

**AON**

# OneCare

## Manuale Utente



# Sommario

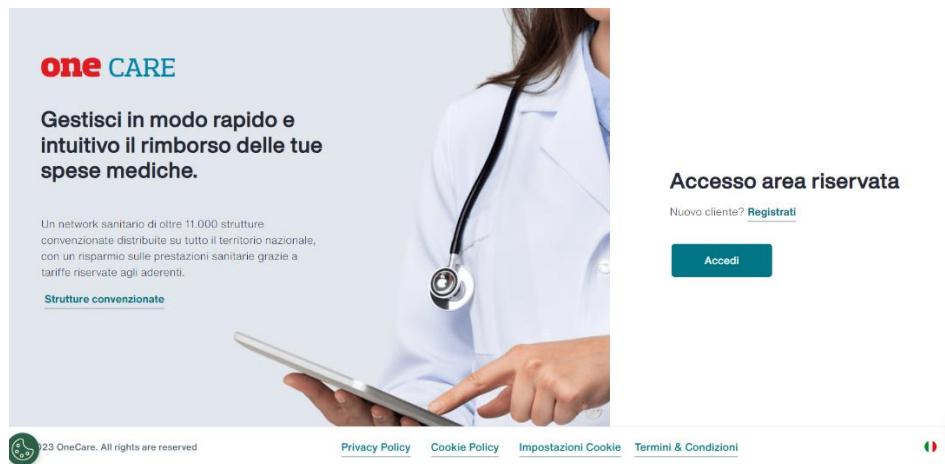
<b>1.</b>	<b>ISTRUZIONI PER LA REGISTRAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ACCESSO AL PORTALE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>ISTRUZIONI PER IL RECUPERO PASSWORD.....</b>	<b>9</b>
<b>4.</b>	<b>ISTRUZIONI PER IL RECUPERO USERNAME.....</b>	<b>12</b>
<b>1.</b>	<b>Homepage.....</b>	<b>14</b>
	<b>PROFILO ASSISTITO.....</b>	<b>15</b>
1.1	I MIEI FAMILIARI.....	15
1.2	PIANO DI ASSISTENZA.....	15
1.3	ESTRATTO CONTO ANNUALE .....	16
1.4	SICUREZZA MFA.....	17
1.5	PRIVACY E CONSENSI .....	18
1.6	CAMBIA PASSWORD .....	18
1.7	LOGOUT.....	18
<b>2.</b>	<b>RICHIESTA DI SUSSIDIO NON SANITARIO .....</b>	<b>20</b>
2.1	PAGINA INTRODUTTIVA.....	20
2.2	SELEZIONE ASSISTITO .....	21
2.3	CONSENSI PRIVACY.....	21
2.4	INSERIMENTO DELLA PRESTAZIONE .....	21
2.4.1	<i>Sussidio</i> .....	23
2.4.2	<i>Altri documenti</i> .....	23
2.4.3	<i>Inserimento ulteriore prestazione</i> .....	23
2.4.4	<i>Riepilogo e invio richiesta</i> .....	24
2.4.5	<i>Annulla richiesta</i> .....	25
<b>3.</b>	<b>SALVA BOZZA.....</b>	<b>26</b>
<b>4.</b>	<b>LE MIE RICHIESTE.....</b>	<b>27</b>
4.1	RICHIESTE IN BOZZA.....	27
4.2	RICHIESTE DA GESTIRE .....	28
4.3	LE MIE RICHIESTE .....	28
<b>5.</b>	<b>CONTATTI.....</b>	<b>30</b>

# 1. Istruzioni per la registrazione

Accedere al portale <https://www.onecare.aon.it/>

Per utilizzare il portale è necessario effettuare la registrazione, con i seguenti passaggi.

Cliccare su “REGISTRATI”.



Comparirà la seguente pagina che dovrà essere compilata con i dati richiesti.

A screenshot of the OneCare "Registrati" (Register) page. The page title is "Registrati". It includes a link "Hai già un account? Accedi" and a link "Informativa privacy". A note states "Ho preso visione dell' [Informativa Privacy](#) fornita ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo EU 2016/679 ("GDPR")." There are four input fields: "Nome\*" and "Cognome\*" (both with placeholder "Nome"), "Data di nascita\*" (with placeholder "gg/mm/aaaa" and a calendar icon), and "Codice fiscale\*" (with placeholder "Codice fiscale"). Below these are two email input fields: "Email\*" (placeholder "Email") and "Conferma Email\*" (placeholder "Conferma Email"). A "Registri" button is at the bottom left, and a "Privacy - Tel" logo is at the bottom right.

È necessario inserire l'indirizzo e-mail comunicato alla richiesta di attivazione del servizio.

Dopo aver compilato i vari campi ed aver premuto il tasto "REGISTRATI", il sistema verificherà la correttezza dei dati inseriti e invierà all'indirizzo di posta elettronica dell'Assicurato una e-

mail contenente il codice alfanumerico “TICKET NUMBER” che deve essere inserito nella pagina di “Attivazione account” alla quale si accede direttamente dal link indicato nella e-mail.

Nel caso in cui il sistema dovesse invece non trovare in anagrafica un utente assicurato con dati coincidenti a quelli inseriti, sarà necessario inviare un'e-mail a [registrazione.onecare@aon.it](mailto:registrazione.onecare@aon.it) chiedendo supporto per la registrazione.

**one CARE**

### Attivazione account

Inserisci il codice di attivazione ricevuto per e-mail.

Numero ticket\*

Numero ticket

Attiva Account

Problemi con la registrazione?

Segui le [Istruzioni per la registrazione](#) oppure chiedi supporto a [NOA, l'assistente virtuale](#) attivo 24 ore su 24, che trovi in basso a destra dello schermo.



Se il ticket è corretto e viene riconosciuto si otterrà una pagina di conferma attivazione.

**one CARE**



### Attivazione effettuata con successo!

Riceverai dall'indirizzo [aon.advisory.solutions@aon.it](mailto:aon.advisory.solutions@aon.it) due e-mail, una con la username ed una con la password provvisoria che dovrà modificare al primo accesso.

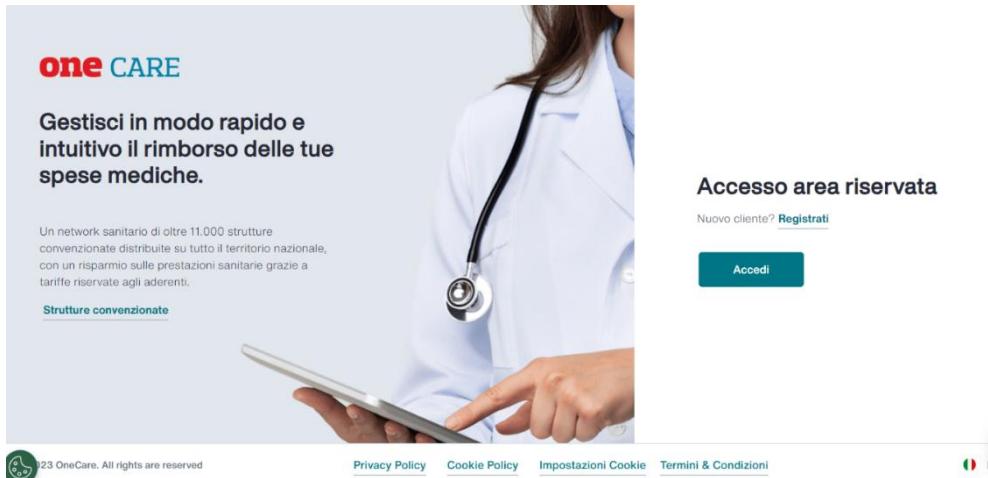
Acedi ora

[Scopri le strutture convenzionate](#)

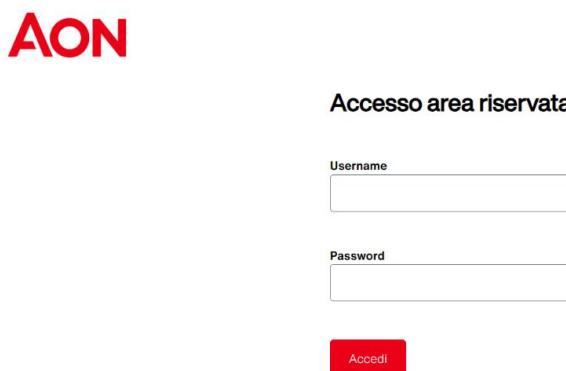
Una volta attivato, l'utente riceverà due messaggi e-mail contenenti Username e Password, che consentiranno l'accesso al portale.

## 2. Accesso al portale

Dopo aver terminato la procedura di registrazione, l'utente accede al portale, e clicca su Accedi per visualizzare la pagina di login.



Sulla pagina di login è necessario inserire Username e Password negli appositi campi.



Alla prima login post registrazione, se la propria utenza prevede come obbligatorio un “secondo fattore di autenticazione”, verrà visualizzata una pagina in cui viene richiesta l’installazione di un’app “authenticator” sul proprio dispositivo Mobile.

## Configura autenticazione mobile

### 1. Installa una delle seguenti applicazioni sul tuo dispositivo mobile

FreeOTP  
Microsoft Authenticator  
Google Authenticator

### 2. Apri l'applicazione e scansiona il codice QR



[Non riesci a scansionare il codice QR?](#)

3. Scrivi il codice monouso fornito dall'applicazione e premi Invia per completare il setup Fornisci il nome del dispositivo per aiutarti a gestire i

Codice One-time \*

Nome del dispositivo di autenticazione

Effettua il logout su gli altri dispositivi

Invia

Annulla

La pagina descrive i seguenti passaggi:

1. Installare sul proprio dispositivo mobile una tra le seguenti applicazioni:
  - a. Google Authenticator;
  - b. Microsoft Authenticator;
  - c. FreeOTP
2. Scannerizzare, tramite l'app scelta, il QR code riportato in pagina
3. Inserire:
  - a. il codice One-time visualizzato nell'app scaricata sul proprio dispositivo mobile
  - b. il nome del dispositivo (un nome a piacere, ad esempio iPhone di Davide)

Dopo aver compiuto gli eventuali passaggi obbligatori per attivare il secondo fattore di autenticazione, sempre al primo accesso viene richiesto un cambio password obbligatorio.



### 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 carattere speciale (?!\$%&{[]@^#\_=+`^`})

[Crea nuova password](#)



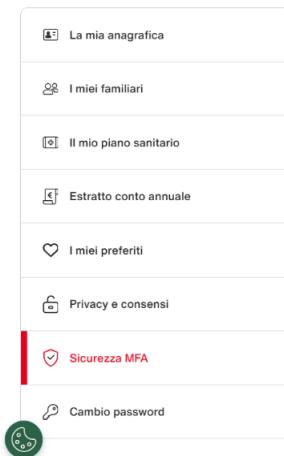
Nelle login successive, dopo l'inserimento di username e password corrette, verrà richiesto di inserire come "secondo fattore di autenticazione" il codice OTP (One-Time-Password) visualizzato nella propria app authenticator.



Codice monouso

[Accedi](#)

Se la propria utenza non prevede l'obbligo di avere un secondo fattore di autenticazione, è possibile procedere alla login sul portale con solo username e password. Il secondo fattore è comunque sempre attivabile dal menu "Profilo" nella sezione "Sicurezza MFA".



## 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](#)

Una volta effettuato l'accesso al portale, verrà visualizzato il popup per l'accettazione delle informative sulla privacy.

×

### Informativa privacy

È necessario confermare le informative ed i consensi legati alla privacy per poter usufruire dei servizi ONECARE.

Potrai sempre modificare le tue preferenze in qualsiasi momento all'interno delle impostazioni del tuo profilo personale.

- 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

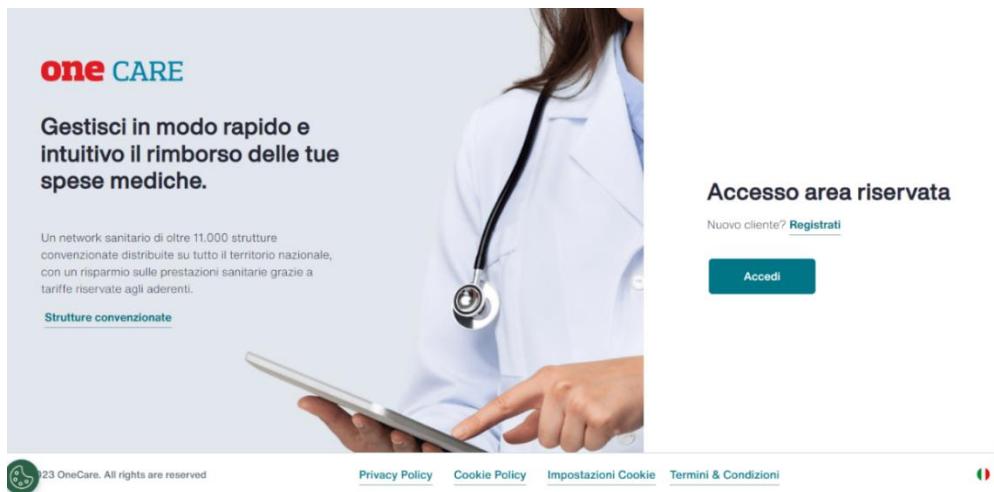
[Annulla](#)

[Invia](#)

Dopo tale popup, in cui è possibile dare i consensi desiderati, si accede alla homepage del portale.

### 3. Istruzioni per il recupero password

Navigare l'indirizzo <https://salute.onecare.aon.it>



Cliccare sul bottone Accedi e inserire le proprie credenziali di accesso.

A screenshot of the AON login page. It features the AON logo at the top left. Below it is the 'Accesso area riservata' heading. There are two input fields: 'Username' and 'Password'. Each field has a 'Forgot Username?' link next to it. Below the fields is a red 'Accedi' button. At the bottom right is a small Italian flag icon followed by 'it ▾'.

In corrispondenza del campo Password, cliccare su “Password dimenticata?”

Comparirà la seguente videata che dovrà essere compilata con i dati richiesti.

### Recupera password

Crea una nuova password per il tuo account. Assicurati che rispetti i requisiti di sicurezza.

Email*	Username*
<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Username"/>

[Indietro](#)

[Recupera](#)

#### Problemi con la registrazione?

Segui le [Istruzioni per la registrazione](#) oppure chiedi supporto a [NOA, l'assistente virtuale](#) attivo 24 ore su 24, che trovi in basso a destra dello schermo.



Dopo aver compilato i vari campi ed aver premuto il tasto “RECUPERA”, verrà visualizzato un

messaggio che notificherà l'avvenuta richiesta di recupero password.



### Richiesta di recupero password inviata!

La richiesta di recupero password è stata inviata con successo. Se i dati inseriti sono validi e l'account risulta presente riceverai un'e-mail.

[Non hai ricevuto l'email?](#)

Controlla la posta indesiderata

[Torna al login](#)

Il portale invierà una e-mail per completare la procedura di recupero della password. L'email contiene un link con il quale l'assicurato potrà raggiungere una pagina dedicata per reimpostare una nuova password.

## Recupera password

La password è disponibile solo dopo aver completato la registrazione.

Username\*

Username

Nuova Password\*

Conferma Password\*





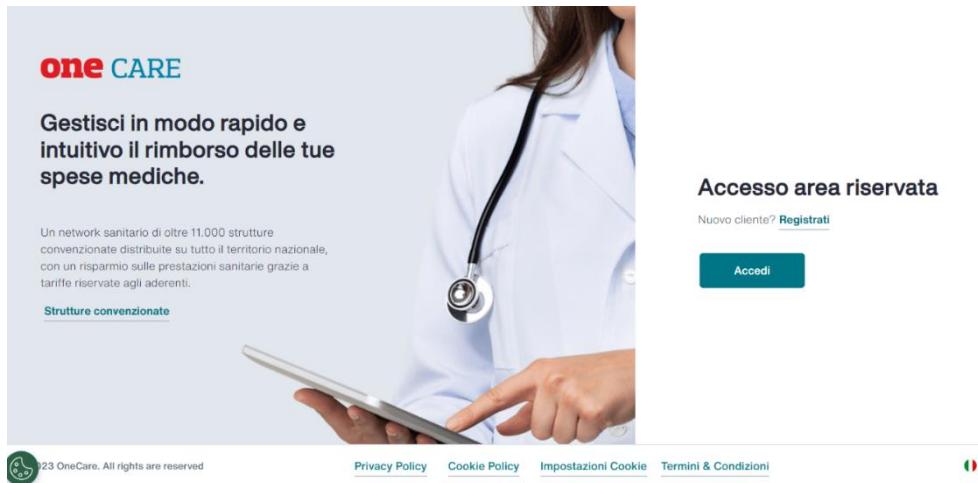
La password deve contenere minimo 12 caratteri e rispettare almeno 3 delle seguenti condizioni: una lettera maiuscola, una minuscola, un numero, un simbolo (!?@£\$%^&()[]^@ç#!\$#\_:-;:=/\*-\\).

**Cambia password**



## 4. Istruzioni per il recupero username

Navigare l'indirizzo <https://salute.onecare.aon.it>



Cliccare sul bottone Accedi e inserire le proprie credenziali di accesso.

A screenshot of the AON login page. It features the red 'AON' logo at the top left. In the center is the 'Accesso area riservata' heading. Below it are two input fields: 'Username' and 'Password'. Each field has a small question mark icon in its top right corner. Underneath each field is a 'Forgot Username?' and 'Forgot Password?' link respectively. At the bottom is a red 'Accedi' button. At the very bottom right is a language switcher showing 'it'.

In corrispondenza del campo Username, cliccare su “Username dimenticato?”

Comparirà la seguente videata che dovrà essere compilata con i dati richiesti.

**Recupera username**

La username è disponibile solo dopo aver completato la registrazione.

Email* <input type="text" value="Email"/>	Codice fiscale* <input type="text" value="Codice fiscale"/>
<a href="#">Indietro</a>	<a href="#">Salva Modifiche</a>

Nel caso l'assistito abbia un solo rapporto di assistenza attivo al momento della richiesta di recupero della propria username, dopo aver compilato i vari campi ed aver premuto il tasto “Salva Modifiche”, il portale invierà una e-mail contenente l'Username.

L'assistito, con più account Aon attivi al momento della richiesta di recupero della propria username, riceve un'e-mail con all'interno il link per raggiungere la propria pagina di disambiguazione account.

Una volta cliccato il link si aprirà la pagina nella quale l'assistito troverà la lista dei rapporti attivi in cui potrà selezionare il rapporto per il quale vuole recuperare la propria username. Una volta effettuata la selezione sarà necessario cliccare sul tasto “Recupero username” per avviare il processo di invio della relativa username.

**Quale username hai dimenticato?**

Il tuo indirizzo e-mail è associato a più account. Seleziona l'account per cui vorresti recuperare lo username.

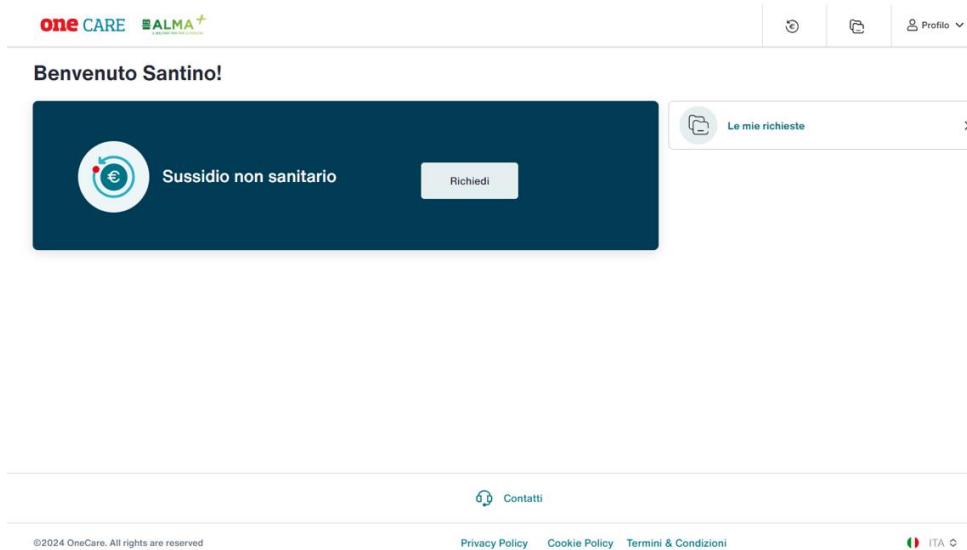
<input checked="" type="radio"/>  [REDACTED]	<input type="radio"/> [REDACTED]
<input type="radio"/> [REDACTED]	<input type="radio"/> [REDACTED]
<input type="radio"/> [REDACTED] A.	
<a href="#">Indietro</a>	<a href="#">Recupera</a>

Conseguentemente alla selezione e al click su “Recupera Username”, apparirà la pagina di conferma e il portale invierà una e-mail contenente l'Username.

## 1. Homepage

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

- Servizio di richiesta di sussidio non sanitario: inserisci una richiesta di sussidio
- Le mie richieste: consulta lo stato delle richieste di sussidio personali
- Nel menu Profilo si hanno a disposizione altre funzionalità di gestione e consultazione tra cui “La mia anagrafica”, “I miei familiari” e il “Piano di assistenza”
- In fondo alla pagina è sempre possibile accedere ai contatti.



# Profilo Assistito

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

- I miei familiari
- Piano di assistenza
- Estratto conto annuale
- Privacy e consensi
- Sicurezza MFA
- Cambio password
- Logout

## 1.1 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.

La richiesta di una eventuale modifica del nucleo familiare deve essere inoltrata al proprio referente dell'azienda.

## 1.2 Piano di assistenza

Da questa voce di menu si accede alla sezione "Piano di assistenza".

The screenshot shows the OneCare profile interface. At the top, there are links for 'La mia anagrafica', 'I miei familiari', 'Piano di assistenza' (which is highlighted in red), 'Estratto conto annuale', 'Privacy e consensi', 'Sicurezza MFA', 'Cambio password', and 'Logout'. On the right, the 'Piano di assistenza' section is displayed. It includes a sub-section titled 'ALMA' with fields for 'Opcione' (set to 'ALMA SUSSIDIO FULL') and 'Validità' (set to '01/01/2024 - 31/12/2099'). A small button labeled 'IN CORSO' is visible. Below this, there is another section labeled 'Piano di assistenza'.

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

Per ogni piano è possibile consultare le relative opzioni e il corrispondente periodo di validità.

Nella sezione è consultabile e scaricabile il Manuale Utente sull'utilizzo di One Care.

The screenshot shows the OneCare SALMA+ dashboard. On the left, a sidebar menu includes: La mia anagrafica, I miei familiari, Piano di assistenza (highlighted in red), Estratto conto annuale, Privacy e consensi, Sicurezza MFA, Cambio password, and Logout. The main content area displays a summary of a plan: Piano di assistenza ALMA, Validità 01/01/2024 - 31/12/2099, Opzione ALMA SUSSIDIO, and a link to download the document PROVA.pdf. A back arrow labeled 'Indietro' is visible above the plan details.

### 1.3 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.

#### Estratto conto annuale

Filtra per:	Anno	Ordina per:	Anno decrescente
	2023	<a href="#"> Estratto conto 2023</a>	
	2021	<a href="#"> Estratto conto 2021</a>	
	2020	<a href="#"> Estratto conto 2020</a>	

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

## 1.4 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

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



#### Autenticazione a due fattori

Applicazione authenticator

Impostazione applicazione authenticator

Applicazione authenticator non impostata

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'authenticator.

## 1.5 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 sussidio".



### 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 [Leggi l'Informativa](#)
- Autorizzo il trattamento dei miei dati particolari (ex art. 9 GDPR) per le finalità riportate in informativa
- Confermo di impegnarmi a consegnare i documenti in originale su eventuale

Invia

## 1.6 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.

<b>Password*</b> <input type="password"/>	
<b>Nuova Password*</b> <input type="password"/>	
<b>Conferma Password*</b> <input type="password"/>	

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

Salva Modifiche

## 1.7 Logout

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

## 2. Richiesta di sussidio non sanitario

In homepage, è possibile accedere al servizio di richiesta di sussidio attraverso il box “Sussidio non sanitario” cliccando su “Richiedi”.

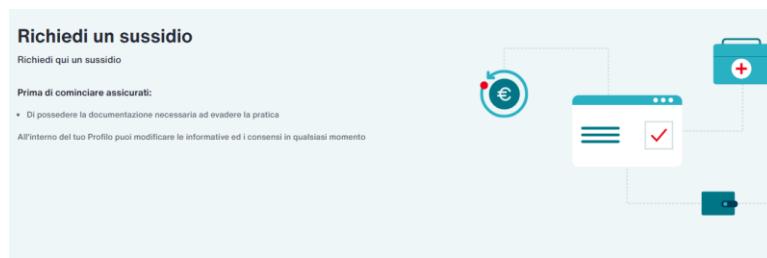


Lo stesso servizio di richiesta di sussidio è accessibile tramite la corrispondente icona presente nella parte di testata del portale



### 2.1 Pagina introduttiva

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

A screenshot of the profile data entry form. The title is "Dati profilo" with a note: "Attenzione, è indispensabile che tutti i dati siano corretti per poter liquidare la pratica". It shows fields for "Nome" (Name), "Cognome" (Surname), "Codice Fiscale" (Tax code), "IBAN", "Data di nascita" (Date of birth), and "Indirizzo" (Address). At the bottom are two buttons: "Annulla" (Cancel) and "Procedi" (Proceed).

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.

## 2.2 Selezione assistito

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

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

The screenshot shows a user interface for selecting an assisted person. At the top, there are logos for "one CARE" and "ALMA". On the right side, there are icons for a profile picture, a file, and a "Profilo" dropdown menu. Below these, there is a "Richiedi Sussidio" button. The main section is titled "Assistito" and contains the instruction "Seleziona l'assistito per il quale vuoi richiedere il sussidio". There are two input fields. The first field contains "SANTINO" with an empty radio button. The second field contains "SIMONA" with a checked radio button. At the bottom, there are two buttons: "Annulla" (Cancel) and "Procedi" (Proceed).

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

## 2.3 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.

## 2.4 Inserimento della prestazione

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 il sussidio. All'interno di una richiesta di sussidio si possono inserire più prestazioni per la stessa persona, ognuna con i propri documenti.

## Prima Prestazione

Carica qui tutti i documenti richiesti.

 Sussidio*	 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 autorizzazione pratica.

### Note

Hai altri documenti da caricare per lo stesso assistito e per lo stesso sussidio?

Selezionando NO, concluderai la richiesta di sussidio.

No

Si

[Annula richiesta di sussidio](#)

Viene visualizzata la lista dei documenti da caricare, che sono:

- Sussidio (obbligatorio)
- Altri documenti

È possibile compilare il campo “Note” per eventuali comunicazioni da inoltrare all'ufficio che gestisce le richieste.

### **2.4.1 Sussidio**

Cliccando Inserisci sul "Sussidio" si apre la pagina di caricamento del documento e relativa data. È possibile inoltrare la documentazione in formato digitale e 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.

### **2.4.2 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.

### **2.4.3 Inserimento ulteriore prestazione**

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

In fondo alla pagina viene infatti richiesto "Hai altri documenti di spesa da caricare per lo stesso assistito e per lo stesso sussidio?"

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

Se si sceglie SI, si apre una nuova pagina per l'inserimento della richiesta 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 sussidio**

**Salva bozza**

**Assistito**  
Simona

**Prestazioni**

**Prima Prestazione**

Data Sussidio  
**01/12/2024**

**Seconda Prestazione**

Data Sussidio  
**15/10/2024**

#### 2.4.4 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.

**Riepilogo richiesta di sussidio**

Controlla i dati inseriti prima di procedere con l'invio della richiesta

**Assistito**

Nome  
SIMONA

**Richieste di sussidio**

**PRIMA PRESTAZIONE**

**SUSSIDIO**

Data  
**01/12/2024**

Documento allegato

SUSSIDIO TEST.pdf

**Conferma e invia pratica**

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

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](#)

#### 2.4.5 Annulla richiesta

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

### 3. Salva bozza

Durante l'inserimento di una richiesta di sussidio, 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.

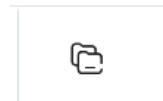


## 4. Le mie richieste

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

The screenshot shows a web interface for managing requests. At the top, there are three main sections: "Richieste in bozza" (with 2 notifications), "Richieste da gestire" (with 1 notification), and "Le mie richieste". Below these, the "Le mie richieste" section is expanded, showing a list of three requests. Each request row includes a small circular icon with a person icon, the request number (Pratica 04082609, 04082590, 04082566), the date of request (10/12/2024, 10/12/2024, 09/12/2024), the number of services (Prestazioni 1, 1, 1), and a status indicator (IN LAVORAZIONE for the first two, CHIUSA for the third). There are also filter and sorting options at the top of this section.

### 4.1 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 conservative per 14 giorni.

Richieste in bozza 2

Assistito SIMONA [REDACTED]

Prestazioni 1

Inserita il 18/12/2024

Riprendi

Completabile entro il 01/01/2025

## 4.2 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 di sussidio.

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

Pratica 04082742 Data richiesta 17/12/2024

Fattura n. Data Assistito Importo totale Liquidato

SUSSIDIO 17/12/2024 [REDACTED] €100.00 €60.00 SOSPESA >

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 atterà nella pagina di dettaglio dove sono riportate le indicazioni necessarie per sbloccare la pratica (es. caricamento di documentazione aggiuntiva).

SUSSIDIO STRAORDINARIO NON SANITARIO

RAGIONE SOSPENSIONE:  
• DOCUMENTAZIONE ILLEGGIBILE

SOSPESA

Pratica 04082742

Evento 04799090

Assistito [REDACTED]

Motivo dello stato Manca Documentazione

Tipologia Rimborso

Inserita il 17/12/2024

Prestazione SUSSIDIO STRAORDINARIO NON SANITARIO

Descrizione del motivo Documentazione illeggibile

## 4.3 Le mie richieste

Contiene tutte le richieste. In questo tab si possono consultare tutte le richieste di sussidio, 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 sussidio, e per il quale è stato presentato un documento. Ogni riga ha le sue informazioni e un suo stato, che può assumere i seguenti valori:

- **Inserita** la richiesta è stata inserita a sistema ed è in attesa di essere processata
- **Rifiutata** la richiesta non rispetta i termini di contratto per cui non può essere liquidata
- **Sospesa** la richiesta è incompleta, in attesa di documentazione integrativa
- **In lavorazione** la richiesta è stata presa in carico e in gestione dell'ufficio sinistri
- **Liquidata** la richiesta è stata processata e messa in liquidazione

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

Pratica	Data richiesta	Prestazioni	IN LAVORAZIONE	
04082609	10/12/2024	1		
Fattura n.	Data	Assistito	Importo totale	Liquidato
SUSSIDIO	03/12/2024		€0.00	€0.00

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 ↓

## 5. Contatti

Per qualsiasi necessità, problematica o richiesta di informazioni e assistenza è attivo il servizio di Customer Care dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.30:



Telefono: 02 8511 4911



E-mail: [almafnm@almafnm.it](mailto:almafnm@almafnm.it)