

## ALLEGATO 2

### Procedura operativa "Pronto-Care" – Trattamenti fisioterapici e riabilitativi

L'assistito che si reca dal medico specialista, deve far compilare l'apposito modulo e deve farsi rilasciare la certificazione che attesti la diagnosi e la prescrizione: tale documentazione deve essere obbligatoriamente inoltrata a Pronto-Care, sia nel caso in cui l'assistito decida di rivolgersi ad uno studio convenzionato con Pronto-Care (OPZIONE 1 sotto descritta), sia nel caso in cui decida di proseguire le cure fuori dal network (OPZIONE 2 sotto descritta).

#### **OPZIONE 1: CURE DI RIABILITAZIONE EFFETTUATE NEL NETWORK PRONTO-CARE**

##### **Ricerca del professionista nel network attraverso il Social-Care**

Al momento dell'accesso al Social-Care l'assistito visualizza automaticamente una mappa con gli studi convenzionati più vicini all'indirizzo del suo domicilio.

La ricerca del professionista può essere effettuata dall'assistito anche su base geografica (inserendo qualsiasi indirizzo, ad esempio quello di lavoro) oppure può avvenire per nome (se già si conosce il nome di un professionista convenzionato).

La presenza di filtri consente anche di selezionare soltanto gli studi che rispondono a determinati requisiti.

Cliccando sul nominativo di ciascuno studio presente, è possibile visualizzarne la scheda, con immagini, informazioni, descrizioni.

##### **Conferma/richiesta di un appuntamento**

Una volta individuato lo studio, l'assistito può:

- contattare autonomamente lo studio convenzionato per concordare giorno e ora dell'appuntamento.

In questo caso, affinché la procedura possa essere avviata correttamente, deve aprire la pagina del professionista prescelto nel Social-Care e compilare il form "Conferma di appuntamento".

- rivolgersi a Pronto-Care per fissare l'appuntamento.

In questo caso l'assistito, dalla pagina del professionista nel Social-Care, deve compilare il form "Richiesta di appuntamento" indicando le sue preferenze di giorni e fasce orarie. Quando Pronto-Care fissa l'appuntamento, l'assistito riceve conferma.

Contestualmente alla prenotazione dell'appuntamento è richiesto all'assistito l'invio della documentazione rilasciata dal medico specialista (modulo compilato, diagnosi e prescrizione).

L'assistito può visionare i dettagli dell'appuntamento fissato nella sezione "I MIEI PIANI DI CURA" alla voce "I miei appuntamenti in rete/autorizzazioni".

- ❖ Per ottenere informazioni o richiedere/confermare un appuntamento l'Assistito può anche rivolgersi al Numero Verde del Servizio Clienti Pronto-Care 800 199 722, attivo da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 18, oppure può scrivere all'indirizzo e-mail [riabilitazione@pronto-care.com](mailto:riabilitazione@pronto-care.com).

##### **Il preventivo e la fatturazione**

Pronto-Care elabora il preventivo delle cure richieste in conformità alle condizioni di polizza, indicando la quota di rimborso e la quota di scoperto eventualmente a suo carico (che deve essere corrisposta direttamente dall'assistito allo studio).

L'assistito può visualizzare il suo preventivo nel Social-Care nella sezione "I MIEI PIANI DI CURA" alla voce "I miei appuntamenti in rete/ autorizzazioni" e ha la facoltà di accettarlo o annullarlo (in alternativa può riceverlo via e-mail).

L'assistito che accede alla procedura in rete ha diritto di fruire delle tariffe previste nel Tariffario degli Studi Convenzionati e beneficiare di sconti per tutte le prestazioni non presenti in elenco.

Una volta terminate le cure, l'assistito corrisponde allo studio la quota eventualmente a suo carico; lo studio consegna all'assistito l'originale della fattura e ne invia a Pronto-Care la copia per la liquidazione diretta della quota coperta da rimborso.

Pronto-Care, una volta ricevuto il sinistro, invia una notifica all'assistito.

- ❖ Per ottenere informazioni l'Assistito può anche rivolgersi al Numero Verde del Servizio Clienti Pronto-Care 800 199 722, attivo da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 18.

#### **OPZIONE 2: CURE EFFETTUATE INTERAMENTE FUORI DAL NETWORK**

##### **Inoltro della richiesta di rimborso**

L'assistito che si rivolge ad un professionista non appartenente al network Pronto-Care per inoltrare la richiesta di rimborso deve collegarsi al sito [www.pronto-care.com](http://www.pronto-care.com), accedere al Social-Care e cliccare su "Richiesta di rimborso fuori rete" nella sezione "PROCEDURA FUORI RETE".

Avviando la procedura online, l'assistito visualizza la prima pagina del modulo pre-compilato con i suoi dati (può controllare ed eventualmente aggiornare le informazioni presenti, ad esempio l'indirizzo di domicilio o il codice

iban) e deve allegare la documentazione richiesta e le copie delle fatture (necessariamente complete e dettagliate).

La documentazione richiesta, da inoltrare insieme alle fatture, è la seguente:

- Modulo compilato dal medico specialista con copia di diagnosi e prescrizione
- Modulo compilato dal Fisioterapista con copia dell'attestato del fisioterapista curante, anche nel caso in cui la fattura sia emessa da un Centro.

Effettuati gli opportuni controlli, Pronto-Care provvede alla liquidazione del sinistro e invia per e-mail una notifica all'assistito.

In caso di non correttezza della pratica o di documentazione mancante, Pronto-Care contatta l'assistito per la notifica dell'irregolarità e, eventualmente, per richiedere ulteriore documentazione.

In alternativa al Social-Care, l'assistito può inoltrare l'intera documentazione per posta a:

**Pronto-Care**  
**Via Palestro 5b**  
**22100 - Como**

### **Controllo online dello stato dei rimborsi**

L'assistito che ha inoltrato la richiesta di rimborso completa, al momento dell'avvenuta lavorazione della pratica riceve una notifica e può controllare lo stato delle sue liquidazioni attraverso il Social-Care nella sezione "I MIEI PIANI DI CURA" alla voce "I miei rimborsi".

- ❖ Per ottenere informazioni relative alla liquidazione dei sinistri, l'Assistito può anche rivolgersi al Numero Verde del Servizio Clienti Pronto-Care 800 199 722, attivo da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 18, oppure può scrivere all'indirizzo e-mail [rimborsi@pronto-care.com](mailto:rimborsi@pronto-care.com).

### **IL SOCIAL-CARE**

Social-Care è uno strumento gestionale delle cure di riabilitazione a disposizione di tutti gli assistiti: collegandosi al sito [www.pronto-care.com](http://www.pronto-care.com) e digitando le proprie credenziali, si può accedere all'area riservata, che consente una gestione rapida ed efficace delle pratiche per via telematica.

Accedendo al Social-Care è possibile:

- **Localizzare** sulla mappa i professionisti più vicini e visionare la scheda di ciascuno studio, con descrizione, contatti e informazioni
- **Confermare/ richiedere gli appuntamenti** direttamente on-line dalla scheda dello studio
- **Visionare** i propri appuntamenti ed i piani di cure in rete
- **Inviare online** le richieste di rimborso fuori rete
- **Visionare** lo stato delle proprie pratiche
- **Comunicare** attraverso un filo diretto con Pronto-Care e con gli studi convenzionati
- **Conservare** lo storico di tutte le comunicazioni avvenute, l'archivio dei documenti trasmessi
- Approfittare della **semplificazione** di procedure, in rete e fuori rete

### **COME REGISTRARSI AL SOCIAL-CARE**

#### **Primo accesso**

L'assistito che vuole accedere per la prima volta al Social-Care deve collegarsi al sito [www.pronto-care.com](http://www.pronto-care.com), selezionare l'area di riabilitazione e cliccare nel link dedicato, all'interno della sezione "REGISTRAZIONE". L'assistito deve compilare il form indicando nome - cognome - codice fiscale - indirizzo e-mail (preferibilmente aziendale). L'assistito riceve, all'indirizzo email fornito, le indicazioni per l'accesso: cliccando sul link riportato nella mail, potrà inserire e confermare la password.

#### **Accessi successivi**

L'assistito in possesso di indirizzo e-mail e password può accedere ogni volta al Social-Care inserendo le sue credenziali nella sezione "ACCESSO PER TUTTI GLI UTENTI REGISTRATI".

**Modifica password.** Se lo desidera, l'assistito può modificare la password attraverso la funzione "Modifica credenziali" presente nella sezione "GESTIONE PROFILO". Tale password rimane valida per i successivi accessi finché non nuovamente modificata dall'assistito.

**Password dimenticata.** Se l'assistito dimentica la password, deve impostarne una nuova: non è possibile recuperare la password dimenticata. Nella home page, all'interno della sezione "ACCESSO PER TUTTI GLI UTENTI REGISTRATI" il link "Se ha dimenticato la password clicchi qui" apre la schermata "Profilo utente", nella quale viene richiesto di indicare l'indirizzo e-mail. L'assistito riceve un messaggio di posta elettronica contenente le indicazioni per impostare una nuova password.

Per assistenza all'accesso: [registrazione@pronto-care.com](mailto:registrazione@pronto-care.com)

### **COME RICHIEDERE L'AFFILIAZIONE DI UNO STUDIO DI RIABILITAZIONE**

L'assistito che desidera richiedere l'affiliazione di un fisioterapista di fiducia può inviare una e-mail con i dati dello studio a: [network@pronto-care.com](mailto:network@pronto-care.com) oppure compilare l'apposito modulo on line "Segnalazione professionista" presente nel sito [www.pronto-care.com](http://www.pronto-care.com).  
L'ufficio affiliazioni Pronto-Care contatta lo studio entro breve termine dall'inoltro della richiesta per proporre l'adesione al network.

### **COMUNICAZIONI CON PRONTO-CARE**

#### **Richiesta di informazioni inerenti una specifica pratica**

L'assistito accede al Social-Care e, nella sezione "I MIEI PIANI DI CURA" alla voce "I miei appuntamenti/le mie autorizzazioni" oppure "I miei rimborsi", clicca su "Richiesta di informazioni". Un operatore del Servizio Clienti risponde al più presto.

- ❖ Per ottenere informazioni relative ad una specifica pratica, l'Assistito può anche rivolgersi al Numero Verde del Servizio Clienti Pronto-Care 800 199 722, attivo da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 18, oppure può scrivere all'indirizzo e-mail [rimborsi@pronto-care.com](mailto:rimborsi@pronto-care.com).

#### **Richiesta di informazioni generiche**

L'assistito accede al Social-Care e nella sezione "COMUNICAZIONI CON PRONTO-CARE" seleziona "Nuovo messaggio".

Tutte le comunicazioni generiche avvenute con Pronto-Care sono archiviate alla voce "Archivio" della sezione "COMUNICAZIONI CON PRONTO-CARE".

- ❖ Per ottenere informazioni generiche, l'Assistito può anche rivolgersi al Numero Verde del Servizio Clienti Pronto-Care 800 199 722, attivo da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 18, oppure può scrivere all'indirizzo e-mail [riabilitazione@pronto-care.com](mailto:riabilitazione@pronto-care.com).

### **CONTATTI PRONTO-CARE**

Numero Verde attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18: 800 199 722

Fax 031 54 72 136

Per informazioni generiche: [riabilitazione@pronto-care.com](mailto:riabilitazione@pronto-care.com)

Per informazioni sulle liquidazioni: [rimborsi@pronto-care.com](mailto:rimborsi@pronto-care.com)

Per segnalare il proprio professionista e proporre l'affiliazione: [network@pronto-care.com](mailto:network@pronto-care.com)

- ❖ Per ottenere informazioni relative ad una specifica pratica, l'Assistito può anche rivolgersi al Numero Verde del Servizio Clienti Pronto-Care 800 199 722, attivo da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 18, oppure può scrivere all'indirizzo e-mail [rimborsi@pronto-care.com](mailto:rimborsi@pronto-care.com)