

Sinistri Infortuni e IPM

Guida ai sinistri Infortuni e IPM

Guida al sistema

Marsh Italia – Team Sinistri EHB

1. Breve Guida agli infortuni e come denunciarli
2. Breve Guida ai sinistri IPM e come denunciarli
3. Guida al sistema per Infortuni e IPM
4. FAQ

Breve guida agli infortuni e come denunciarli

Cosa si intende per infortunio?

L'infortunio è la conseguenza di un evento **dannoso, violento fortuito ed esterno** che produce **lesioni corporali obiettivamente constatabili che possano avere per conseguenza una invalidità permanente**.

Come si denuncia?

Entro **2 anni** dall'evento, usando il modulo online che trovi all'indirizzo:

www.mymarsh.t/moduli

Al momento della denuncia dovrai allegare i seguenti documenti obbligatori:

- > **REFERTO DI PRONTO SOCCORSO** o in alternativa il referto redatto dal medico curante che puoi trovare nell'homepage
- > *Successivamente, quando avrai ultimato tutti i controlli*
- > **COPIA INTEGRALE DELLA CARTELLA CLINICA** in caso di ricovero (**!!!** attenzione **NON** è la lettera di dimissioni)
- > **CERTIFICATO DI CHIUSURA INFORTUNIO** redatto dal medico post guarigione e **!!!** con indicato «**guarito con postumi da valutare in sede legale**»

Ricorda: puoi denunciare il sinistro anche prima della guarigione, ma dovrai attendere la chiusura dell'infortunio ed inviarcì il certificato per consentire alla compagnia di valutare la tua posizione. Fino ad allora il sinistro resterà fermo e noi ti ricorderemo periodicamente di inviarcì la documentazione mancante.

Cosa è l'invalidità permanente?

L'invalidità permanente è un **danno fisico definitivo e irrimediabile** che viene stimato secondo il criterio individuato in polizza

Cosa succederà dopo la denuncia?

Marsh invierà tutta la documentazione alla compagnia per aprire il sinistro, la compagnia valuterà la documentazione e attenderà la tua guarigione con postumi.

Quando avrai fornito il certificato di chiusura, la compagnia nominerà, **se del caso**, un suo medico-legale di fiducia presso il quale dovrai svolgere la visita per valutare la eventuale presenza di postumi.

Quale sarà il rimborso?

La valutazione del sinistro spetta alla compagnia che deciderà, sulla base delle condizioni della tua polizza, se l'infortunio sia rimborsabile e nel caso proporrà un **indennizzo sulla base dell'entità di invalidità permanente accertata e, se previsto, delle spese mediche e/o di altre garanzie accessorie (diarie da gesso, ricovero)**

Marsh ti affiancherà durante tutto il processo, portandoti tutta la sua esperienza maturata in anni di gestione di sinistri infortuni con le compagnie

 *Se hai altri dubbi, leggi la sezione Domande e Risposte a fine di questo documento, abbiamo raccolto alcuni dei quesiti più ricorrenti!*

Breve guida ai sinistri IPM e come denunciarli

Cosa si intende per invalidità permanente da malattia? # Come posso capire quando ho una malattia?

La malattia è ogni alterazione dello stato di salute non dipendente da infortunio

L'invalidità permanente è un **danno fisico definitivo e irrimediabile** che viene stimato secondo il criterio individuato in polizza

Come si denuncia?

Entro **2 anni** dall'evento, usando il modulo online che trovi all'indirizzo:

www.mymarsh.t/moduli

Al momento della denuncia dovrai allegare i seguenti documenti obbligatori:

- > Certificato di prima diagnosi della malattia o certificato in cui si certifica il sospetto di malattia
- > Successivamente, quando avrai ultimato tutti i controlli
- > **COPIA INTEGRALE DELLA CARTELLA CLINICA** in caso di ricovero (**!!!** attenzione **NON** è la lettera di dimissioni)
- > **RELAZIONE MEDICO LEGALE** redatto da uno specialista in medicina legale che quantifichi i postumi invalidanti residuati dalla malattia.

Ricorda: puoi denunciare il sinistro anche prima della guarigione, ma dovrai attendere la chiusura dell'infortunio ed inviarti il certificato per consentire alla compagnia di valutare la tua posizione. Fino ad allora il sinistro resterà fermo e noi ti ricorderemo periodicamente di inviarti la documentazione mancante.

Cosa succederà dopo la denuncia?

Marsh invierà tutta la documentazione alla compagnia per aprire il sinistro, la compagnia valuterà la documentazione e attenderà che tu fornisca la perizia medico legale per nominare un suo medico-legale di fiducia secondo le tempistiche previste dalla polizza.

Quale sarà il rimborso?

La valutazione del sinistro spetta alla compagnia che deciderà, sulla base delle condizioni della tua polizza, se la malattia sarà considerata indennizzabile e i postumi accertati superano la franchigia contrattuale riceverai un indennizzo.

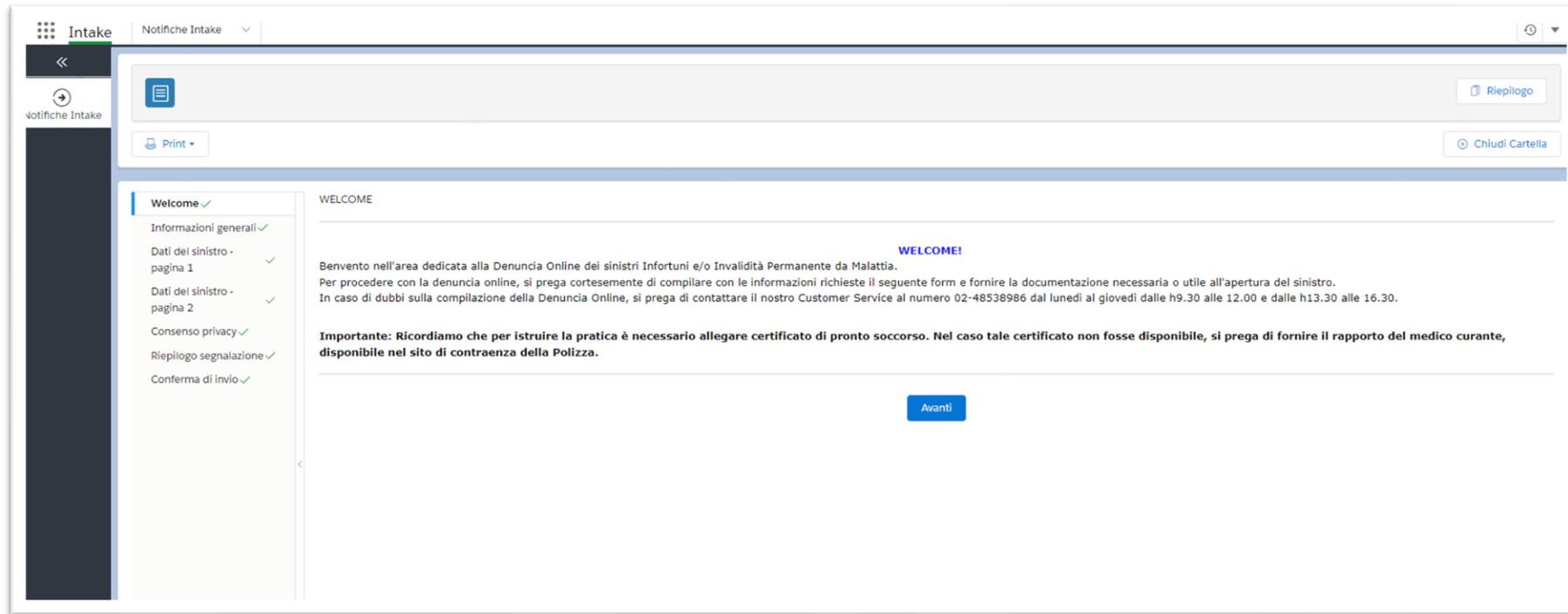
Marsh ti affiancherà durante tutto il processo, portandoti tutta la sua esperienza maturata in anni di gestione di sinistri infortuni con le compagnie

 Se hai altri dubbi, leggi la sezione **Domande e Risposte** a fine di questo documento, abbiamo raccolto alcuni dei quesiti più ricorrenti!

Guida al sistema

Pagina «Welcome»

La prima pagina che vedrai sarà quella di «Benvenuto».



Per istruire la pratica è necessario allegare certificato di pronto soccorso. Nel caso tale certificato non fosse disponibile, dovrai fornire il rapporto del medico curante, scarica il pdf e allegalo in fase di denuncia.

Pagina «Informazioni Generali»

Dovrai inserire tutte le informazioni richieste nei campi indicati - la  ti aiuterà a capire quali sono i dati che devi inserire

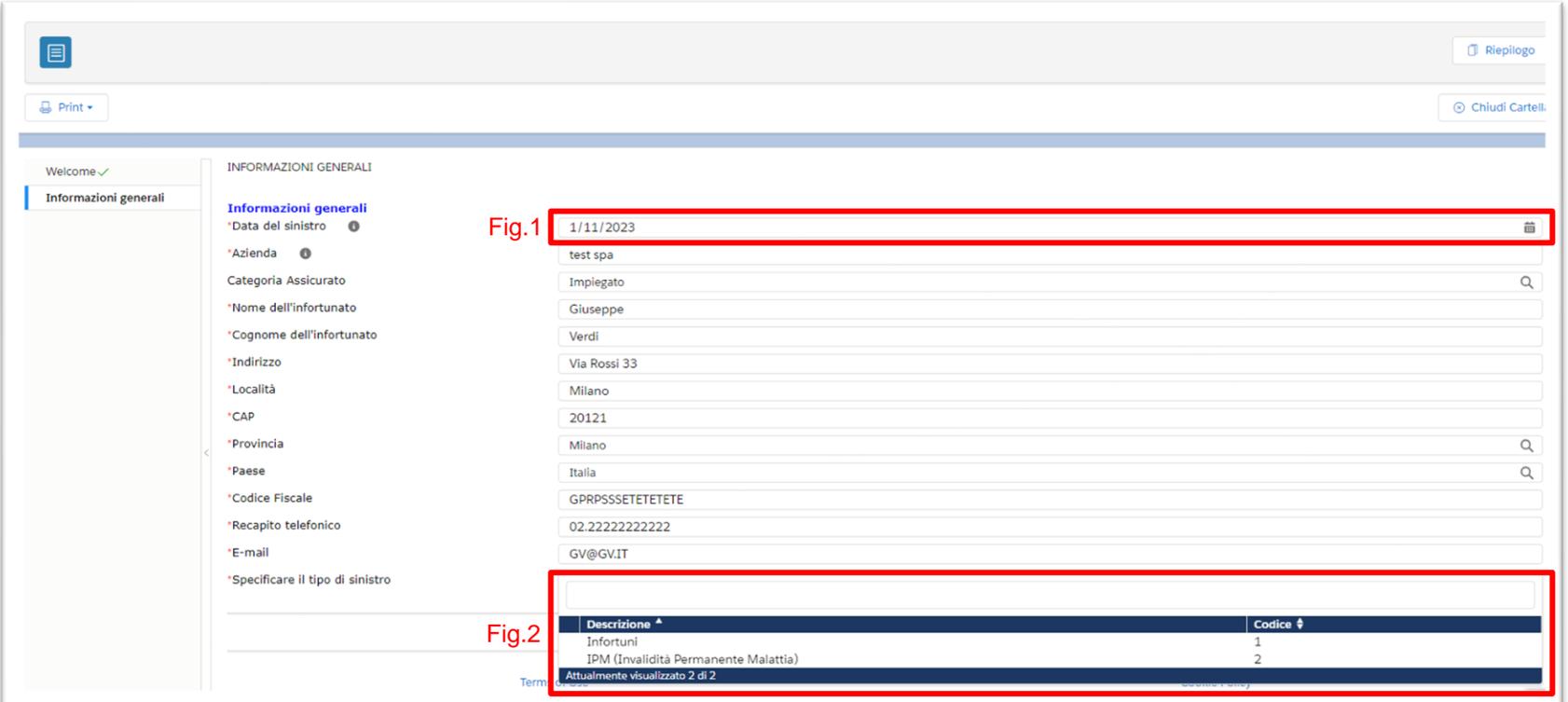
Ricordati che:

Per compilare il campo «Specificare il tipo di sinistro» (Fig.2), è necessario inserire prima la «Data del Sinistro» (Fig.1).

In base al tipo di sinistro che verrà selezionato, nelle pagine seguenti le domande saranno adattate.

Per sinistri **Infortuni**, cliccare [qui](#).

Per sinistri **IPM** (Invalidità Permanente Malattia), cliccare [qui](#).



The screenshot shows a web form titled 'INFORMAZIONI GENERALI'. On the left is a sidebar with 'Informazioni generali' selected. The main form contains several fields: 'Data del sinistro' (1/11/2023), 'Azienda' (test spa), 'Categoria Assicurato' (Impiegato), 'Nome dell'infortunato' (Giuseppe), 'Cognome dell'infortunato' (Verdi), 'Indirizzo' (Via Rossi 33), 'Località' (Milano), 'CAP' (20121), 'Provincia' (Milano), 'Paese' (Italia), 'Codice Fiscale' (GPRPSSSETETETE), 'Recapito telefonico' (02.2222222222), and 'E-mail' (GV@GV.IT). At the bottom, there is a dropdown menu for 'Specificare il tipo di sinistro' which is open, showing a table with two options: 'Infortuni' (Codice 1) and 'IPM (Invalidità Permanente Malattia)' (Codice 2). Red boxes highlight the date field (Fig.1) and the dropdown menu (Fig.2).

Descrizione ^	Codice ↓
Infortuni	1
IPM (Invalidità Permanente Malattia)	2

Infortuni: Pagina «Dati del Sinistro – Pagina 1»

Inserisci tutte le informazioni richieste seguendo l'ordine che compare nella videata



Ricordati che:

La pagina contiene alcuni capi dinamici, evidenziati dal box rosso nell'immagine a fianco: tali campi compariranno a schermo solo in base alle risposte date in precedenza.

Numero Segnalazione: 23EHB5011784 | Stato: In corso

Print | Chiudi Cartella

Welcome ✓ | Informazioni generali ✓ | **Dati del sinistro - pagina 1**

Dati del sinistro

*Tipo infortunio: Extra-Professionale

*Località sinistro: Roma

*Provincia sinistro: Roma

*Nazione Sinistro: Italia

*Descrizione completa dell'evento: TEST TEST

*Si è recato al pronto soccorso? Sì No

*Si è trattato di incidente stradale? Sì No

*L'auto coinvolta è aziendale? Sì No

*Indicare targa veicolo: GG980KK

*E' intervenuta l'Autorità? No Sì

*Quale autorità è intervenuta? VIGILI URBANI

Indicare nome, cognome, recapito tel/e-mail di eventuali testimoni: Nessun testimone

Indietro | Avanti



Per procedere, clicca su «Avanti».

Infortuni: Pagina «Dati del Sinistro – Pagina 2»

L'omino ti aiuterà a segnalarci la parte del corpo dove hai avuto la lesione: clicca direttamente sulla figura oppure selezionala dal campo posto al di sotto della figura (Fig.1).

Nel campo «Descrizione Lesioni» inserisci una breve descrizione della lesione;

Nel campo «Dettaglio Infortunio» seleziona dal menù a tendina il tipo di lesione(Fig.2).

Welcome ✓
Informazioni generali ✓
Dati del sinistro - pagina 1 ✓
Dati del sinistro - pagina 2

DATI DEL SINISTRO - PAGINA 2
Dati del sinistro - pagina 2

Si prega di utilizzare l'immagine qui di seguito per indicare la parte del corpo interessata dalla lesione o infortunio.
In caso di lesioni multiple o laddove la parte del corpo non fosse ben specificata, si raccomanda di selezionare la voce più corretta dal menu a tendina posto al di sotto della figura.
Infine, nel campo "descrizione lesioni" specificare qualunque altra informazione potrebbe risultare utile a meglio definire la lesione.

Passando il cursore del mouse sopra ogni puntino viene visualizzato un messaggio popup che descrive la parte, ad es. l'occhio destro.

Gamba

test

Incidente Stradale

Indietro Avanti

Descrizione lesioni

Dettaglio infortunio

Fig.1

Fig.2

IPM: Pagina «Dati del Sinistro – Pagina 1»

Inserisci tutte le informazioni importanti per gestire la tua denuncia.

Ricordati di indicare la data in cui per la prima volta ti è stata diagnosticata la patologia!

DATI DEL SINISTRO

Dati del sinistro
*Data della prima manifestazione della patologia

22/11/2023

*Tipo patologia ⓘ

test

Indietro

Avanti

[Terms of Use](#)

[Cookie Policy](#)

*Indica campo obbligatorio



Per procedere, clicca su «Avanti».

Pagina «Consenso Privacy»

Compila il campo «Luogo», seleziona il campo «Acconsento» e clicca «Avanti».

The screenshot shows a web form titled 'CONSENSO PRIVACY' with the following elements:

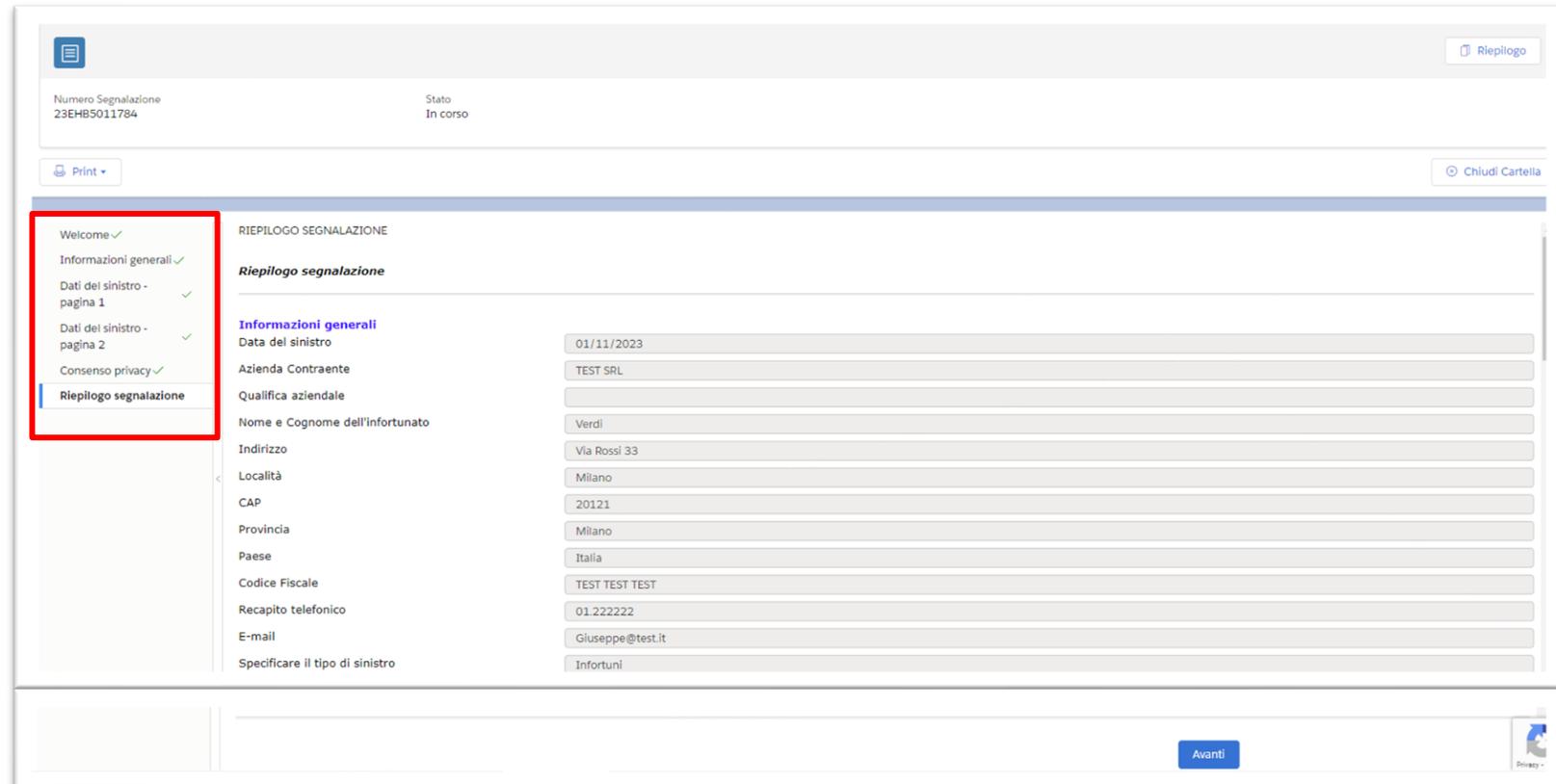
- Header:** 'Numero Segnalazione 23EHB5011784' and 'Stato In corso'. Buttons for 'Riepilogo', 'Print', and 'Chiudi Cartella' are present.
- Left Sidebar:** A navigation menu with 'Consenso privacy' selected.
- Main Content:**
 - Title: 'Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali relativi alla salute per procedere alla richiesta di rimborso'.
 - Field: 'Io sottoscritto' with value 'Giuseppe Verdi'.
 - Section: 'Per presa visione e consenso al trattamento dati:'.
 - Field: 'Luogo' with value 'milano' (highlighted with a red box).
 - Field: 'Data' with value '13/11/2023'.
 - Field: 'Qual è il sito web da cui stai denunciando il sinistro?'.
 - Text: 'Clicca qui per visualizzare l'Informativa sulla Privacy'.
 - Section: '(Acconsento)' with a checked checkbox (highlighted with a red box and a hand cursor).
 - Text: 'Preso atto di quanto sopra, presto espressamente e esplicitamente il mio consenso al trattamento dei miei dati personali particolari per le finalità specificate nella informativa privacy'.
 - Buttons: 'Indietro' and 'Avanti' (highlighted with a red box and a hand cursor).
 - Footer: 'Terms of Use' and 'Cookie Policy'.

Pagina «Riepilogo Segnalazione» (1/2)

Nella pagina «Riepilogo Segnalazione» vengono riepilogate tutte le informazioni inserite nelle pagine precedenti.

 **Ricordati che:**

Qualora ti accorgessi che i dati inseriti sono sbagliati puoi modificarli cliccando sulla pagina rilevante.



Numero Segnalazione: 23EHB5011784 Stato: In corso

Print Chiudi Cartella

Wellcome ✓
Informazioni generali ✓
Dati del sinistro - pagina 1 ✓
Dati del sinistro - pagina 2 ✓
Consenso privacy ✓
Riepilogo segnalazione

RIEPILOGO SEGNALAZIONE

Riepilogo segnalazione

Informazioni generali

Data del sinistro	01/11/2023
Azienda Contraente	TEST SRL
Qualifica aziendale	
Nome e Cognome dell'infortunato	Verdi
Indirizzo	Via Rossi 33
Località	Milano
CAP	20121
Provincia	Milano
Paese	Italia
Codice Fiscale	TEST TEST TEST
Recapito telefonico	01.222222
E-mail	Giuseppe@test.it
Specificare il tipo di sinistro	Infortuni

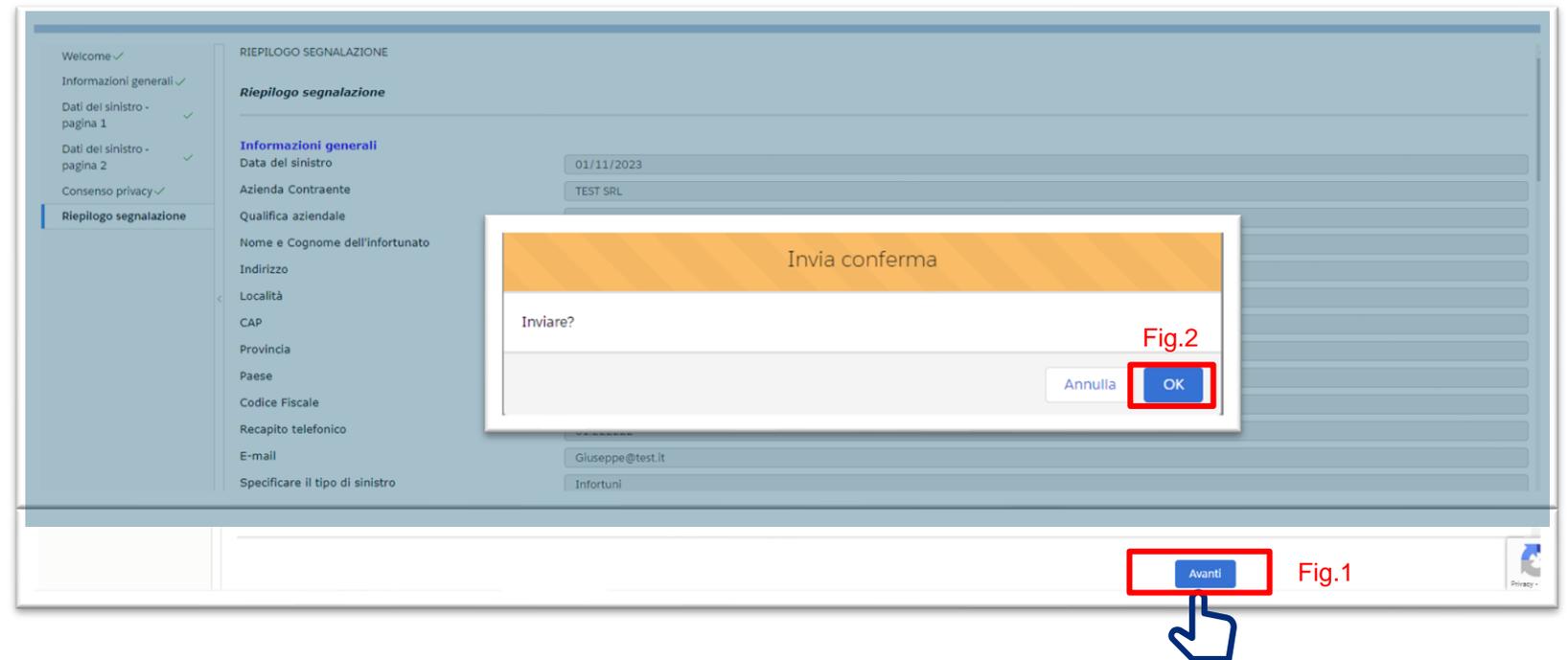
Avanti Privacy

Pagina «Riepilogo Segnalazione» (2/2)

Scorrendo in fondo alla pagina di «Riepilogo segnalazione» clicca su «Avanti» (Fig.1) e si aprirà una finestra di «Invia conferma»:

- Clicca su «OK» se si desidera inviare la denuncia a Marsh (Fig.2);
- Clicca su «Annulla» se vuoi annullare l'operazione di invio.

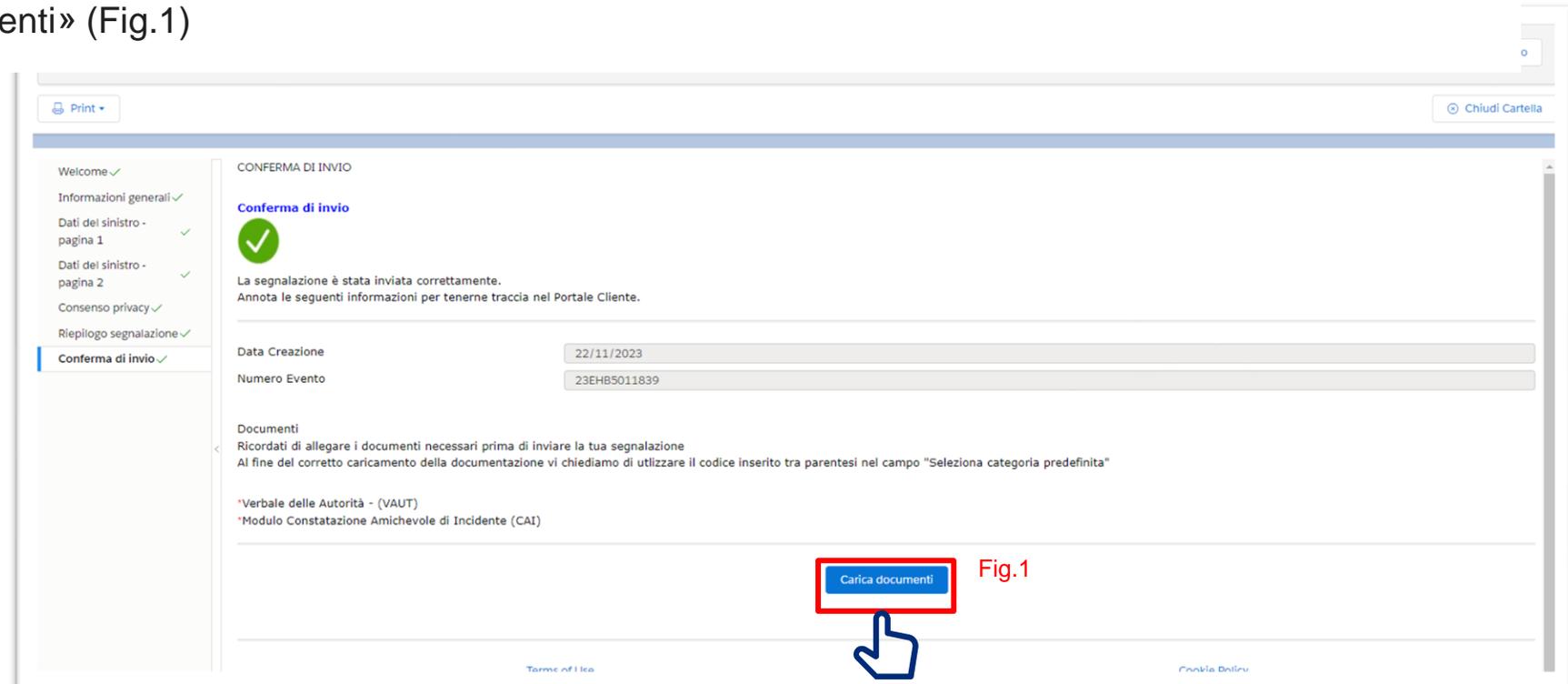
Una volta cliccato «OK» dalla finestra di «Invio conferma» **non** sarà più possibile modificare i dati inseriti e la denuncia sarà inviata a Marsh.



Pagina «Conferma di Invio»

Un volta confermato l'invio della denuncia il sistema:

- genera la pagina «Conferma di invio»
- ti invia una conferma via e-mail (vedi es. slide 19)
- mostra il pulsante «Carica Documenti» (Fig.1)



E-mail di conferma presa a carico della denuncia

Ecco un esempio di quello che riceverai

Conferma presa in carico della denuncia di sinistro da Lei inserita il 17/03/2021 - Numero 21EHB5008929



S510attach@riskconnectclearsight.eu

To Client Access



We removed extra line breaks from this message.

Spett.le Cliente

Di seguito i dettagli del sinistro inserito il 17/03/2021

N Sinistro: 21EHB5008929

Tipo Sinistro: Employee Health & Benefits Nome Cliente: Client TEST N Sinistro Cliente: - Data Sinistro: 09/03/2021

Ammontare presunto del danno: 500 EUR

Località Sinistro: Via Bolzano, 3

Provincia Sinistro: Milano

Nazione Sinistro: Italia

Descrizione Lesione:-

Tipo Lesione: -

Nome Assicurato: Cliente

Categoria Assicurato: -

Autorità Intervenute: NO

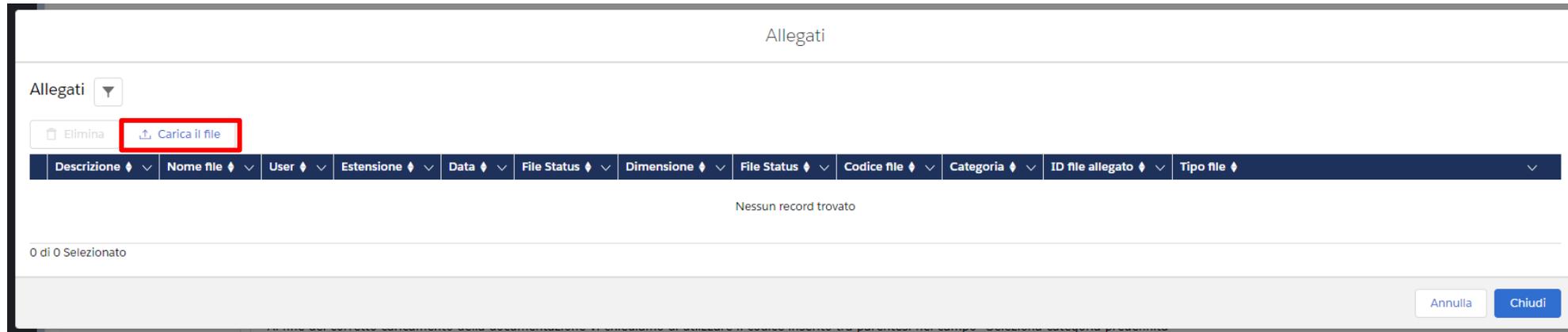
Tipologia Autorità Intervenute: -

Descrizione Sinistro: test ehb

Non appena la denuncia di sinistro da Lei inserita verrà inoltrata agli Assicuratori, riceverà un'email di conferma da parte del gestore della struttura Claims Marsh a Lei assegnato.

Allegare documentazione alla denuncia (1/2)

Dalla finestra «Allegati» clicca su «Carica il File» e procedi al caricamento usando una delle opzioni disponibili. Seleziona la «Categoria» del documento ed inserisci una breve descrizione nel campo dedicato.



Allegare documentazione alla denuncia (2/2)

Clicca su «Carica il File» e poi, ad invio riuscito, su «Fatto».

Carica allegati

Seleziona categoria predefinita

[Aggiungi allegato URL](#)

Trascina o fai clic qui per selezionare

URL	Nome file	Dimensione	Categoria	Descrizione	
	TEST PDF.pdf	3.75 KB	Cert. Pronto Soccorso	cps	Elimina

[Annulla](#) [Carica il file](#)

Ritornati alla schermata «Allegati», cliccare «Chiudi» per ultimare l'attività di upload.



Allegati

Allegati ▾

[Modifica](#) [Elimina](#) [Carica il file](#) [Scarica allegati multipli](#) [Modifica HTML](#)

	Descrizione	Nome file	User	Estensione	Data	Categoria	Codice file	Dimensione
<input type="checkbox"/>	cps	TEST PDF.pdf	Cursio, Massimiliano	pdf	23/11/2023 12:23:10	Cert. Pronto Soccorso	INSTIT128-1263473036-3432	0 B

0 di 1 Selezionato - Totale: 1

[Annulla](#) [Chiudi](#)

Pagina «Conferma di Invio»

Ritorna alla pagina «Conferma di Invio» e clicca su «Chiudi Cartella» per uscire dal sistema.

The screenshot displays a web application interface. At the top right, there is a 'Riepilogo' button. Below it, a 'Print' button and a 'Chiudi Cartella' button are visible. The 'Chiudi Cartella' button is highlighted with a red rectangular box. The main content area is titled 'CONFERMA DI INVIO' and features a green checkmark icon. The text reads: 'Conferma di invio', 'La segnalazione è stata inviata correttamente.', and 'Annota le seguenti informazioni per tenerne traccia nel Portale Cliente.' Below this, there are two input fields: 'Data Creazione' with the value '22/11/2023' and 'Numero Evento' with the value '23EHB5011839'. A 'Carica documenti' button is located at the bottom center. The sidebar on the left contains several menu items, with 'Conferma di invio' selected. At the bottom of the page, there are links for 'Termini e Condizioni' and 'Cookie Policy'.

FAQ

Faq 1/3 – La denuncia

Mi sono fatto male, è un infortunio?

Se ti fai male e pensi di aver avuto un infortunio chiediti se la tua lesione è conseguenza di un trauma (ad esempio: sono caduto a piedi, in bicicletta, a casa, mi sono tagliato cucinando, mi è caduto qualcosa addosso, ho avuto un incidente stradale, sono inciampato etc.....) e se la tua risposta è "SI" hai avuto un infortunio e puoi utilizzare la polizza infortuni denunciando il tuo sinistro.

Mi sono fatto male sentendo un forte dolore e senza trauma, è un infortunio?

Se mentre cammini, o mentre stai salendo le scale, o mentre corri, o mentre ti pieghi per raccogliere qualcosa da terra, o se durante attività sportiva e senza aver avuto contrasti senti un forte dolore NON hai avuto un infortunio perché non hai avuto un trauma; stavi compiendo una attività normale e quindi ti sei fatto male perché seppur non ne eri consapevole avevi già dei problemi sulle articolazioni; puoi comunque far valutare il tuo danno alla compagnia inviandoci la denuncia.

Quanto tempo ho per denunciare il mio infortunio?

Hai tempo 2 anni dalla data del tuo infortunio; ricordati che è un termine obbligatorio che devi assolutamente rispettare: se lo fai decorrere, anche di un solo giorno perdi il tuo diritto e la compagnia non potrà prendere in carico la tua richiesta. Ricordati di trasmettere la denuncia nel più breve tempo possibile: prima avvii la pratica meglio è!

Che documenti devo allegare quando trasmetto la denuncia di infortunio a Marsh?

Devi trasmetterci il referto di pronto soccorso; se poi hai già altra documentazione medica la puoi tranquillamente allegare; ti indicheremo poi noi cosa ci serve per completare la pratica.

Non sono andato al pronto soccorso e non ho alcun referto, posso lo stesso denunciare il sinistro?

Sì, puoi denunciare il sinistro anche se non sei andato al pronto soccorso; vai dal medico curante munito del form "rapporto del medico curante" che puoi trovare sul nostro sito www.mymarsh.it/moduli. Ricordati però che è importante andare sempre al pronto soccorso anche in caso di lesioni non gravi: ci aiuterai così a gestire al meglio la tua pratica.

Sono stato ricoverato in ospedale devo fornire la cartella clinica o basta la lettera di dimissione?

Se sei stato ricoverato in ospedale anche per una sola notte devi fornire la copia integrale della cartella clinica che l'ospedale ti darà solo se ne fai richiesta. Ricorda che se ci trasmetti la sola lettera di dimissione che ti rilasciano quando torni a casa dall'ospedale non ci stai dando quello che ti abbiamo richiesto.

La polizza infortuni prevede il rimborso delle spese mediche è possibile avere subito la conferma che mi saranno pagate?

No, non possiamo darti conferma della rimborsabilità delle tue spese mediche appena ci trasmetti la tua denuncia; la compagnia di assicurazione deve valutare la tua richiesta e deve farti valutare dal suo medico.

Ricordati che le spese mediche possono essere rimborsate una volta soltanto.

Faq 2/3 - Il seguito della tua denuncia

Ho inviato il certificato di chiusura infortunio che mi ha rilasciato il mio medico ma mi è stato detto che non è corretto, come mai?

Molto probabilmente perché nel certificato che ci hai mandato non è presente la frase "sei guarito con postumi da valutare in sede medico legale".

Nel mio certificato di chiusura infortunio c'è scritto che posso riprendere l'attività lavorativa o l'attività sportiva, va bene lo stesso come certificato conclusivo?

No, non va bene; il tuo medico non sta certificando la chiusura dell'infortunio da un punto di vista assicurativo, ma sta solo dicendo che puoi riprendere le tue attività e non è quello che ci chiede la compagnia.

Il costo del certificato conclusivo o il costo della richiesta della cartella clinica mi vengono rimborsati come spese mediche?

No, perché il costo del certificato conclusivo è un onorario che paghi al medico per il rilascio di un certificato, e il costo per ottenere la cartella clinica è un costo amministrativo che hai pagato all'ospedale per il rilascio della copia.

Ho aperto un sinistro infortuni e non lo ho ancora definito e nel frattempo ho lasciato la mia azienda, è un problema?

No, non è un problema se apri un infortunio e lasci la azienda; la pratica continuerà il suo corso e arriverà comunque a definizione.

Ricorda di comunicarci i tuoi nuovi recapiti, se avevi fornito il tuo indirizzo mail aziendale.

Faq 3/3 – La denuncia di IPM e il suo seguito

Che tipo di malattia posso denunciare?

La polizza è pensata per le malattie «importanti» ad esempio malattie come tumori, infarti, ictus, malattie cardio vascolari. Non è una polizza pensata per tutelare influenze, bronchiti o altre malattie che per loro natura si risolvono «facilmente»

Quanto tempo ho per denunciare la mia malattia?

Hai tempo 2 anni dalla data di prima diagnosi o di sospetta diagnosi ricordati che è un termine obbligatorio che devi assolutamente rispettare anche in relazione ai primi sintomi che hai manifestato. Se fai decorrere il termine di due anni per la denuncia, anche di un solo giorno perdi il tuo diritto e la compagnia non potrà prendere in carico la tua richiesta. Ricordati di trasmettere la denuncia nel più breve tempo possibile: prima avvii la pratica meglio è !

Che documenti devo allegare quando trasmetto la denuncia di malattia a Marsh?

Devi trasmetterci il referto di prima diagnosi o sospetta diagnosi; se poi hai già altra documentazione medica la puoi tranquillamente allegare; ti indicheremo poi noi cosa dovrai ulteriormente fornirci.

Ho una certificazione di invalidità civile, posso mandarla al posto della perizia di parte?

Sarebbe meglio se ci mandassi la perizia di parte, ma se ha una certificazione di invalidità civile possiamo utilizzarla ugualmente per richiedere la visita alla compagnia; tieni però in considerazione che la certificazione che ci stai mandando non è però quella prevista dalla polizza per la stima della tua invalidità

Cosa si intende per tempistiche di polizza previste per la visita?

La polizza prevede che la compagnia nomini il suo medico per visitarti decorsi i mesi previsti dal contratto; prima di questo termine non potrai essere visitato anche se hai già fornito tutta la documentazione medica

Ho aperto un sinistro da invalidità permanente da malattia e non lo ho ancora definito e nel frattempo ho lasciato la mia azienda, è un problema?

No, non è un problema se apri un infortunio e lasci la azienda; la pratica continuerà il suo corso e arriverà comunque a definizione.

Ricorda di comunicarci i tuoi nuovi recapiti, se avevi fornito il tuo indirizzo mail aziendale.



Marsh S.p.A. - Registered Office: Viale Bodio, 33 - 20158 Milan - Tel. 02 48538.1 - www.marsh.it

Authorized Capital Euro 520.000,00 i.v. - Registration no.: 01699520159 - V.A.T. no.: 01699520159 - Milan Chamber of Commerce no.: 793418 - License no.: R.U.I. - Section B / Broker no.: B000055861

Subject to management and control, ex Art. 2497 Civil Code, by Marsh International Holdings Inc.