

AON

OneCare

Manuale Utente



Controllo del documento

Nome del documento	Portale OneCare - Manuale Utente
Versione	1.0
Data di pubblicazione	21/05/24

Stato del documento

Revisione	Data di pubblicazione	Sintesi aggiornamento
1.0	21/05/24	Prima versione

Sommario

1.	HOMEPAGE	5
2.	PROFILO ASSISTITO	6
2.1	LA MIA ANAGRAFICA	6
2.2	I MIEI FAMILIARI	7
2.3	IL MIO PIANO SANITARIO	8
2.4	ESTRATTO CONTO ANNUALE	9
2.5	I MIEI PREFERITI	10
2.6	SICUREZZA MFA	10
2.7	PRIVACY E CONSENSI	12
2.8	CAMBIA PASSWORD	12
2.9	LOGOUT	13
3.	STRUTTURE CONVENZIONATE	14
4.	RICHIESTA DI RIMBORSO	17
4.1	PAGINA INTRODUTTIVA	17
4.2	SELEZIONE ASSISTITO	18
4.3	CONSENSI PRIVACY	19
4.4	INSERIMENTO PRESTAZIONE PER RIMBORSO (NO RICOVERO)	19
4.4.1	<i>Prestazioni diverse da Ricovero</i>	<i>19</i>
4.4.2	<i>Documento di spesa</i>	<i>21</i>
4.4.3	<i>Prescrizione medica</i>	<i>24</i>
4.4.4	<i>Altri documenti</i>	<i>24</i>
4.4.5	<i>Inserimento ulteriore prestazione</i>	<i>25</i>
4.4.6	<i>Riepilogo e invio richiesta</i>	<i>25</i>
4.4.7	<i>Annula richiesta</i>	<i>27</i>
4.4.8	<i>Prestazione di tipo RICOVERO</i>	<i>27</i>
4.4.9	<i>Cartella clinica</i>	<i>29</i>
4.4.10	<i>Documento di spesa per ricovero</i>	<i>30</i>
4.4.11	<i>Prescrizione medica per ricovero</i>	<i>30</i>
4.4.12	<i>Altri documenti per ricovero</i>	<i>30</i>
4.4.13	<i>Riepilogo e invio richiesta di ricovero</i>	<i>30</i>
5.	RICHIESTA DI PRESTAZIONE	31
5.1	PAGINA INTRODUTTIVA	31
5.2	SELEZIONE ASSISTITO	32

5.3	CONSENSI PRIVACY	33
5.4	INSERIMENTO RICHIESTA DI PRESTAZIONE CON PRENOTAZIONE ESISTENTE	33
5.4.1	<i>Prestazioni diverse da Ricovero</i>	33
5.4.2	<i>Prestazioni di Ricovero</i>	35
5.5	INSERIMENTO RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DIRETTA SENZA PRENOTAZIONE EFFETTUATA PRESSO LA STRUTTURA.....	38
5.5.1	<i>Prestazioni diverse da Ricovero</i>	39
5.5.2	<i>Prestazioni di tipo Ricovero</i>	51
5.6	RICOVERO URGENTE	53
6.	SALVA BOZZA	56
7.	LE MIE RICHIESTE	57
7.1	RICHIESTE IN BOZZA	58
7.2	RICHIESTE DA GESTIRE	58
7.3	LE MIE RICHIESTE.....	59
7.3.1	<i>Tab “Richieste di rimborso”</i>	59
7.3.2	<i>Tab “Richieste di prestazione”</i>	60

1. Homepage

La homepage visualizza le funzionalità più rilevanti proposte dal portale, ovvero:

- Servizi di richiesta prestazione: richiedi una prestazione medica scegliendo tra le strutture convenzionate
- Servizio di richiesta rimborso: inserisci una richiesta di rimborso per una prestazione medica
- Strutture convenzionate: consulta la mappa delle strutture convenzionate
- Le mie richieste: consulta lo stato delle richieste personali di prestazione o rimborso
- Prossimi appuntamenti: consulta l'elenco delle prenotazioni effettuate
- Scelti per te: consulta i suggerimenti su servizi e strutture in primo piano
- News: consulta le notizie
- Nel menu Profilo si hanno a disposizione altre funzionalità di gestione e consultazione tra cui “La mia anagrafica”, “I miei familiari” e il “Piano Sanitario”

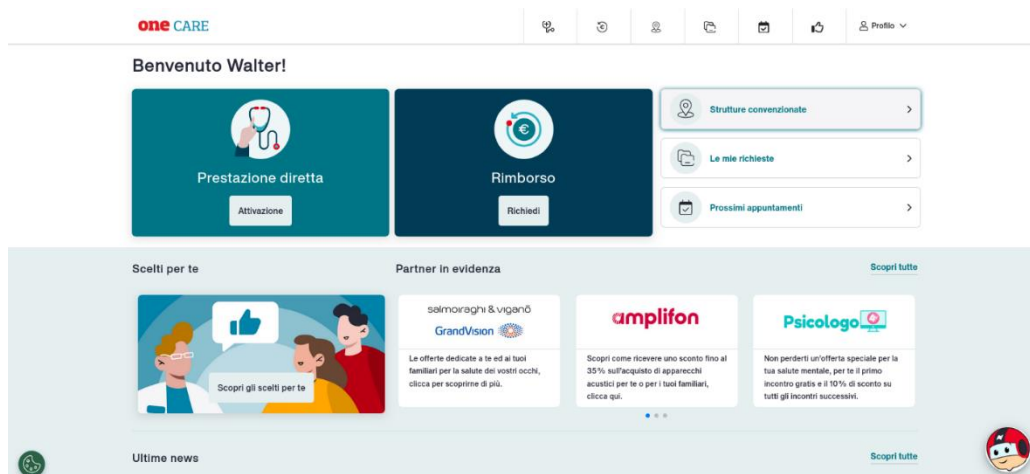


Figura 1: Home Page

In fondo alla pagina è sempre possibile accedere ai contatti.

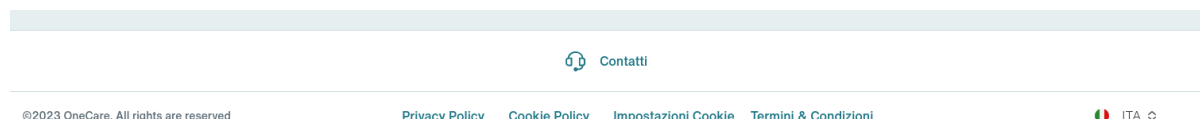


Figura 2: Home Page

2. Profilo Assistito

Dalla homepage, in alto a destra si può accedere al menu Profilo, che contiene le seguenti sezioni:

- La mia anagrafica
- I miei familiari
- Il mio piano sanitario
- Estratto conto
- I miei documenti
- I miei preferiti
- Sicurezza MFA
- Privacy e consensi
- Cambio password
- Logout

2.1 La mia anagrafica

Cliccando su “La mia anagrafica” è possibile controllare, inserire ed eventualmente modificare i propri dati anagrafici: Nome, Cognome, Codice fiscale, data di nascita, genere, indirizzo, contatti e coordinate bancarie.

Dati anagrafici caponucleo

Attenzione, è indispensabile che tutti i dati siano corretti per gestire le tue pratiche

Nome

████

Cognome

████

Codice fiscale

██████████

Data di nascita

██████

Genere

M

Indirizzo

🔍 Cerca il tuo indirizzo per poterlo modificare

[Non hai trovato l'indirizzo? Inseriscilo manualmente](#)



Indirizzo*

Via Monte Bianco

Città*

Milano

CAP*

Provincia*

Figura 3: Profilo assistito - La mia anagrafica

In base alle impostazioni definite sul proprio account OneCare è possibile modificare le seguenti sezioni: indirizzo, contatti, coordinate bancarie.

L'indirizzo di residenza può essere inserito tramite il campo di ricerca dove appariranno suggerimenti non appena inizierai a digitare l'indirizzo; in alternativa potrai cliccare sul pulsante di geolocalizzazione fornendo il consenso qualora venga richiesto da parte del proprio browser.

Una volta effettuate le modifiche necessarie, è possibile cliccare su “Salva Modifiche” per confermare i dati inseriti, oppure fare il reset delle modifiche apportate cliccando "Annulla".

2.2 I miei familiari

Cliccando "I miei familiari" si visualizza la lista dei familiari associati al proprio nucleo familiare ove presenti in copertura oppure se opzione prevista dalla propria azienda.

In base alle impostazioni definite sul proprio account OneCare sarà eventualmente possibile aggiungere nuovi familiari tramite l'apposito pulsante “Aggiungi familiare”.

Cliccando il pulsante "Aggiungi familiare" si passa ad inserire i dati richiesti.

[← Indietro](#)

Aggiungi Familiare

Inserisci una nuova anagrafica familiare

Nome*	Cognome*
Nome	Cognome
Data di nascita*	Genere*
mm/dd/yyyy	Seleziona
Codice fiscale*	Data inclusione*
Codice fiscale	mm/dd/yyyy

Relazione familiare

Tipo familiare*

A carico*

☐ Sì ☐ No

Figura 4: Profilo assistito – I miei familiari

In assenza del pulsante "Aggiungi familiare" la richiesta di modifica del nucleo familiare deve essere inoltrata al proprio ufficio del personale.

2.3 Il mio piano sanitario

Da questa voce di menu si accede alla sezione “Il mio piano sanitario”.

Il mio piano sanitario

I massimali visualizzati sono da riferirsi all'intero nucleo familiare o a singola persona come indicato all'interno del tuo Piano sanitario che ti invitiamo a consultare.

Filtra per anno:

Piano sanitario
54321

Opzione

Validità
01/01/2021 - 31/12/2099

IN CORSO

Area

Residuo
€300.000,00

Vincolato
€0,00

Consumato
€0,00

 [Piano sanitario](#)

Figura 5: Profilo assistito – Il mio piano sanitario

Viene visualizzato l'elenco dei piani sanitari attivi e quelli già scaduti che possono essere filtrati per anno.

Per ogni piano sanitario della propria copertura assicurativa è possibile consultare le relative opzioni e le corrispondenti aree, ognuna con i propri massimali.

Per ogni area selezionata è possibile visualizzare i relativi valori del massimale:

- Residuo;
- Vincolato;
- Consumato.

Se l'opzione prevede un massimale illimitato, viene mostrato una etichetta "Il massimale di questa opzione polizza è illimitato".

Nella sezione, se presenti, sono consultabili e scaricabili anche i documenti relativi al proprio piano sanitario.



Figura 6: Profilo assistito – Il mio piano sanitario

2.4 Estratto conto annuale

La sezione "Estratto conto annuale" permette di visualizzare l'estratto conto filtrato per anno e ordinato per "Anno decrescente" o "Anno crescente". È possibile scaricare l'estratto conto di proprio interesse cliccando il link del file.

NB: gli estratti conto vengono resi disponibili a partire dal mese di aprile / maggio qualora siano state effettuate liquidazioni nell'anno d'interesse.



Data	Descrizione
2023	 Estratto conto 2023
2021	 Estratto conto 2021
2020	 Estratto conto 2020

NB: Sono presenti solo gli anni in cui è stata effettivamente elaborata e pagata una pratica.

Figura 7: Profilo assistito – Estratto conto annuale

2.5 I miei preferiti

Nella sezione "I miei preferiti" sono disponibili le liste delle strutture sanitarie e dei medici che sono stati indicati come "preferiti".

Le strutture sanitarie entrano nella lista preferiti automaticamente a seguito dell'inoltro di una "Richiesta di prestazione diretta" oppure se indicate dall'utente direttamente dalla mappa delle strutture convenzionate.

I medici sono automaticamente aggiunti tra i preferiti se indicati in una "Richiesta di prestazione diretta".

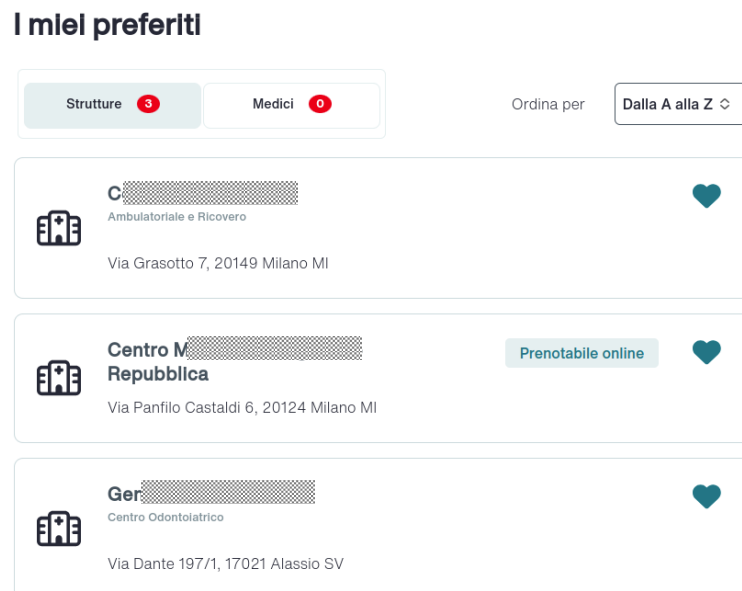


Figura 8: Profilo assistito – I miei preferiti

Cliccando sul simbolo del cuore, alla destra di ogni struttura/medico, si potrà eliminarla/o dalla lista.

2.6 Sicurezza MFA

La sezione "Sicurezza MFA" permette di poter gestire il secondo fattore di autenticazione (2FA o "2 Factor Authentication").

Autenticazione a più fattori (MFA)

L'autenticazione a più fattori (MFA) è un processo di autenticazione a più fasi, che richiede di inserire, oltre alla password, un codice denominato OTP (One Time Password). Questo codice viene generato ogni 30 secondi da una APP (chiamata "Autenticatore"), da installare sul proprio smartphone o tablet.

Questo sistema rende più sicuro l'accesso al profilo, minimizzando il rischio che si verifichino accessi non autorizzati alle proprie informazioni sensibili come conseguenza di pratiche errate nella gestione delle credenziali di accesso o smarrimento di dispositivi.

Per attivare o gestire il secondo fattore di autenticazione clicca sul bottone qui sotto.

Vai alla gestione MFA

Figura 9: Profilo assistito – Sicurezza MFA

Cliccando sul pulsante "Vai alla gestione MFA" si accederà alla propria pagina personale di gestione della propria Applicazione "authenticator".

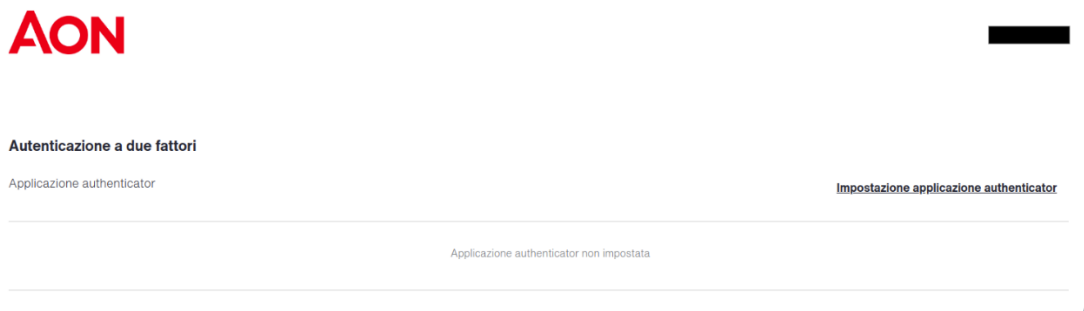


Figura 10: Profilo assistito – Sicurezza MFA

Un authenticator è una app mobile come Google Authenticator o Microsoft Authenticator che genera un codice monouso (chiamato OTP, One-Time Password) da inserire subito dopo il login con username e password per completare l'accesso ad un portale o l'utilizzo di un servizio.

Se il proprio account è abilitato all'utilizzo di questa funzionalità, è possibile attivare il secondo fattore di autenticazione da questa pagina, cliccando sul link "Impostazione applicazione authenticator" e seguendo la procedura guidata per la configurazione dell'autenticator.

2.7 Privacy e consensi

La sezione "Privacy e consensi" permette di modificare le proprie preferenze in merito alla Privacy. Se viene negato il consenso ad una delle clausole elencate, non sarà possibile usufruire dei servizi quali la "Richiesta di prestazione diretta" e la "Richiesta di rimborso".

Le mie preferenze privacy

In questa sezione del tuo profilo puoi modificare in qualsiasi momento le tue preferenze in merito alla Privacy. Ricorda che è necessario confermare le informative ed i consensi legati alla privacy per poter usufruire dei servizi ONECARE.

- ☒ Ho letto i contenuti dell'Informativa Privacy ONECare [Leggi l'Informativa](#)
- ☒ Confermo di impegnarmi a consegnare i documenti in originale su eventuale richiesta della Compagnia assicuratrice [Leggi l'Informativa](#)
- ☒ Autorizzo il trattamento dei miei dati particolari (ex art. 9 GDPR) per le finalità riportate in informativa
- ☒ Autorizzo il trattamento dei dati personali di mio/a figlio/a minore per le finalità riportate in informativa

Invia

Figura 11: Profilo assistito – Privacy e consensi

2.8 Cambia password

La sezione "Cambia password" permette di cambiare la password di accesso del proprio account OneCare.

Cambia password

Modifica la password del tuo account. Assicurati che rispetti i requisiti di sicurezza.

Password*

Nuova Password*

Conferma Password*

La password deve contenere minimo 12 caratteri e rispettare almeno 3 delle seguenti condizioni: una lettera maiuscola, una minuscola, un numero, un simbolo ([?!\$%&(){}^@c*#\$#_~:;"/+*-~]).

Salva Modifiche

Figura 12: Profilo assistito – Cambia password

2.9 Logout

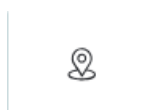
Cliccando "Logout" si esce dalla sessione di navigazione corrente e si ritorna alla pagina iniziale di accesso.

3. Strutture convenzionate

In homepage, solo nel caso di utente abilitato al servizio di “Richiesta di prestazione diretta” è presente il link alla pagina delle "Strutture convenzionate".



Lo stesso link è anche disponibile nella parte di testata del portale.



Cliccando sul link o sull'icona sopra descritta, si visualizza la pagina con:

- una mappa che contiene i filtri per categoria (p.es. "Centro odontoiatrico", "Centro ottico" ecc.);
- una barra di ricerca con un filtro che propone le voci "indirizzo", "struttura";
- un filtro di distanza che propone varie distanze;
- un filtro attivabile manualmente "Prenotabile online" che fornisce la possibilità di prenotare direttamente dal portale la prestazione con la struttura, visionando il loro reale calendario;
- barra laterale a sinistra che elenca le strutture/medici risultati della ricerca, ordinabili alfabeticamente dalla A alla Z e viceversa, oppure in base alla distanza ("Più vicini"), che è il filtro di default.

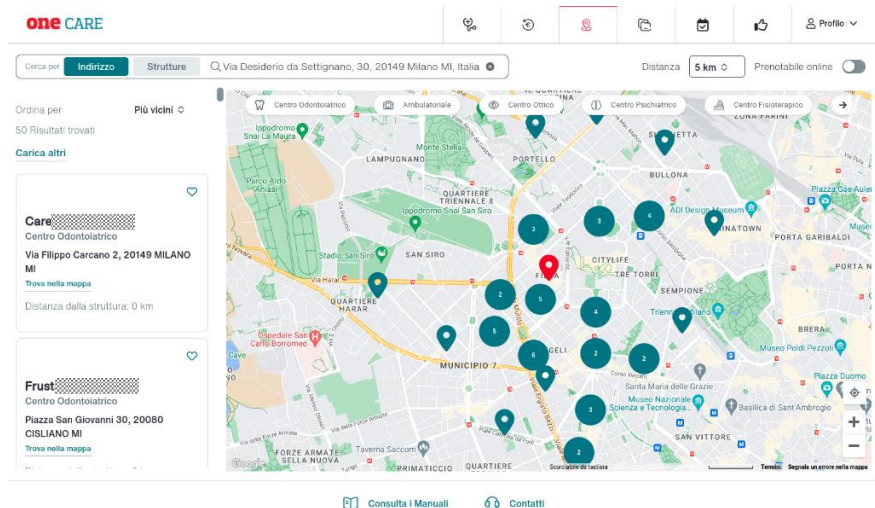


Figura 13: Strutture convenzionate

Scegliendo il filtro "Indirizzo" e compilandolo, appare nella barra laterale di sinistra la lista delle strutture trovate, i cui segnaposto sono riportati sulla mappa. Ogni ricerca produce di default 50 risultati, è possibile aumentare i risultati scorrendo la lista oppure cliccando su "Carica altri". Verranno aumentati i risultati fino a quando essi sono disponibili, nei limiti del parametro di input della ricerca (ad esempio quando non ci sono più strutture comprese della distanza impostata).

Scegliendo il filtro "Struttura" e inserendo il nome della struttura (anche parzialmente), appare nella barra laterale di sinistra la lista delle strutture i cui segnaposto sono riportati sulla mappa.

Le strutture risultanti dalla ricerca possono essere segnate come "preferite" cliccando sul cuore di fianco al loro nome.

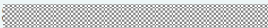
Cliccando su un segnaposto nella mappa è possibile visualizzare le informazioni riassuntive della struttura ed un pulsante per aprirne la pagina di dettaglio.

Cliccando la scheda di una struttura nella lista a sinistra, si apre la pagina dedicata alla struttura scelta, che contiene le sue informazioni. Se la struttura è prenotabile online, questa informazione viene segnalata in alto a destra con un badge "Prenotabile online".

[← Indietro](#)

Centro Medico Foppa

Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali





Via Vincenzo Foppa 7 , MILANO 20123 MI

 [Trova nella mappa](#)

 **333** 

Per prenotare una prestazione medica

Chiama il call center e prenota il tuo appuntamento.

Dopo aver fissato l'appuntamento in struttura, potrai procedere con l'inserimento di una nuova prestazione riprendendo l'attività direttamente in questa pagina.

 **333123456**

Figura 14: Strutture convenzionate

4. Richiesta di rimborso

In homepage, solo nel caso di utente abilitato al servizio di “Richiesta di rimborso”, è presente il box di “Richiedi rimborso”.

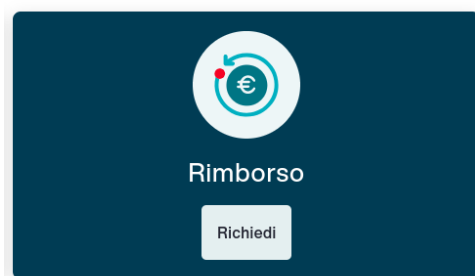
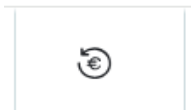


Figura 15: Richiesta di rimborso

Lo stesso servizio di richiesta rimborso è accessibile tramite la corrispondente icona presente nella parte di testata del portale



4.1 Pagina introduttiva

Cliccando sul pulsante “Richiedi” nel box “Rimborso” si accede alla pagina introduttiva della richiesta di rimborso, dove è possibile visualizzare le linee guida della funzionalità e i propri dati anagrafici.

Richiedi un rimborso

Richiedi qui un rimborso per una spesa sanitaria sostenuta.

Prima di cominciare assicurati:

- Di possedere la documentazione necessaria ad evadere la pratica
- Di possedere la prescrizione se richiesta
- Per le prestazioni odontoiatriche è necessario che in fattura sia indicato il dettaglio delle prestazioni eseguite.

All'interno del tuo Profilo puoi modificare le informative ed i consensi in qualsiasi momento



Dati profilo

Attenzione, è indispensabile che tutti i dati siano corretti per poter liquidare la pratica

Nome	Cognome
Codice Fiscale	Data di nascita
IBAN	Indirizzo

Figura 16: Richiesta di rimborso – Pagina introduttiva

In caso di dati anagrafici incompleti, cliccando sul pulsante “Procedi” è possibile che venga restituito un errore che non permette di proseguire con la richiesta. Per poter proseguire, se il proprio account è abilitato alla modifica dei dati anagrafici, si potrà cliccare sul link “Modifica profilo” per accedere in modifica alla pagina “La mia anagrafica” e sanare eventuali dati mancanti. Se non si è abilitati a questa modifica è necessario contattare il proprio ufficio del personale.

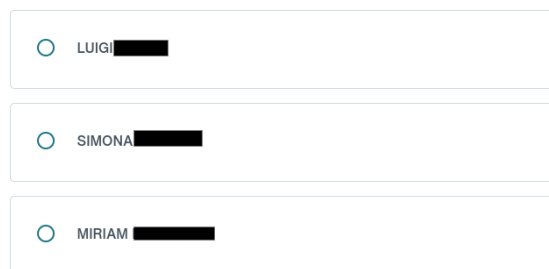
4.2 Selezione assistito

Se i dati anagrafici sono completi è possibile proseguire con la richiesta di rimborso.

Viene visualizzata la pagina di “Selezione assistito” in cui è obbligatorio scegliere per quale membro del proprio nucleo familiare si vuole richiedere il rimborso.

Assistito

Seleziona l'assistito per il quale vuoi richiedere il rimborso



The screenshot shows a form titled 'Assistito' with the instruction 'Seleziona l'assistito per il quale vuoi richiedere il rimborso'. There are three radio button options, each in a separate box: 'LUIGI' with a redacted name, 'SIMONA' with a redacted name, and 'MIRIAM' with a redacted name. All radio buttons are currently unselected.

Figura 17: Richiesta di rimborso – Selezione assistito

Una volta selezionato l'assistito, si clicca “Procedi”.

4.3 Consensi privacy

Se sul portale non sono ancora state accettate le clausole relative alla privacy, viene visualizzato il popup di privacy e consensi.

Senza fornire tutti i consensi non è possibile proseguire con la richiesta.

4.4 Inserimento prestazione per rimborso (NO RICOVERO)

Dopo aver fornito tutti i consensi privacy, si visualizza la pagina dove si può iniziare a inserire una prima prestazione per la quale si vuole richiedere rimborso. All'interno di una richiesta di rimborso si possono inserire più prestazioni per la stessa persona, per la stessa patologia, ognuna con i propri documenti di spesa.

4.4.1 Prestazioni diverse da Ricovero

Per ogni prestazione, il primo passo è sempre la scelta tra Ricovero SI / NO.

Con questa scelta si indica se la prestazione per la quale si sta richiedendo il rimborso è un ricovero oppure una prestazione medica (ad esempio una visita).

Prima Prestazione

Carica qui tutti i documenti richiesti.

È un ricovero?

☐ Sì ☐ No

Figura 18: Richiesta di rimborso – Prestazioni diverse da Ricovero

In caso di Ricovero NO viene visualizzata la lista dei documenti da caricare, che sono:

- Documento di spesa (obbligatorio)
- Prescrizione medica (se richiesta dal piano sanitario)
- Altri documenti

Prima Prestazione

Carica qui tutti i documenti richiesti.

È un ricovero?

☐ Sì ☒ No

	Documento di spesa * Fattura, scontrino, ricevuta...	+ Inserisci
	Prescrizioni	+ Inserisci
	Altri Documenti	+ Inserisci

*Documenti obbligatori

Assicurati di caricare tutti quelli necessari per evadere la pratica ed evitare future richieste di integrazione documentazione con un inevitabile allungamento dei tempi di chiusura pratica.

Figura 19: Richiesta di rimborso – Prestazioni diverse da Ricovero

Per prestazioni standard (no ricovero) l'inserimento di documento di spesa è obbligatorio.

The screenshot shows a user interface for uploading documents. It consists of three vertically stacked rectangular boxes. Each box contains a document icon on the left, a title in the center, and a '+ Inserisci' button on the right. The first box is titled 'Documento di spesa *' with the subtitle 'Fattura, scontrino, ricevuta...'. The second box is titled 'Prescrizioni'. The third box is titled 'Altri Documenti'. Below these boxes, there is a note: '*Documenti obbligatori'. This is followed by a paragraph: 'Assicurati di caricare tutti quelli necessari per evadere la pratica ed evitare future richieste di integrazione documentazione con un inevitabile allungamento dei tempi di chiusura pratica.' Then, a question is posed: 'Hai altri documenti di spesa da caricare?'. At the bottom, there are two buttons: 'No' (dark grey) and 'Si' (teal).

	Documento di spesa * Fattura, scontrino, ricevuta...	+ Inserisci
	Prescrizioni	+ Inserisci
	Altri Documenti	+ Inserisci

*Documenti obbligatori

Assicurati di caricare tutti quelli necessari per evadere la pratica ed evitare future richieste di integrazione documentazione con un inevitabile allungamento dei tempi di chiusura pratica.

Hai altri documenti di spesa da caricare?

Figura 20: Richiesta di rimborso – Prestazioni diverse da Ricovero

4.4.2 Documento di spesa

Cliccando Inserisci sul "Documento di spesa" si apre la pagina di caricamento del documento di spesa e relativi dati. È possibile inoltrare la documentazione in formato digitale oppure cartaceo. Nel caso si scelga di presentare documenti digitali, sarà possibile inserire:

- un solo file di tipo PDF (anche di più pagine)
- oppure un solo file di tipo immagine TIFF (anche di più pagine)
- oppure più di un file di tipo immagine JPEG, PNG, BMP

Non è consentito caricare documenti con una dimensione superiore ai 15 MB.

Se alternativamente si indica di voler presentare documentazione cartacea, non è richiesto il caricamento di alcun documento di spesa in formato digitale, tuttavia dopo l'inoltro della richiesta da portale sarà necessario scaricare e stampare l'apposito modulo di rimborso, il quale dovrà essere spedito via posta insieme alla documentazione cartacea.

4.4.2.1 Ente emittente del documento di spesa

Indipendentemente dalla scelta di documentazione digitale o cartacea, è richiesto di indicare la nazionalità dell'ente che ha emesso il documento, sia esso un medico/professionista o una clinica medica.

La scelta è tra:

- Italiano
- Estero

Se si sceglie Estero in quanto la fattura è stata emessa da un ente o medico/professionista che opera al di fuori del territorio italiano, non sarà necessario inserire ulteriori informazioni.

Se invece l'ente è italiano si dovrà procedere a indicarne il nominativo. Ciò si può fare tramite l'apposito campo di ricerca per Partita IVA o Codice Fiscale.

Ente emittente

Chi ha emesso la fattura:

☒ Italia ☐ Estero

Cerca per **P. IVA** Codice Fiscale Cerca per

[Non trovi l'ente o il medico? Inserisci il nominativo manualmente](#)

Figura 21: Richiesta di rimborso – Ente emittente del documento di spesa

Con il filtro Partita “IVA” selezionato, sarà possibile inserire, anche parzialmente, la partita IVA presente nel documento di spesa e il sistema suggerirà le corrispondenti cliniche mediche a cui essa corrisponde. Se la struttura desiderata compare nella lista, basterà selezionarla per indicare l'ente emittente prescelto.

Allo stesso modo, se si è invece in possesso di una ricevuta di un medico/professionista, basterà selezionare il filtro “Codice fiscale”, inserire le prime lettere del codice fiscale e il sistema suggerirà i dottori che corrispondono a tale ricerca. Se il medico/professionista di proprio interesse apparirà nella lista, basterà selezionarlo per ottenere il campo compilato con il nominativo prescelto.

Nel caso in cui l'ente o il medico/professionista non siano presenti a sistema, sarà possibile aggiungerli tramite la funzione “Non trovi l'ente o il medico? Inserisci il nominativo manualmente” compilando i campi richiesti (quelli obbligatori sono indicati con un asterisco).

Ente emittente

Chi ha emesso la fattura:

☒ Italia ☐ Estero

Ente emittente italiano*

☐ Medico ☒ Clinica

Ragione Sociale*

P. IVA*

Indirizzo*

Città*

Provincia*

CAP

Conferma

[Annulla inserimento manuale](#)

Figura 22: Richiesta di rimborso – Ente emittente del documento di spesa

4.4.2.2 Dati del documento di spesa

Indipendentemente dalla scelta di documentazione digitale o cartacea, oltre all'inserimento all'ente emittente, è richiesta la compilazione dei seguenti dati:

- Numero del documento di spesa (es. numero della fattura, dello scontrino, della ricevuta, ecc.)
- Data del documento di spesa
- Importo del documento di spesa (comprensivo del bollo, se esso è previsto)
- Presenza del bollo nel documento di spesa, con scelta SI / NO

Seleziona la tipologia di documenti che possiedi

☒ Documenti digitali ☐ Documenti cartacei

 [D3C2E22C-A340-C43D-8B78-BCEE83D00000].pdf



Verifica la corrispondenza dei dati inseriti con quelli del documento di spesa.

Ente emittente

Chi ha emesso la fattura:

☒ Italia ☐ Estero

Cerca per

P. IVA

Codice Fiscale

Q Cerca per

[Non trovi l'ente o il medico? Inserisci il nominativo manualmente](#)

Numero*

697

Data*

09/28/2023



Importo totale*

112.00



Bollo*

☐ Sì

☐ No

Figura 23: Richiesta di rimborso – Dati del documento di spesa

Nel caso di documenti digitali, il sistema cercherà in modo intelligente di compilare automaticamente i dati sopra elencati (ad esclusione del bollo), leggendo le informazioni dal file che è stato caricato. È opportuno, tuttavia, in caso di compilazione automatica il controllo dei dati inseriti ed eventualmente la loro correzione e/o integrazione (se assenti).

4.4.2.3 Importo rimborsato da altro ente

Se si è già ottenuto un rimborso da parte di un altro ente, è necessario indicarlo nell'apposito campo che riporta “Hai già ottenuto un rimborso su questa fattura da parte di un altro ente?”

Hai già ottenuto un rimborso su questa fattura da parte di un altro ente?*

☒ Sì ☐ No

Data rimborso* Importo rimborsato*

mm/dd/yyyy

[Sfoglia](#) o trascina qui il tuo documento (limite 15MB in formato PDF,TIFF,JPG,PNG,BMP)

Figura 24: Richiesta di rimborso – Importo rimborsato da altro ente

Se si sceglie SI, è necessario inserire obbligatoriamente sia la data del rimborso integrativo che l'importo, oltre che allegare il relativo documento (anche più di uno).

4.4.3 Prescrizione medica

Nell'apposito box di upload viene richiesto di caricare l'eventuale prescrizione medica in proprio possesso. È possibile caricare anche più file, uno alla volta, nei diversi formati supportati (PDF, TIFF, JPG, BMP, JPEG), ognuno con una dimensione massima di 15MB.

4.4.4 Altri documenti

Nell'apposito box di upload è consentito il caricamento di ulteriore documentazione necessaria e/o in proprio possesso. È possibile caricare anche più file, uno alla volta, nei diversi formati supportati (PDF, TIFF, JPG, BMP, JPEG), ognuno con una dimensione massima di 15MB.

4.4.5 Inserimento ulteriore prestazione

Dopo aver completato l'inserimento della prima prestazione, è possibile inserire altre prestazioni per lo stesso assistito per la medesima patologia.

In fondo alla pagina viene infatti richiesto “Hai altri documenti di spesa da caricare per lo stesso assistito e per la stessa patologia?”

Se si sceglie NO, viene aperta la pagina di riepilogo dei dati inseriti ed è possibile concludere la richiesta di rimborso con l'invio.

Se si sceglie SI, si apre una nuova pagina per l'inserimento della richiesta di rimborso di una seconda prestazione.

A sinistra della pagina viene sempre mostrato un mini-riepilogo di cosa è già inserito, con la possibilità di modificarlo in ogni momento (cliccando su icona della matita).



Richiesta di rimborso Salva bozza

Assistito
Mario Rossi ✎

Richieste di rimborso

Prima prestazione ✎
Data documento di spesa
15/10/22

Seconda prestazione 🗑️
Data inizio ricovero
15/10/22
Data fine ricovero
18/10/22

Figura 25: Richiesta di rimborso – Inserimento ulteriore prestazione

4.4.6 Riepilogo e invio richiesta

La pagina finale di riepilogo visualizza tutte le scelte, i file caricati e i dati inseriti che sono stati compilati con successo fino a quel momento.

Richieste di rimborso

PRIMA PRESTAZIONE		 Modifica
Ricovero	Data documento di spesa	
No	15/10/22	
Tipologia	Prestazione effettuata	
Cure specialistiche	Laserterapia	
DOCUMENTO DI SPESA		
Ente emittente		
Clinica S.  MI		
Numero	Data	
123455	12/10/22	
Importo totale	Importo bollo	
€ 122,00	€ 2,00	
Note: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip.		
Documento allegato		

Figura 26: Richiesta di rimborso – Riepilogo e invio richiesta

Se dopo un controllo dei dati si desidera modificare qualcosa, è possibile cliccare sul pulsante modifica di fianco alla sezione che contiene i dati da modificare e si verrà portati nella pagina specifica in cui si potrà attuare la modifica.

Se invece tutto risulta corretto, è possibile procedere all'invio della richiesta.

Se la richiesta è stata inserita correttamente apparirà il messaggio di invio avvenuto con successo.



La tua richiesta è stata inviata con successo!

Riceverai una email di conferma del corretto inserimento della richiesta di rimborso.

[Nuova richiesta di rimborso](#)

Figura 27: Richiesta di rimborso – Riepilogo e invio richiesta

Nel caso all'interno di una specifica prestazione è stato indicato il possesso di documentazione cartacea, la pagina di conferma conterrà anche un pulsante "Stampa il modulo" che consente il download del modulo di rimborso. Il modulo dovrà essere stampato ed allegato alla documentazione cartacea da inviare via posta.

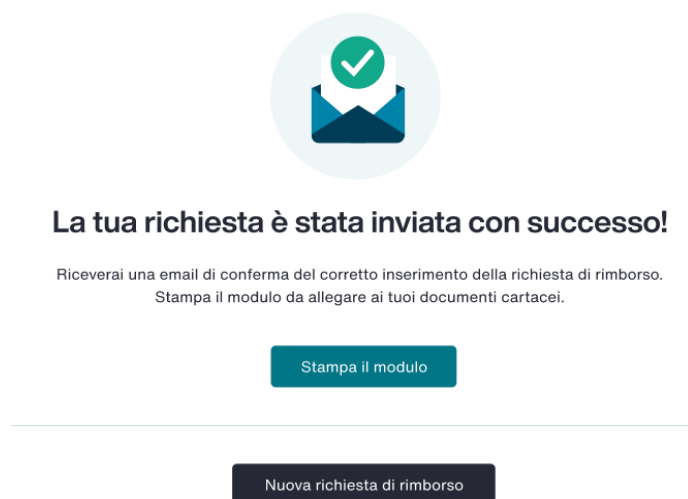


Figura 28: Richiesta di rimborso – Riepilogo e invio richiesta

4.4.7 Annulla richiesta

L'utente durante tutto il flusso di richiesta di rimborso può decidere di annullare la richiesta di rimborso, cliccando il link posizionato in fondo della pagina "Annulla richiesta di rimborso".

4.4.8 Prestazione di tipo RICOVERO

In caso venga indicato SI nella domanda iniziale "E' un ricovero?", verrà richiesto di indicare se si tratta di una Diaria oppure no.

Prima Prestazione

Carica qui tutti i documenti richiesti.

È un ricovero?

☒ Si ☐ No

È una diaria?

☐ Si ☐ No

Figura 29: Richiesta di rimborso – Prestazione di tipo RICOVERO

Se l'utente sceglie SI (è una diaria), viene visualizzata la lista dei documenti da caricare, che sono:

- Cartella clinica (obbligatorio)
- Documento di spesa
- Prescrizione medica
- Altri documenti

	Cartella Clinica*	+ Inserisci
	Documento di spesa Fattura, scontrino, ricevuta...	+ Inserisci
	Prescrizioni	+ Inserisci
	Altri Documenti	+ Inserisci

*Documenti obbligatori

Figura 30: Richiesta di rimborso – Prestazione di tipo RICOVERO

Se l'utente sceglie NO (non è una diaria), viene visualizzata la lista dei documenti da caricare, che sono:

- Cartella clinica (obbligatorio)
- Documento di spesa (obbligatorio)
- Prescrizione medica

- Altri documenti

4.4.9 Cartella clinica

Cliccando Inserisci sul box "Cartella clinica" viene aperta una pagina in cui è possibile caricare la documentazione e i dati relativi alla cartella clinica. Nella pagina viene richiesto se si vogliono presentare dei documenti digitali oppure dei documenti cartacei per il rimborso. Nel caso si scelga di presentare documenti digitali, sarà possibile inserire:

- Uno o più file di tipo PDF (anche di più pagine)
- Uno o più file di tipo immagine TIFF (anche di più pagine)
- Uno o più file di tipo immagine JPEG, PNG, BMP

Non è consentito caricare documenti con una dimensione superiore ai 15 MB.

Se alternativamente si indica di voler presentare documentazione cartacea, non è richiesto il caricamento di alcun documento di spesa in formato digitale, tuttavia dopo l'inoltro della richiesta da portale, sarà necessario scaricare e stampare l'apposito modulo di rimborso, il quale dovrà essere spedito via posta insieme alla documentazione cartacea.

4.4.9.1 Ente emittente della cartella clinica

Indipendentemente dalla scelta di documentazione digitale o cartacea, è richiesto di indicare la nazionalità dell'ente dove si è svolto il ricovero, sia esso un medico/professionista o una clinica medica.

La scelta è tra:

- Italiano
- Estero

Se si sceglie Estero, in quanto il ricovero è avvenuto presso un ente o medico/professionista che opera al di fuori del territorio italiano, non sarà necessario inserire ulteriori informazioni.

Se invece l'ente è italiano si dovrà procedere a indicarne il nominativo. È possibile ricercarlo tramite l'apposito campo di ricerca per Partita IVA o Codice Fiscale secondo le stesse modalità descritte nel paragrafo [4.4.2.1 Ente emittente del documento di spesa](#).

4.4.9.2 Dati della cartella clinica

Indipendentemente dalla scelta di documentazione digitale o cartacea, oltre all'inserimento all'ente emittente, è richiesto di indicare obbligatoriamente i seguenti dati della cartella clinica

- Data inizio ricovero
- Data fine ricovero

4.4.10 Documento di spesa per ricovero

Analogamente a quanto descritto nel paragrafo [4.4.2](#) è possibile procedere al caricamento del documento di spesa inerente al ricovero.

4.4.11 Prescrizione medica per ricovero

Analogamente a quanto descritto nel paragrafo [4.4.3](#) è possibile caricare eventuali prescrizioni mediche.

4.4.12 Altri documenti per ricovero

Analogamente a quanto descritto nel paragrafo [4.4.4](#) è possibile caricare eventuali altri documenti in proprio possesso

4.4.13 Riepilogo e invio richiesta di ricovero

Analogamente a quanto descritto nel paragrafo [4.4.5](#) è possibile procedere all'inserimento di una ulteriore prestazione (anche diversa da Ricovero) oppure all'invio della richiesta.

5. Richiesta di prestazione

In homepage, solo nel caso di utente abilitato al servizio di “Prestazione diretta”, è presente il box di “Prestazione diretta”.



Figura 31: Richiesta di prestazione

Lo stesso servizio di richiesta prenotazione è accessibile tramite la corrispondente icona presente nella parte di testata del portale



5.1 Pagina introduttiva

Cliccando sul pulsante “Attivazione” nel box “Prenotazione diretta” si accede alla pagina introduttiva della richiesta di attivazione pratica diretta, dove è possibile visualizzare le linee guida della funzionalità, i propri dati anagrafici e il pulsante “Ho un ricovero urgente” che consente l’inserimento di una richiesta per un ricovero urgente.



Prima di cominciare ricorda che:

- Per le prestazioni extra ricovero, inserisci la richiesta almeno 2 giorni lavorativi prima della data dell'appuntamento
- Per i ricoveri, inserisci la richiesta almeno 5 giorni lavorativi prima della data di inizio del ricovero
- All'interno del tuo Profilo puoi modificare le informative ed i consensi in qualsiasi momento

Hal un ricovero urgente?

Ricordati che per i ricoveri urgenti è obbligatorio caricare il certificato d'urgenza.

Ho un ricovero urgente

Figura 31: Richiesta di prestazione – Pagina introduttiva

5.2 Selezione assistito

Dopo aver cliccato su “Procedi” oppure su “Ho un ricovero urgente”, viene visualizzata la pagina di “Selezione assistito” in cui è necessario indicare per quale membro del proprio nucleo familiare si vuole effettuare la richiesta di attivazione di una diretta.

Assistito

Seleziona l'assistito per il quale vuoi richiedere la prestazione

☐ LUIGI [REDACTED]

☐ SIMONA [REDACTED]

Figura 32: Richiesta di prestazione – Selezione assistito

Una volta selezionato l'assistito, cliccare “Procedi”.

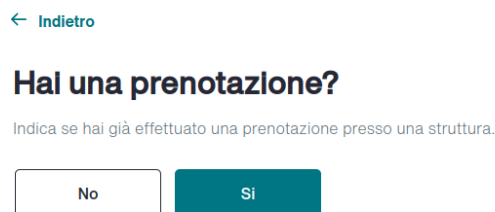
5.3 Consensi privacy

Se sul portale non sono ancora state accettate le clausole relative alla privacy, viene visualizzato il popup di privacy e consensi.

Senza fornire tutti i consensi non è possibile proseguire con la richiesta.

5.4 Inserimento richiesta di prestazione con prenotazione esistente

Dopo aver fornito tutti i consensi privacy, si visualizza la pagina dove si può iniziare a inserire la richiesta di prestazione. Se si possiede già una prenotazione ottenuta direttamente tramite la struttura medica, alla domanda “Hai una prenotazione?” rispondere SI.



← Indietro

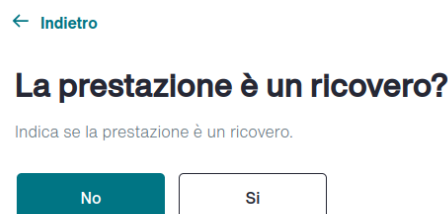
Hai una prenotazione?

Indica se hai già effettuato una prenotazione presso una struttura.

Figura 34: Richiesta di prestazione – Inserimento richiesta di prestazione con prenotazione esistente

5.4.1 Prestazioni diverse da Ricovero

Se la prestazione che si vuole richiedere non è un ricovero, selezionare Ricovero NO.



← Indietro

La prestazione è un ricovero?

Indica se la prestazione è un ricovero.

Figura 35: Richiesta di prestazione – Prestazioni diverse da Ricovero

Indicando che la prestazione non è un ricovero, si passa alla pagina dell'inserimento della prenotazione.

[← Indietro](#)

Inserisci dati prenotazione

Inserisci i dati necessari per richiedere la tua prestazione

Seleziona struttura

Ricerca la struttura che eroga la prestazione

Figura 36: Richiesta di prestazione – Prestazioni diverse da Ricovero

Si selezionano la struttura e la prestazione dal listino della struttura negli appositi campi di ricerca. I campi funzionano in modalità suggerimento, quando si digita appaiono dei suggerimenti relativi al nome che si sta cercando. In ogni campo è necessario selezionare un risultato offerto dal sistema per poter proseguire

Una volta trovati struttura e prestazione specifica prenotata, viene richiesta l'indicazione del medico/professionista, se riportato nella prenotazione.

In caso di prenotazione con un medico/professionista specifico si visualizza la lista dei medici disponibili.

Ha prenotato con un medico specifico?

☐ No ☒ Sì

ANGE

AVO

BELLI

BERT

BERT

[< Precedente](#)

[Successivo >](#)

Figura 37: Richiesta di prestazione – Prestazioni diverse da Ricovero

Se nella lista dei medici non compare il medico/professionista, con cui si ha la prenotazione, è possibile inserirlo compilando nome e cognome.

Non hai trovato il medico?

Inserisci sotto nome e cognome del medico che effettuerà la prestazione, ne verificheremo il convenzionamento.

Figura 38: Richiesta di prestazione – Prestazioni diverse da Ricovero

Dopo aver compilato i campi precedenti, si passa all'inserimento del giorno e dell'orario dell'appuntamento.

NOTA: il giorno dell'appuntamento non può essere prima di 2 giorni lavorativi in caso di prestazioni che NON sono di tipo "ricovero".

Nella pagina successiva, è possibile caricare eventuali documenti necessari per completare la richiesta.

[← Indietro](#)

Carica documenti

Carica qui tutti i documenti necessari ad evadere la pratica ed evitare future richieste di integrazione documentazione con un inevitabile allungamento dei tempi di chiusura pratica.

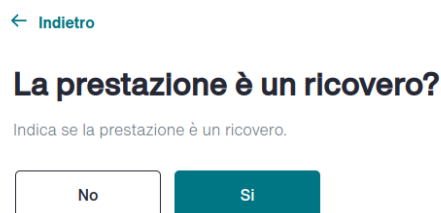
 Prescrizione	+ Inserisci
 Referto	+ Inserisci
 Altri Documenti	+ Inserisci

Figura 39: Richiesta di prestazione – Prestazioni diverse da Ricovero

Si inseriscono eventuali note e si passa alla pagina di riepilogo finale, in cui è possibile attivare un promemoria (notifica tramite e-mail) dell'appuntamento. Una volta inviata la richiesta, viene visualizzato l'esito della richiesta in una pagina di conferma.

5.4.2 Prestazioni di Ricovero

Se la prestazione che si vuole richiedere è un ricovero, selezionare Ricovero SI.



← Indietro

La prestazione è un ricovero?

Indica se la prestazione è un ricovero.

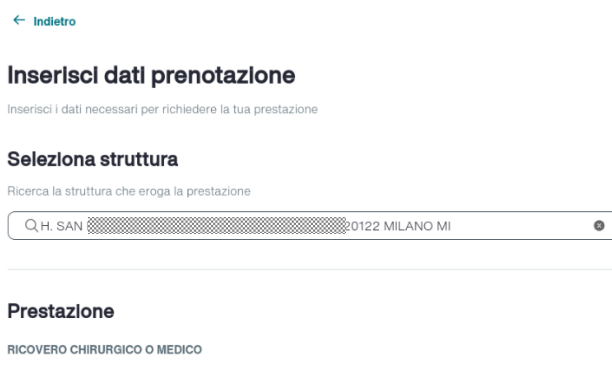
No Si

Figura 40: Richiesta di prestazione – Prestazioni di Ricovero

Indicando che la prestazione è un ricovero, si passa alla pagina dell'inserimento dei dati della prenotazione. Si inserisce il nome della struttura nell'apposito campo, e mentre si digita si sceglie quella desiderata tra quelle proposte da sistema.

Nota bene: vengono suggerite solo strutture che effettuano anche prestazioni di ricovero.

Una volta scelta la struttura, viene compilata in automatico la prestazione "Ricovero medico chirurgico", senza possibilità di modifica.



← Indietro

Inserisci dati prenotazione

Inserisci i dati necessari per richiedere la tua prestazione

Seleziona struttura

Ricerca la struttura che eroga la prestazione

Q.H. SAN 0122 MILANO MI

Prestazione

RICOVERO CHIRURGICO O MEDICO

Figura 41: Richiesta di prestazione – Prestazioni di Ricovero

Allo stesso tempo viene caricata una lista dei medici relativi alla struttura e che possono erogare la prestazione di tipo ricovero. La scelta del medico in questo caso specifico è obbligatoria. Se la lista è vuota oppure non è presente il medico/professionista, con cui si ha la prenotazione, è possibile inserirlo nella richiesta compilando nome e cognome.

Non hai trovato il medico?

Inserisci sotto nome e cognome del medico che effettuerà la prestazione, ne verificheremo il convenzionamento.

test	Conferma
-----------------------------------	--------------------------

Figura 42: Richiesta di prestazione – Prestazioni di Ricovero

Successivamente, è richiesto di inserire le date del ricovero (data inizio e data fine). La data di inizio ricovero non può essere una data inferiore ai 5gg lavorativi dalla data di invio della richiesta di attivazione di una prestazione diretta. Se la data è valida si procede alla pagina successiva, in cui si possono caricare eventuali documenti, tra cui il preventivo, che è obbligatorio.

[← Indietro](#)

Carica documenti

Carica qui tutti i documenti necessari ad evadere la pratica ed evitare future richieste di integrazione documentazione con un inevitabile allungamento dei tempi di chiusura pratica.

 Preventivo *	+ Inserisci
 Prescrizione	+ Inserisci
 Referto	+ Inserisci
 Altri Documenti	+ Inserisci

Figura 43: Richiesta di prestazione – Prestazioni di Ricovero

È possibile inserire poi eventuali note e infine si passa alla pagina di riepilogo per un controllo e/o eventuale modifica dei dati inseriti. Prima dell'invio della richiesta si può attivare un promemoria dell'appuntamento (la notifica verrà inviata tramite e-mail).

Dopo l'invio della richiesta, viene visualizzato l'esito dell'invio in una pagina di conferma.

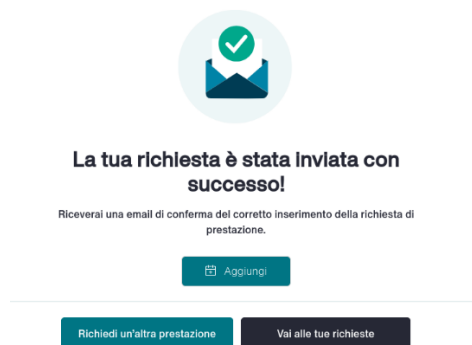


Figura 44: Richiesta di prestazione – Prestazioni di Ricovero

5.5 Inserimento richiesta di attivazione diretta senza prenotazione effettuata presso la struttura

La richiesta di attivazione di una prestazione diretta può essere inviata solo quando è stato fissato un appuntamento. Sul portale, tuttavia sono presenti alcune strutture sanitarie che per specifiche prestazioni (no ricoveri) consentono la prenotazione online da OneCare.

Nota bene: Se la prenotazione online non è disponibile per la struttura da lei prescelta e/o per la specifica prestazione, la invitiamo a fissare l'appuntamento preventivamente tramite i canali della struttura e a seguire successivamente le istruzioni indicate nel paragrafo 5.4 *Inserimento richiesta di prestazione con prenotazione esistente*.

Dopo aver fornito tutti i consensi privacy, viene visualizzata la pagina per l'inserimento di una richiesta di prestazione.

Alla domanda "Hai una prenotazione?" rispondere NO

The screenshot shows a question screen. At the top left, there is a blue arrow pointing left and the word "Indietro". Below this, the question "Hai una prenotazione?" is displayed in bold. Underneath the question, it says "Indica se hai già effettuato una prenotazione presso una struttura." At the bottom, there are two buttons: a green one labeled "No" and a white one with a black border labeled "Si".

Figura 45: Richiesta di prestazione – Inserimento richiesta di Attivazione diretta senza prenotazione effettuata presso la struttura

5.5.1 Prestazioni diverse da Ricovero

E' sempre necessario indicare se la prestazione che si sta richiedendo è un ricovero oppure no.

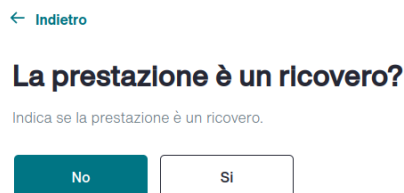


Figura 46: Richiesta di prestazione – Prestazioni diverse dai Ricovero

5.5.1.1 Selezione criterio di ricerca

Indicando che la prestazione non è un ricovero, si passa alla pagina di selezione del criterio di ricerca con il quale si desidera trovare la struttura (ed eventualmente il medico/professionista) con cui eseguire la prenotazione della prestazione medica.

I criteri di ricerca a disposizione sono:

- Ricerca per Prestazione: è richiesto di inserire la tipologia di prestazione tra quelle proposte dal sistema e la prestazione di riferimento.
- Ricerca per Struttura: è richiesto di selezionare una struttura, cercandola tra quelle disponibili
- Ricerca per Medico: è richiesto selezionare un medico/professionista, cercandolo tra quelli disponibili



Figura 46: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

5.5.1.1.1 Criterio di ricerca per Prestazione

Nel criterio di ricerca per Prestazione è richiesto di inserire la tipologia di prestazione e la prestazione di dettaglio.

The screenshot shows a web interface for selecting search criteria. At the top, there are three tabs: 'Prestazione' (selected, with a medical cross icon), 'Struttura' (with a building icon), and 'Medico' (with a doctor icon). Below the tabs, the 'Tipo di prestazione' section contains two dropdown menus. The first, labeled 'Tipologia', has 'Q VISITA SPECIALISTICA' selected. The second, labeled 'Tipo prestazione (branca)', has 'Q ALLERGOLOGIA' selected. A green 'Procedi' button is located at the bottom of the form.

Figura 47: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Una volta selezionati entrambi i valori, cliccando su Procedi si atterra su una mappa con le strutture del network che erogano la prestazione richiesta. Dalla mappa è possibile ricercare e selezionare la struttura di proprio interesse.

5.5.1.1.1.1 Mappa di ricerca avanzata

La mappa di ricerca avanzata consiste in

- una barra di ricerca con un filtro che propone le voci "indirizzo", "struttura", "medico"
- un filtro di distanza che propone varie distanze rispetto all'indirizzo scritto nel filtro indirizzo
- un filtro "Prenotabile online" attivabile manualmente, per ricercare solo strutture o medici prenotabili online
- una barra laterale a sinistra che elenca le strutture mediche / medici risultanti dalla ricerca, ordinabili alfabeticamente dalla A alla Z e viceversa, oppure in base alla distanza ("Più vicini"). Il filtro di default è "Più vicini".

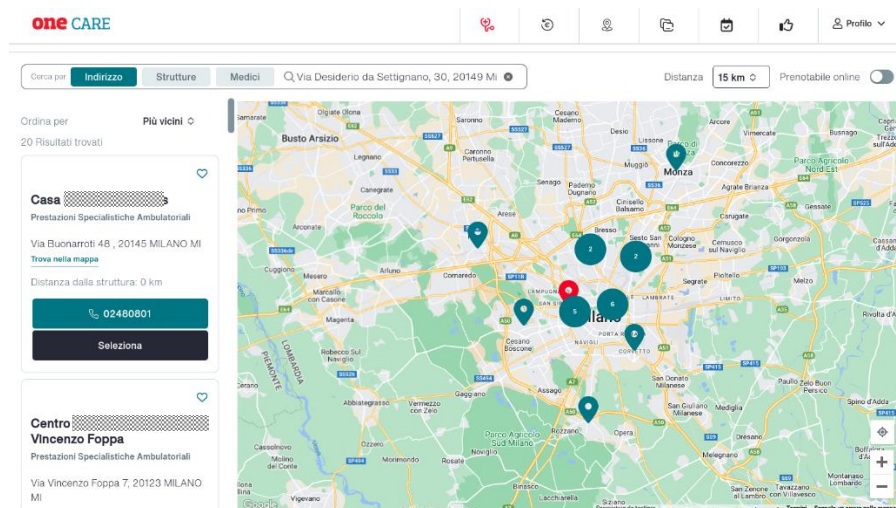


Figura 48: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Utilizzo della mappa

Per utilizzare la mappa si hanno 4 possibilità:

- Filtro per indirizzo geografico
- Filtro per nome struttura (dove previsto)
- Filtro per nome medico (dove previsto)
- Modalità “Cerca in questa zona”

Scegliendo il filtro "Indirizzo" e digitando un indirizzo nella barra di ricerca (es: via Monte Bianco Milano), verranno visualizzati subito alcuni suggerimenti relativi all'indirizzo che si sta digitando.

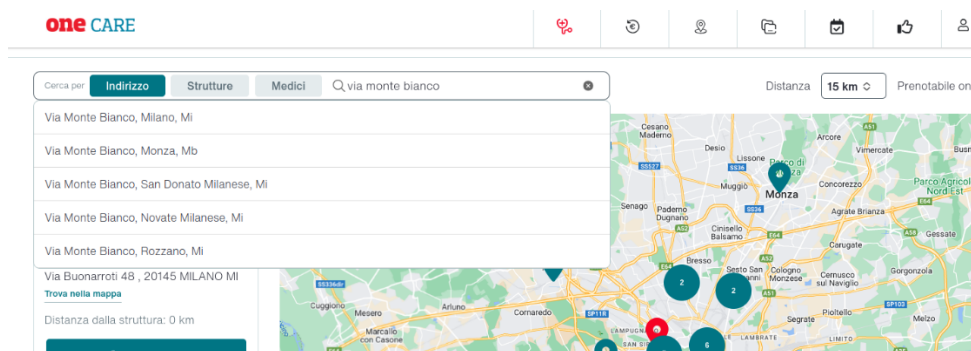


Figura 49: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Sia selezionando un indirizzo suggerito dal sistema che invece confermando con il tasto INVIO un indirizzo inserito manualmente, appariranno nella lista risultati sulla sinistra le strutture trovate a partire dall'indirizzo digitato, in base alla distanza impostata nel filtro "Distanza" e all'ordinamento impostato (che di default è "I più vicini"). I segnaposto relativi ai risultati trovati saranno disegnati in verde sulla mappa e visualizzati in modalità "cluster" (ovvero segnaposto strutture / medici molto vicini tra di loro verranno accorpati in un unico segnaposto al cui interno è riportato il numero dei risultati che esso contiene). Cliccando sul segnaposto o aumentando lo zoom della mappa i cluster verranno esplosi i più segnaposto.

Ogni ricerca produce di default 50 risultati, e la distanza di default dall'indirizzo riportato nel campo Indirizzo è impostata di default a 5km.

È possibile aumentare i risultati visualizzati sulla mappa cliccando sul link "Carica altri" oppure scrollando fino in fondo la lista.

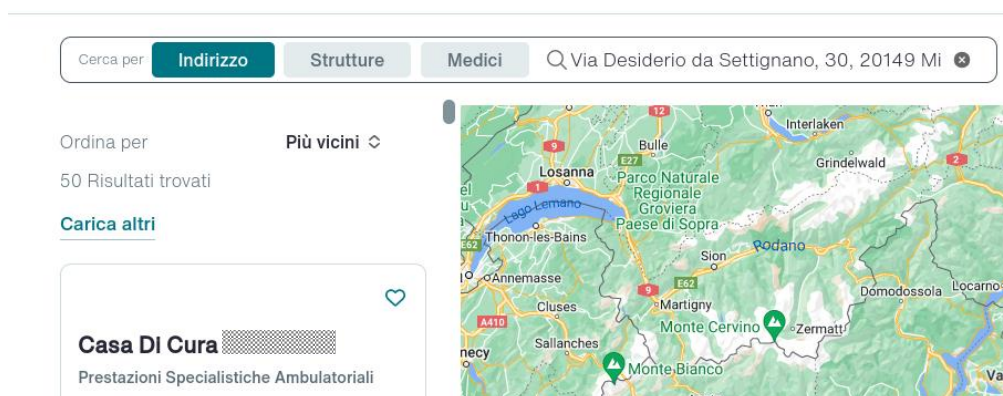


Figura 50: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Verranno così progressivamente aumentati i risultati di ulteriori 50 alla volta, fino a completamento dei risultati disponibili, sempre nei limiti dei parametri di input della ricerca.



Figura 51: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Scegliendo invece il filtro "Struttura" e inserendo il nome della struttura (anche un nome parziale), apparirà nella parte sinistra della pagina la lista delle strutture trovate **rispetto all'indirizzo presente nel campo Indirizzo**, oltre che in base ai parametri in input quali "Distanza", Categoria, Ordinamento e Prenotabile Online. I corrispondenti segnaposto saranno disegnati sulla mappa. Durante la digitazione del nome di una struttura verranno forniti alcuni suggerimenti su possibili nomi di strutture esistenti che combaciano con quanto si sta digitando. **I suggerimenti proposti sono sempre relativi ai dintorni dell'indirizzo riportato nel campo Indirizzo, in base alla distanza impostata.**

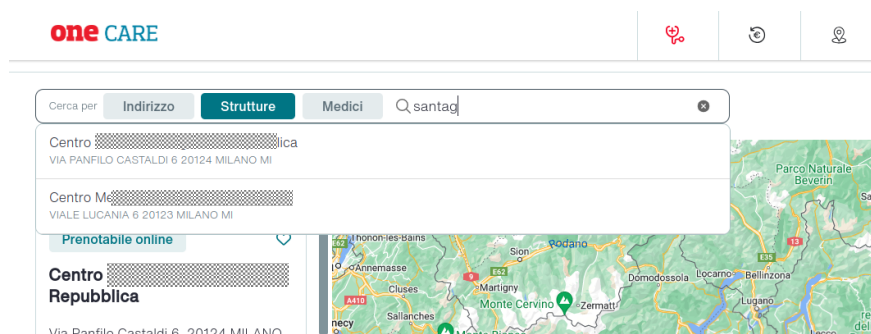


Figura 52: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Scegliendo invece il filtro "Medico" e inserendo il nome di un medico/professionista (anche un nome parziale), apparirà nella parte sinistra della pagina la lista dei dottori, le cui strutture in cui i medici operano sono state cercate **rispetto all'indirizzo presente nel campo Indirizzo**, oltre che in base ai parametri in input quali "Distanza", categoria, Ordinamento e Prenotabile Online. I corrispondenti segnaposto saranno disegnati sulla mappa. Durante la digitazione del nome di un medico/professionista verranno forniti alcuni suggerimenti su possibili nomi di dottori esistenti che combaciano con quanto si sta digitando. **I suggerimenti proposti sono sempre relativi a medici le cui strutture mediche si trovano nei dintorni dell'indirizzo riportato nel campo Indirizzo, in base alla distanza impostata.**

Infine, la modalità "Cerca in questa zona" si attiva muovendo la mappa con il mouse. Quando la mappa viene spostata, appare un pulsante "**Cerca in questa zona**" in alto nella mappa.

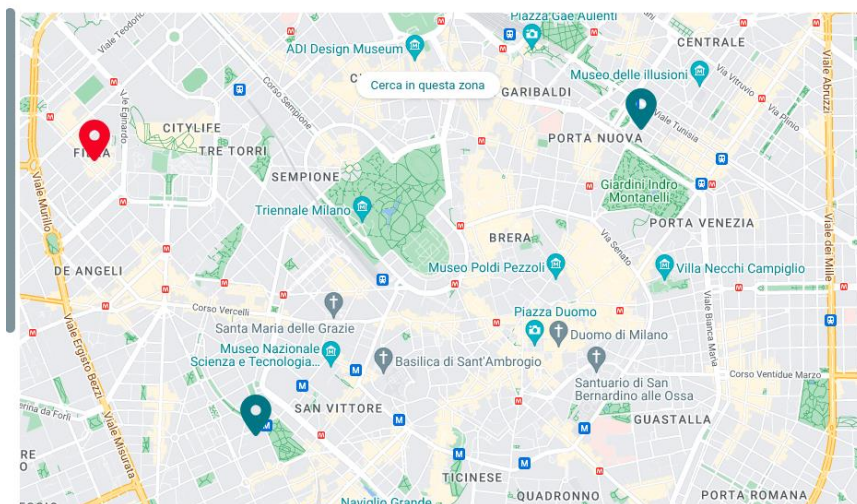


Figura 53: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Cliccando sul pulsante verranno cercate le strutture nella zona circostante all'indirizzo corrispondente al centro della mappa, secondo i parametri di distanza, ordinamento, categoria, prenotazione online che sono stati impostati. I risultati caricati inizialmente sono sempre 50, è possibile aumentarli cliccando sul link Carica altri oppure scrollando la lista dei risultati fino in fondo.

Cliccando su un segnaposto nella mappa è possibile visualizzare:

- le informazioni riassuntive della struttura/medico
- il pulsante “Prenota ora” se la struttura/medico è prenotabile online
- il pulsante “Seleziona” se la struttura/medico non è prenotabile online.

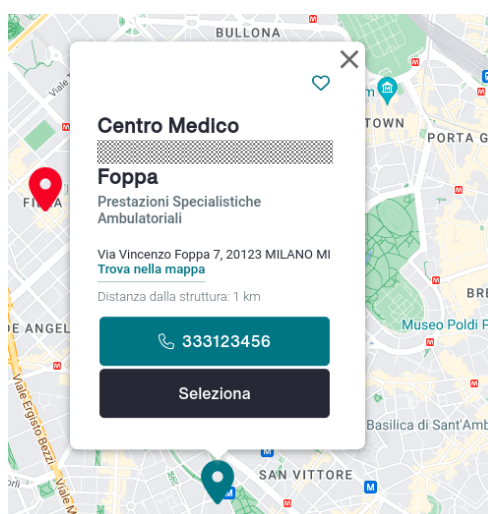


Figura 54: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Le stesse azioni possono essere eseguite nella scheda della struttura/medico presente nella lista a sinistra della mappa.

5.5.1.1.2 Criterio di ricerca per Struttura

Selezionando il criterio di ricerca per Struttura, viene visualizzato un campo di ricerca con suggerimenti attivi mentre si digita il nome della struttura.



Figura 55: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Si può procedere al passo successivo solo scegliendo un risultato tra quelli proposti.

Se i risultati non sono soddisfacenti si può effettuare la ricerca avanzata tramite la mappa strutture, cliccando sul link “Ricerca avanzata”. La mappa funziona come descritto nel paragrafo [Strutture convenzionate](#)

Viene quindi visualizzata la scheda della struttura che può essere prenotata online come descritto nel paragrafo [5.5.1.3 Prenotazione presso una struttura Prenotabile online](#)

o direttamente tramite la struttura come descritto nel paragrafo [5.4.1.2 Prenotazione in caso di struttura NON prenotabile online](#)

5.5.1.1.3 Criterio di ricerca per Medico

Selezionando il criterio di ricerca per Medico, viene visualizzato un campo di ricerca con suggerimenti attivi mentre si inserisce il nome del medico/professionista.



← Indietro

Da dove vuoi iniziare?
Seleziona il criterio di ricerca della prestazione.

Prestazione Struttura **Medico**

Cerca medico Q Ricerca avanzata

Q Cerca medico

Procedi

Figura 56: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Si può procedere al passo successivo solo scegliendo un risultato tra quelli proposti.

Se i risultati non sono soddisfacenti si può effettuare la ricerca avanzata tramite la mappa medici, cliccando sul link “Ricerca avanzata”. La mappa funziona come descritto nel paragrafo [5.4.1.1.1.1 Mappa di ricerca avanzata](#)

Viene quindi visualizzata la scheda del medico/professionista della relativa struttura. Se la struttura e il medico/professionista sono prenotabili online, la prestazione che può essere prenotata online come descritto nel paragrafo [5.4.1.3 Prenotazione presso una struttura Prenotabile online](#), con l'unica eccezione che avendo ricercato per medico/professionista, egli risulterà già pre-selezionato.

Se la struttura e il medico/professionista non sono prenotabili online sarà necessario chiamare direttamente la struttura come descritto nel paragrafo [5.5.1.2 Prenotazione in caso di struttura NON prenotabile online](#)

5.5.1.2 Prenotazione in caso di struttura NON prenotabile online

Una volta scelta una struttura medica tramite uno dei criteri di ricerca descritti nei paragrafi precedenti, se la struttura non è prenotabile online verrà visualizzata pagina che contiene i contatti della struttura, verrà fatta scegliere la prestazione tramite un campo di ricerca. Scelta la prestazione apparirà un messaggio di avviso che la prenotazione online non può essere conclusa e che serve contattare la struttura.

Prestazione

Tipologia
VISITA SPECIALISTICA

Tipo prestazione (branca)
ALLERGOLOGIA

Inserisci nome prestazione di dettaglio

Q CONTROLLO

Attenzione: la pratica non è ancora conclusa!

Dopo aver fissato l'appuntamento in struttura, potrai procedere con l'inserimento della prenotazione riprendendo l'attività direttamente in questa pagina. Cliccando su Salva bozza, la tua richiesta verrà salvata in bozza e potrai visualizzarla e riprendere a compilarla nella sezione "Le mie richieste".

Per prenotare la tua prestazione medica

☎ 02783241

✉ PRENOTAZIONI@CMCV.COM

Figura 57: Richiesta di prestazione – Prenotazione in caso di struttura NON prenotabile online

La prestazione può essere prenotata quindi solo tramite telefono/e-mail/sito web.

Nel frattempo, è possibile salvare la richiesta in bozza e una volta prenotata la prestazione tramite telefono o altro canale disponibile, sarà possibile:

- inserire una nuova richiesta di prenotazione inserendo i dati della prestazione appena eseguita via telefono;
- riprendere l'eventuale richiesta interrotta precedentemente, ma che è stata salvata in bozza, in modo da concluderla, cliccando sul pulsante "Inserisci dati prenotazione"

Hal già provveduto a prenotare?

Se hai prenotato presso la struttura convenzionata, inserisci di seguito la tua prestazione aggiungendo i dati del tuo appuntamento.

Inserisci dati prenotazione

Ti mancano alcune informazioni? [Salva e riprendi più tardi](#)

Figura 58: Richiesta di prestazione – Prenotazione in caso di struttura NON prenotabile online

Se invece la struttura è prenotabile online, sarà possibile cliccare sul pulsante “Prenota ora”, e si potrà procedere con i passi successivi.

5.5.1.3 Prenotazione presso una struttura Prenotabile online

Dopo aver scelto una struttura medica utilizzando uno dei criteri di ricerca descritti nei paragrafi precedenti, se la struttura desiderata è prenotabile online, è necessario scegliere una prestazione specifica dal listino di prestazioni della struttura. In base alla prestazione scelta viene quindi presentato un elenco di medici, alcuni di questi potrebbero presentare la dicitura “Prenotabile online”.

The screenshot shows a web interface for booking a medical service. At the top, under the heading "Prestazione", there are two fields: "Tipologia" with the value "VISITA SPECIALISTICA" and "Tipo prestazione (branca)" with the value "ALLERGOLOGIA". Below these is a search bar labeled "Inserisci nome prestazione di dettaglio" containing the text "Q VISITA ALLERGOLOGICA". Underneath the search bar is the question "Vuoi prenotare con un medico specifico?". Below this question are two rows of doctor information. The first row shows the name "ANTO" followed by a redacted name and a blue button labeled "Prenotabile online". The second row shows the name "ALDO DO" followed by a redacted name and a blue button labeled "Prenotabile online".

Figura 59: Richiesta di prestazione – Prenotazione presso una struttura prenotabile online

Se il medico/professionista selezionato tra quelli proposti dal sistema non riporta la dicitura PRENOTA ONLINE, non sarà possibile procedere alla prenotazione online, e apparirà una sezione informativa in cui si chiede di contattare direttamente la struttura per prenotare la prestazione desiderata.

Se invece si sceglie un medico/professionista tra quelli presentati a sistema che riporta la dicitura “PRENOTA ONLINE”, verrà visualizzato un calendario con la disponibilità del medico/professionista nella struttura selezionata e per la prestazione indicata.

Scegli data e ora appuntamento

Per le prestazioni, inserisci la richiesta almeno 2 giorni lavorativi prima della data dell'appuntamento. Per i ricoveri, inserisci la richiesta almeno 5 giorni prima della data di inizio del ricovero.

Indica la tua preferenza oraria

Nessuna

Maggio 2024 >

< >

DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Giorni di lavorazione richiesta

Giorni disponibili

Giorni non disponibili

Mattina

8:30 - 9:00

9:00 - 9:30

Pomeriggio

15:45 - 16:15

16:15 - 16:45

16:45 - 17:15

17:15 - 17:45

17:45 - 18:15

18:15 - 18:45

18:45 - 19:15

19:15 - 19:45

Procedi

Figura 60: Richiesta di prestazione – Prenotazione presso una struttura prenotabile online

Il calendario riporta le disponibilità della struttura nel mese corrente, ed è possibile scorrere i mesi in avanti per vedere le disponibilità future. Non sono selezionabili i giorni necessari per l'elaborazione della richiesta (in grigio scuro) o quelli per cui non esiste disponibilità (in rosso). Cliccando sui giorni verdi vengono proposte alla destra del calendario le fasce orarie disponibili. È possibile filtrare ulteriormente le disponibilità per fascia oraria in modo da visualizzare solo i giorni in cui vi è disponibilità della mattina (dalle 6 alle 14) o del pomeriggio (dalle 14 alle 21). Di default vengono mostrate disponibilità per tutto il giorno.

Dopo aver selezionato un giorno verde (disponibile) e uno slot orario di gradimento, si procede alla pagina successiva, in cui è possibile caricare eventuali documenti (nessun documento tra quelli elencati è obbligatorio).

[← Indietro](#)

Carica documenti

Carica qui tutti i documenti necessari ad evadere la pratica ed evitare future richieste di integrazione documentazione con un inevitabile allungamento dei tempi di chiusura pratica.

	Prescrizione	+ Inserisci
	Referto	+ Inserisci
	Altri Documenti	+ Inserisci

Figura 61: Richiesta di prestazione – Prenotazione presso una struttura prenotabile online

Procedendo con la richiesta si visualizza la pagina di riepilogo della richiesta di prestazione. Dal riepilogo è possibile modificare ogni dato inserito durante il processo di inserimento, utilizzando il link Modifica.

In fondo al riepilogo è possibile attivare un promemoria della prenotazione, selezionando quante ore prima si vuole essere notificati via e-mail con il promemoria.

**Imposta promemoria**

Desideri essere avvisato qualche giorno prima dell'appuntamento? Attiva il promemoria indicando quando vorresti ricevere la notifica.

Attiva promemoria ☒

Quando

1 giorno prima

[Indietro](#) [Invia richiesta di prestazione](#)

Figura 62: Richiesta di prestazione – Prenotazione presso una struttura prenotabile online

Cliccando su Invia richiesta di prenotazione, se la prenotazione va a buon fine, verrà visualizzata una pagina di conferma.

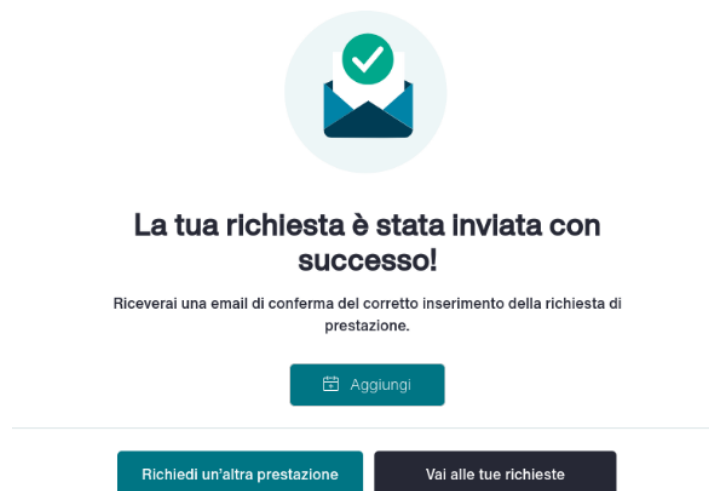


Figura 63: Richiesta di prestazione – Prenotazione presso una struttura prenotabile online

È possibile monitorare la propria richiesta nella pagina “Le mie richieste” cliccando sul pulsante “Vai alle tue richieste”.

5.5.2 Prestazioni di tipo Ricovero

Dopo aver indicato che NON si ha una prenotazione all’inizio della richiesta di prestazione, se alla domanda “La tua prestazione è un ricovero?” si risponde “SI”, si sta indicando che si vuole procedere a prenotare una prestazione di tipo ricovero.

[← Indietro](#)

La prestazione è un ricovero?

Indica se la prestazione è un ricovero.

5.5.2.1 Selezione criterio di ricerca

Vengono presentati due criteri di ricerca, ovvero

- Ricerca per struttura, in cui verranno mostrate tutte le strutture che offrono ricovero

- Ricerca per medico, in cui verranno mostrati tutti i medici che operano in strutture che offrono ricovero.

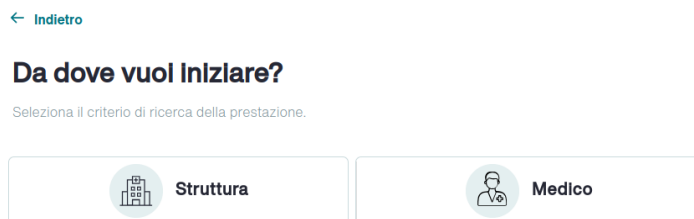


Figura 64: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

5.4.2.1.1 Criterio di ricerca per Struttura

Ricercando per struttura, viene visualizzato un campo di ricerca in cui si può digitare il nome della struttura, anche parziale. Mentre si digita vengono visualizzati alcuni risultati che contengono il nome della struttura. Si può proseguire al passo successivo solo selezionando un risultato tra quelli proposti dal sistema. Se tramite questa ricerca manuale non si riesce a trovare la struttura desiderata, si può effettuare la ricerca avanzata, cliccando sul link “Ricerca avanzata” e utilizzando la mappa struttura come descritto in [5.5.1.1.1 Mappa di ricerca avanzata](#)

Dopo aver scelto la struttura, verrà visualizzata una pagina con la scheda della struttura e con una prestazione precompilata “Ricovero medico chirurgico”. A questo punto non sarà possibile procedere oltre, e verrà richiesto di contattare la struttura tramite telefono/e-mail/sito web riportati in pagina.

Nel frattempo, è possibile salvare la richiesta in bozza e una volta prenotata la prestazione tramite telefono o altro canale disponibile, sarà possibile:

- inserire una nuova richiesta di prenotazione inserendo i dati della prestazione appena eseguita via telefono;
- riprendere l'eventuale richiesta interrotta precedentemente, ma che è stata salvata in bozza, in modo da concluderla, cliccando sul pulsante “Inserisci dati prenotazione”

5.5.2.1.2 Criterio di ricerca per Medico

Ricercando per medico/professionista, viene visualizzato un campo di ricerca in cui si può digitare il nome del medico/professionista, anche parziale. Mentre si digita vengono visualizzati alcuni risultati che contengono il nome del medico/professionista. Si può proseguire al passo successivo solo selezionando un risultato tra quelli proposti dal sistema. Se tramite questa ricerca manuale non si riesce a trovare il medico/professionista desiderato, si può effettuare la ricerca avanzata, cliccando sul link “Ricerca avanzata” e utilizzando la mappa medici come descritto in [5.5.1.1.1 Mappa di ricerca avanzata](#)

Dopo aver scelto il medico/professionista, verrà visualizzata una pagina con la scheda del medico e della struttura in cui egli opera, e una prestazione precompilata “Ricovero medico chirurgico”. A questo punto non sarà possibile procedere oltre, e verrà richiesto di contattare la struttura dove opera il medico/professionista, tramite telefono/e-mail/sito web riportati in pagina.

Nel frattempo, è possibile salvare la richiesta in bozza e una volta prenotata la prestazione tramite telefono o altro canale disponibile, sarà possibile:

- inserire una nuova richiesta di prenotazione inserendo i dati della prestazione appena eseguita via telefono;
- riprendere l'eventuale richiesta interrotta precedentemente, ma che è stata salvata in bozza, in modo da concluderla, cliccando sul pulsante “Inserisci dati prenotazione”.

5.6 Ricovero urgente

Dalla homepage del portale, cliccando sul pulsante “Attivazione” nel box “Prestazione diretta” si accede alla pagina introduttiva della richiesta di prenotazione, dove sono presenti un testo informativo e un pulsante nero “Hai un ricovero urgente”?

Hal un ricovero urgente?

Ricordati che per i ricoveri urgenti è obbligatorio caricare il certificato d'urgenza.

Ho un ricovero urgente

Figura 65: Richiesta di prestazione – Ricovero Urgente

Cliccando “Ho un ricovero urgente” si passa alla pagina di “Selezione assistito”, in cui serve obbligatoriamente selezionare per quale membro del proprio nucleo familiare si vuole effettuare una richiesta di prestazione ricovero urgente.

Se sul portale non sono ancora state accettate le clausole relative alla privacy, viene visualizzato il popup di privacy e consensi. Dopo aver fornito tutti i consensi privacy, si visualizza la pagina di inserimento della prenotazione.



Figura 66: Richiesta di prestazione – Ricovero Urgente

Nel campo di ricerca della struttura è possibile digitare il nome della struttura in cui si terrà il ricovero urgente. Mentre si digita nel campo di input verranno forniti suggerimenti di strutture che offrono la prestazione “ricovero”. Si può procedere al passo successivo solo selezionando una struttura tra i risultati proposti.

Selezionata la struttura, si visualizza una pagina con le informazioni di dettaglio della struttura stessa e la prestazione predefinita “Ricovero medico chirurgico”.

A questo punto viene richiesto obbligatoriamente di inserire il medico/professionista tramite il quale si sta richiedendo il ricovero urgente. La lista dei medici è fornita dal sistema, e se non risulta soddisfacente è possibile indicare nell’apposito campo di input “Non trovi il medico” il nome del proprio medico, confermando tramite il pulsante Conferma.

Non hai trovato il medico?

Inserisci sotto nome e cognome del medico che effettuerà la prestazione, ne verificheremo il convenzionamento.

Figura 67: Richiesta di prestazione – Ricovero Urgente

Dopo aver indicato il medico/professionista, viene richiesto di inserire obbligatoriamente la data di inizio ricovero. La data di fine ricovero è opzionale. Cliccando su Procedi si passa alla pagina successiva, in cui è obbligatorio caricare il certificato d'urgenza, insieme ad altri documenti facoltativi.

[← Indietro](#)

Carica documenti

Carica qui tutti i documenti necessari ad evadere la pratica ed evitare future richieste di integrazione documentazione con un inevitabile allungamento dei tempi di chiusura pratica.

	Certificato d'urgenza *	+ Inserisci
	Prescrizione	+ Inserisci
	Preventivo	+ Inserisci
	Referto	+ Inserisci
	Altri Documenti	+ Inserisci

Figura 68: Richiesta di prestazione – Ricovero Urgente

Si possono inserire eventuali note e si passa alla pagina di riepilogo. Una volta inviata la richiesta, viene visualizzato l'esito della richiesta in una pagina di conferma.

6. Salva bozza

Durante l'inserimento di una richiesta di rimborso o di prestazione, in qualunque momento è possibile salvare in una bozza i dati inseriti fino a quel momento, cliccando sul pulsante "Salva bozza" presente nella barra riepilogativa nella parte sinistra della pagina.

Richiesta di rimborso

Salva bozza

Assistito
Diego Test

Prestazioni

Prima Prestazione

Data Documento di spesa
12/02/2024

Data inizio ricovero
10/02/2024

Data fine ricovero
19/02/2024

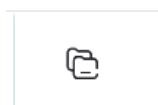
Figura 69: Salva Bozza

7. Le mie richieste

In homepage è presente il link “Le mie richieste”

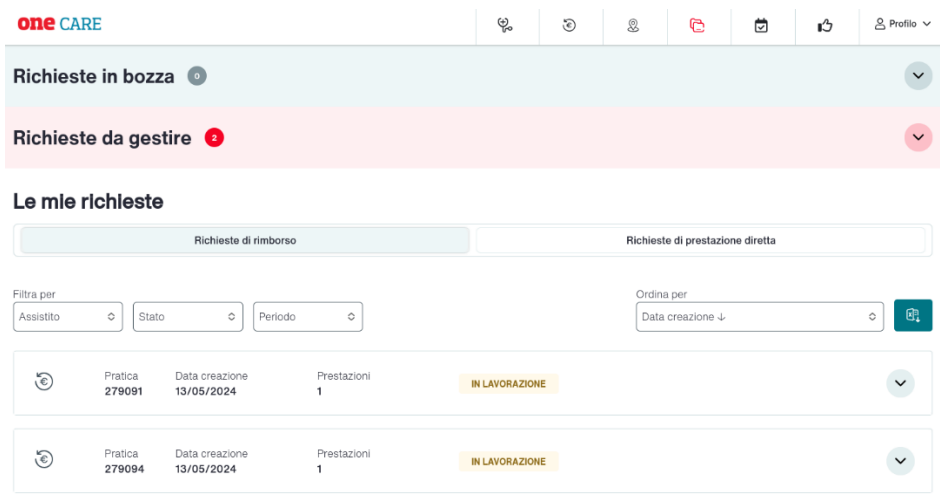


che è replicato tra le icone di servizio sulla barra di navigazione nella parte alta di tutte le pagine.



Cliccando sul link "Le mie richieste" si passa a una pagina divisa in 3 sezioni:

- Richieste in bozza;
- Richieste da gestire
- Le mie richieste di rimborso e/o di prestazione diretta



The screenshot shows the 'Le mie richieste' page. At the top, there's a navigation bar with the 'one CARE' logo and several icons. Below this, there are two main sections: 'Richieste in bozza' (0 items) and 'Richieste da gestire' (2 items). The 'Le mie richieste' section is highlighted. It contains two tabs: 'Richieste di rimborso' and 'Richieste di prestazione diretta'. Below the tabs, there are filters for 'Filtro per' (Assistito, Stato, Periodo) and 'Ordina per' (Data creazione ↓). The main content area displays a table with two rows of requests, both marked as 'IN LAVORAZIONE'.

Pratica	Data creazione	Prestazioni	Stato
279091	13/05/2024	1	IN LAVORAZIONE
279094	13/05/2024	1	IN LAVORAZIONE

Figura 70: Le mie richieste

Figura 71: Le mie richieste

7.1 Richieste in bozza

Contiene tutte le richieste salvate in bozza tramite la funzionalità [“Salva bozza”](#). Una bozza può essere eliminata oppure recuperata per essere completata. È indicata anche la data fino alla quale la richiesta viene conservata in bozza e può essere completata. Le richieste in bozza vengono conservate per 14 giorni.

Figura 71: Le mie richieste – Richieste in bozza

7.2 Richieste da gestire

Contiene tutte le richieste per le quali è necessaria un'azione da parte dell'utente per poter continuare l'iter di richiesta rimborso o di richiesta di prestazione diretta.

Per poter gestire la richiesta è necessario espandere il box con la freccia in alto e destra e cliccare sullo stato del dettaglio richiesta. Si atterra nella pagina di dettaglio dove sono riportate le indicazioni necessarie per sbloccare la pratica (es. caricamento di documentazione aggiuntiva).

Richieste da gestire 2

È necessario una tua attività per procedere con l'elaborazione della richiesta.

Pratica	Data creazione	Prestazioni
279750	13/05/2024	1

Fattura n.	Data	Assistito	Importo totale	Bollo	Altro ente	Liquidato
697	28/09/2023	[REDACTED]	€112.00	€2.00	-	-

[SOSPESA](#)

Pratica	Data creazione	Prestazioni
278904	11/05/2024	1

Figura 72: Le mie richieste – Richieste da gestire

7.3 Le mie richieste

Contiene tutte le richieste, sia di rimborso che di prestazione diretta, a seconda di quale servizio è abilitato sull'account.

7.3.1 Tab “Richieste di rimborso”

In questo tab si possono consultare tutte le richieste di rimborso, che possono essere in stato:

- Aperta
- In lavorazione
- Chiusa

Ogni richiesta può contenere più righe, ognuna delle quali rappresenta una prestazione per la quale è stato richiesto il rimborso, e per il quale è stato presentato un documento di spesa o di ricovero. Ogni riga ha le sue informazioni e un suo stato, che può assumere i seguenti valori:

- Inserita
- Rifiutata
- Sospesa
- In lavorazione
- Liquidata

Selezionando lo stato vengono visualizzate le informazioni di dettaglio della richiesta.

	Pratica 279091	Data creazione 13/05/2024	Prestazioni 1	IN LAVORAZIONE			
Fattura n.	Data	Assistito	Importo totale	Bollo	Altro ente	Liquidato	
25B	21/02/2024		€200.00	-	-	-	INSERITA >

Figura 73: Le mie richieste – Tab “Richieste di rimborso”

Si possono applicare i filtri di ricerca per Assistito, Stato e Data, sia separatamente che insieme.

Filtra per

Assistito

Stato

Periodo

Ordina per

Data creazione ↓

7.3.2 Tab “Richieste di prestazione”

In questo tab si possono consultare tutte le richieste di prestazione, che possono essere in stato:

- Aperta
- In lavorazione
- Gestita

Ogni richiesta può contenere più righe, ognuna delle quali ha le sue informazioni e un suo stato, che può assumere i seguenti valori:

- In attesa autorizzazione
- Prenotazione confermata
- Diretta autorizzata
- Diretta in lavorazione
- Diretta respinta
- Diretta annullata

Selezionando lo stato vengono visualizzate le informazioni di dettaglio della richiesta.

	Pratica TT-1798495	Data creazione 23/05/2024	Prestazioni 1	APERTA	
Data	Assistito	Prestazione			
31/05/2024		Profilassi / Ablazione semplice tartaro			PRENOTAZIONE CONFERMATATA >

Figura 74: Le mie richieste – Tab “Richieste di prestazione