

FAQ –Richiesta di diretta e prenotazione online

D. Le nuove funzionalità sono disponibili sia in APP sia in area riservata?

R. Sì, il percorso è disponibile sia in Area Riservata sia in App.

D. Quali prestazioni posso prenotare con il nuovo processo?

R. La prenotazione online è disponibile per prestazioni relative alle categorie Visite, esami e terapie.

D. Posso interrompere la compilazione e riprenderla dopo?

R. Sì, puoi salvare la richiesta in bozza e completarla successivamente.

D. Come faccio a sapere se una struttura permette la prenotazione online?

R. Le strutture abilitate riportano l'indicazione *Prenotabile online*. Inoltre, puoi filtrare la ricerca per visualizzare solo le strutture con prenotazione online e puoi sempre consultare l'elenco delle strutture con agenda online vicino a te.

D. Dove posso vedere l'elenco delle strutture con agenda online?

R. È disponibile un elenco dedicato accessibile dal link presente nel percorso di richiesta. L'elenco viene aggiornato periodicamente.

D. Perché una struttura convenzionata non mi permette di prenotare online?

R. Non tutte le strutture o tutte le prestazioni sono disponibili sulle agende online. In questi casi dovrai contattare la struttura telefonicamente per concordare l'appuntamento e successivamente completare l'inserimento della richiesta

D. Qual è il vantaggio della prenotazione online?

R. Non devi telefonare alla struttura: puoi vedere le disponibilità e fissare l'appuntamento con la struttura direttamente dall'Area Riservata o dall'App.

D. Come funziona la prenotazione online?

R. Seleziona una struttura con agenda online, visualizza le disponibilità e scegli data e orario.

D. Posso vedere le date disponibili prima di confermare?

R. Sì, il sistema ti mostra le disponibilità della struttura prima della conferma.

D. L'appuntamento è confermato subito?

R. L'appuntamento viene riservato sull'agenda della struttura ma per effettuare la prestazione devi sempre anche ottenere l'autorizzazione alla richiesta di prestazione diretta.

D. Se ho usufruito del servizio di prenotazione online ma successivamente la mia richiesta non viene autorizzata cosa succede?

R. In caso di mancata autorizzazione l'appuntamento con la struttura verrà cancellato. In questo caso ti invieremo una comunicazione che ti informa della mancata autorizzazione e della cancellazione dell'appuntamento.

D. Dopo aver confermato l'appuntamento, per quanto tempo l'appuntamento resta riservato?

R. Per 30 minuti. Entro questo tempo devi completare e inviare la richiesta. Se non completi l'inserimento della richiesta l'appuntamento dopo 30 minuti sarà annullato.

D. Posso scegliere il medico?

R. Per le prestazioni che lo prevedono, sì.

D. Perché in alcuni casi mi viene richiesto di indicare la prestazione di dettaglio?

R. Alcune strutture richiedono di indicare il dettaglio della prestazione per gestire gli appuntamenti sulle proprie agende.

D. Fino a quando posso prenotare online?

R. Quando inserisci una richiesta di diretta su una prestazione prenotabile online, il sistema ricerca le disponibilità nelle agende delle strutture entro i 30 giorni successivi. Il limite dei 30 giorni è coerente con le regole del Fondo, che consentono di inserire una richiesta di diretta con appuntamento pianificato entro 30 giorni.

D. Posso prenotare online anche se sto richiedendo più prestazioni nella stessa richiesta?

R. No. La prenotazione online è disponibile solo per richieste relative a una singola prestazione. Per più prestazioni, è necessario concordare prima l'appuntamento con la struttura e poi inserirne i dettagli nell'Area Riservata.

D. Una prestazione che in precedenza era prenotabile online ora non lo è più, come mai?

R. Può succedere. Questo dipende dal fatto che la disponibilità dell'agenda viene gestita direttamente dalle strutture sanitarie e può variare nel tempo in base alle configurazioni che queste decidono di rendere disponibili.

D. Cosa succede se la struttura non ha l'agenda online?

R. Potrai chiamare direttamente la struttura tramite il numero presente nell'applicazione e inserire successivamente i dati dell'appuntamento nella richiesta di autorizzazione con le consuete modalità

D. Devo sempre allegare documentazione medica?

R. No. La documentazione viene richiesta solo quando obbligatoria per la prestazione selezionata.

D. Dopo aver prenotato posso fare subito la prestazione?

R. No. Devi attendere l'esito dell'autorizzazione della richiesta di diretta.

D. L'appuntamento che avevo scelto non è più disponibile. Perché?

R. Le disponibilità possono variare in tempo reale. In questo caso ti verrà richiesto di selezionare un nuovo appuntamento tra quelli disponibili.

D. Cosa succede se esco senza completare la richiesta?

R. Puoi salvare in bozza. Se riservassi un appuntamento online, la disponibilità potrebbe non essere più garantita. Quando riprenderai la bozza, verrai reindirizzato allo step di prenotazione per scegliere un nuovo appuntamento in base alle disponibilità della struttura

D. Posso modificare o annullare l'appuntamento?

R. Se previsto, puoi modificare data e ora dalla sezione delle richieste. La modifica dell'appuntamento può essere effettuata anche contattando direttamente la struttura sanitaria. L'annullamento della richiesta comporta anche l'annullamento dell'appuntamento prenotato online.