ospite ha bisogno di maggiori informazioni sulla polizza o aggiornamenti su un sinistro già in corso?



WhatsApp (per informazioni su assistenze mediche in corso)

Per ricevere o dare aggiornamenti per una **pratica di assistenza medica già aperta**, l'assistito può contattarci anche tramite WhatsApp. Va ricordato all'assistito anche di fornire il numero della pratica che gli è stato assegnato in fase di attivazione dell'assistenza



La tua Polizza

Qui l'assistito potrà visualizzare il set informativo e tutti i documenti relativi alla polizza che ha sottoscritto



I tuoi Sinistri

Accedendo a questa sezione il cliente può monitorare lo stato di una pratica già in corso. Va ricordato al cliente di avere a portata di mano il numero del dossier di assistenza fornito in fase di attivazione del sinistro (è un numero di 13 cifre che inizia con 072xxxxxxxxxx)

