

# Guida OneCare

Per il Personale Militare in Servizio  
Permanente Effettivo

Ministero della Difesa



**MINISTERO  
DELLA DIFESA**

# Indice

<b>Indice</b> .....	<b>3</b>
<b>Istruzioni per la Registrazione OneCare – Basic 1</b> .....	<b>4</b>
<b>Istruzioni per il Recupero della password e/o username</b> .....	<b>9</b>
<b>OneCare - Gestione On-Line</b> .....	<b>14</b>
<b>VADEMECUM Comunicazione dati</b> .....	<b>19</b>
<b>Ricovero</b> .....	<b>19</b>
<b>Ricovero urgente</b> .....	<b>19</b>
<b>Prestazioni Specialistiche, Ambulatoriali, Cure Dentarie e Trattamenti Fisioterapici e riabilitativi</b> .....	<b>19</b>
<b>Richiedere un rimborso</b> .....	<b>20</b>
<b>VADEMECUM Documentazione di base da presentare per le richieste di rimborso</b> ....	<b>23</b>
<b>Visualizzare i rimborsi</b> .....	<b>25</b>
<b>Termini di prescrizione</b> .....	<b>25</b>
<b>Centrale Operativa per i servizi di Assistenza</b> .....	<b>26</b>
<b>Cambiare i propri dati anagrafici</b> .....	<b>27</b>

# Istruzioni per la Registrazione OneCare – Basic 1

L'Assicurato ha a disposizione il portale web dedicato **OneCare** alla gestione della propria copertura Rimborso Spese Mediche.

Prima di accedere dovrà necessariamente registrarsi collegandosi alla seguente pagina:

[https://www.onecare.aon.it/it/ministero\\_della\\_difesa](https://www.onecare.aon.it/it/ministero_della_difesa)

L'assicurato visualizzerà la seguente schermata, ove dovrà inserire il Token personale messo a disposizione dalla Forza Armata di appartenenza, che dovrà selezionare nel menù a tendina, come di seguito:



**Attiva la tua Polizza Sanitaria**

## Ci siamo quasi

Compila il form

**Inserisci il tuo Token\***

**Arma\***



\*Hai problemi con il Token assegnato?

In tal caso Ti preghiamo di contattare [info.onecare@aon.it](mailto:info.onecare@aon.it)

Qualora ci fossero problemi ed il Token non fosse riconosciuto, Vi preghiamo di contattare i seguenti riferimenti del Customer Care:

**02.45422610** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00

o

Scrivi a [info.onecare@aon.it](mailto:info.onecare@aon.it)

Sarà necessario inoltre compilare i seguenti campi obbligatori con i propri dati nei formati richiesti:

**MINISTERO  
DELLA DIFESA**  
  

### Inserisci i tuoi dati

<b>Nome*</b>	<b>Cognome*</b>
<input type="text" value="Nome"/>	<input type="text" value="Cognome"/>
<b>Data di nascita*</b>	<b>Sesso*</b>
<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>	<input style="border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text" value="Sesso"/>
<b>Codice Fiscale*</b>	<b>Email*</b>
<input type="text" value="Codice Fiscale"/>	<input type="text" value="Email"/>

A seguire verrà richiesto di prendere visione dell'informativa Privacy selezionando l'apposito riquadro, quindi cliccare su "INVIA", come da seguente videata:

**MINISTERO  
DELLA DIFESA**  
  

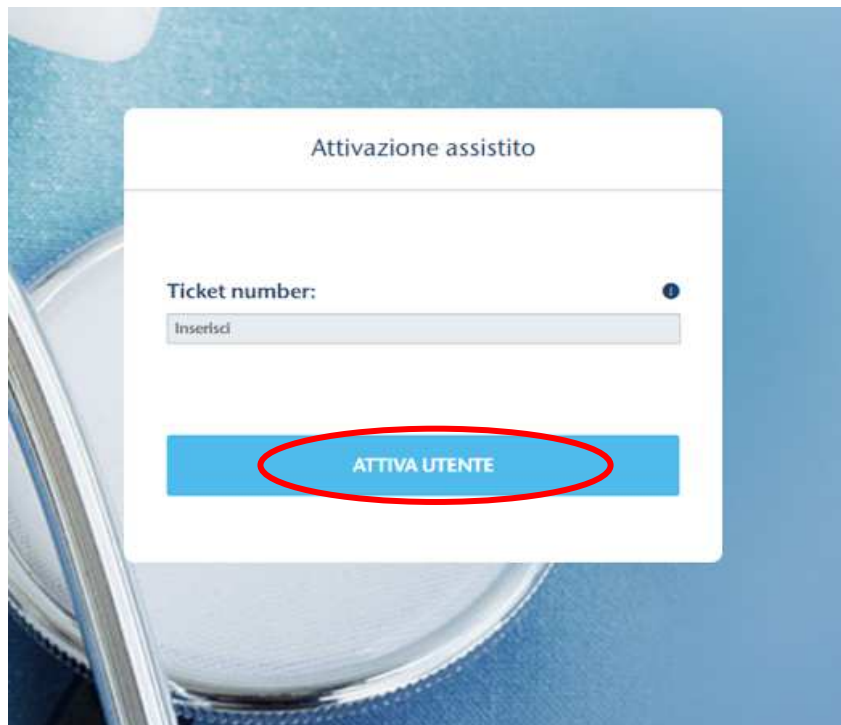
Teniamo alla tua privacy e vogliamo essere certi che tu abbia preso visione di questi documenti

Dichiaro di aver preso visione dell'Informativa Privacy

**Invia**

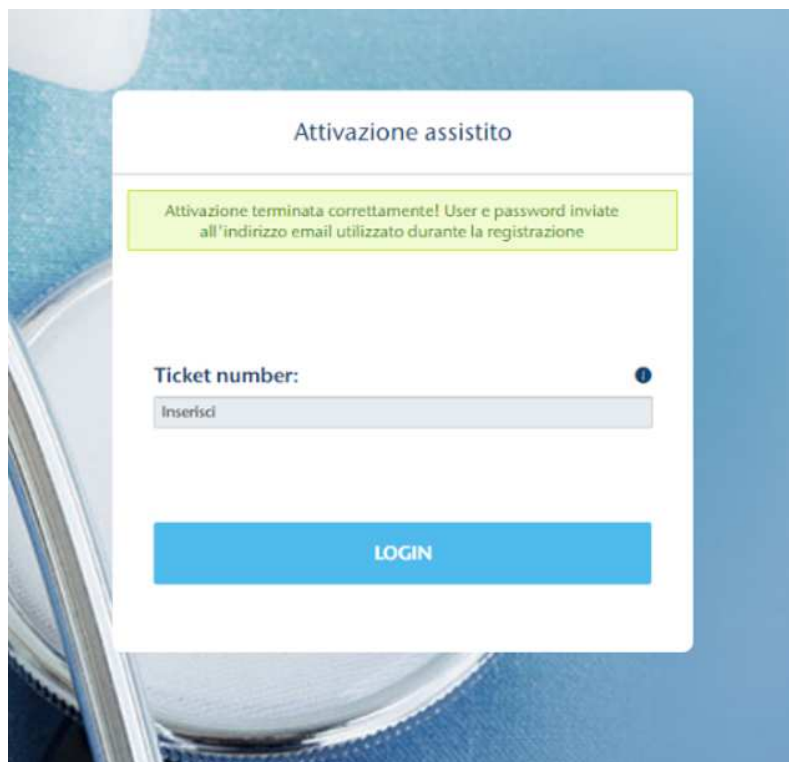
[Problemi con la registrazione?](#)  
Chiama **02.45422610** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00  
o  
Scrivi a [info.onecare@aon.it](mailto:info.onecare@aon.it)

Completata la registrazione il sistema verificherà la correttezza dei dati inseriti e spedisce all'indirizzo di posta elettronica dell'Assicurato una e-mail contenente il "TICKET NUMBER" che deve essere copiato ed inserito nella finestra "Attivazione assistito" (come sotto), alla quale si accede dal link indicato nella stessa e-mail.



The image shows a white rectangular form titled "Attivazione assistito" centered on a blue background. Below the title is a "Ticket number:" label with a small blue information icon to its right. Underneath is a light gray input field containing the placeholder text "Inserisci". At the bottom of the form is a prominent blue button with the white text "ATTIVA UTENTE". A red oval is drawn around this button.

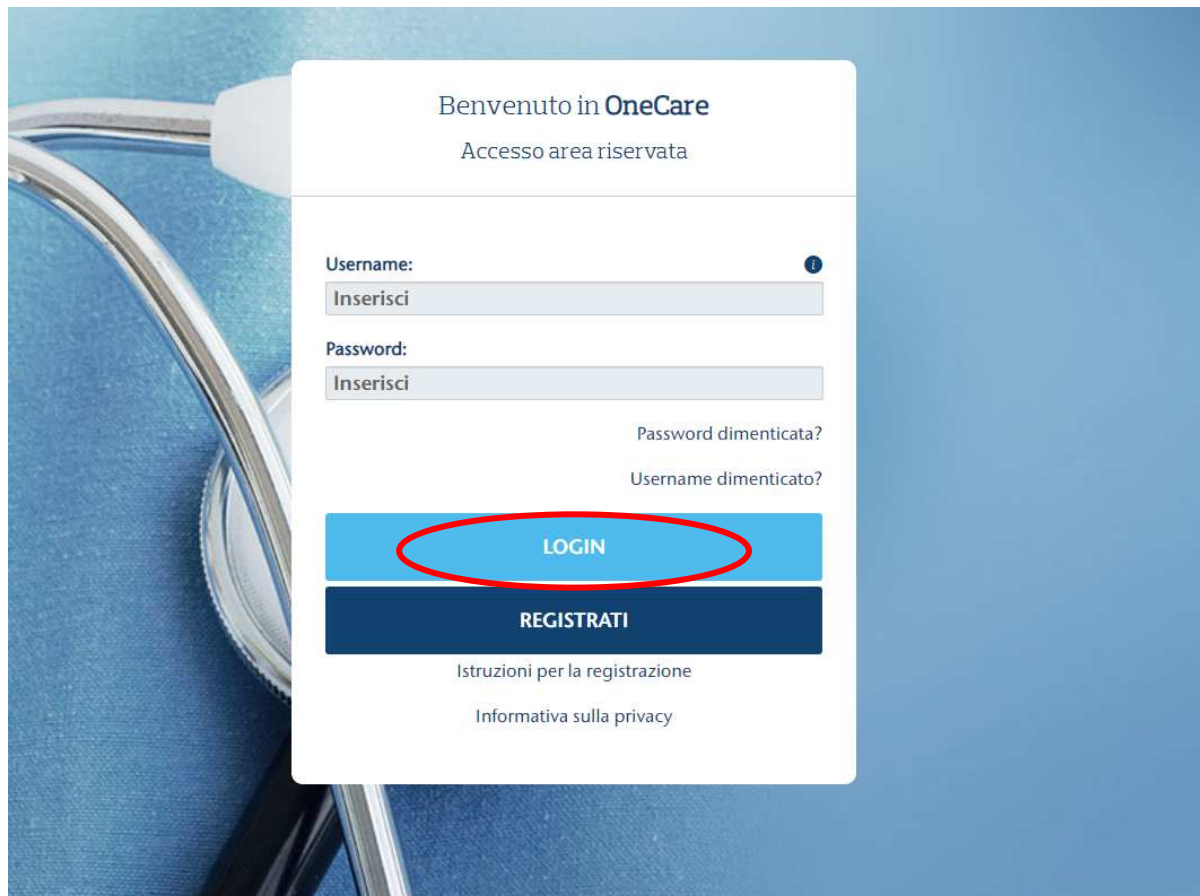
Cliccare quindi sul tasto "ATTIVA UTENTE" come sopra. Verrà pertanto visualizzata una finestra ove verrà confermata che l'attivazione è terminata correttamente.



The image shows the same "Attivazione assistito" form, but now with a green success message box at the top. The message reads: "Attivazione terminata correttamente! User e password inviate all'indirizzo email utilizzato durante la registrazione". Below the message is the "Ticket number:" label and the "Inserisci" input field. At the bottom, the blue button now displays the white text "LOGIN".

Completata l'ATTIVAZIONE l'utente riceverà due e-mail, contenenti nella prima la **Username** e nella seconda la **Password**, che consentiranno l'accesso al portale **OneCare** al sito [www.onecare.aon.it](http://www.onecare.aon.it), come da seguente videata.

Dopo aver inserito Username e Password cliccare su "LOGIN".



Benvenuto in **OneCare**  
Accesso area riservata

Username:

Password:

[Password dimenticata?](#)

[Username dimenticato?](#)

**LOGIN**

**REGISTRATI**

[Istruzioni per la registrazione](#)

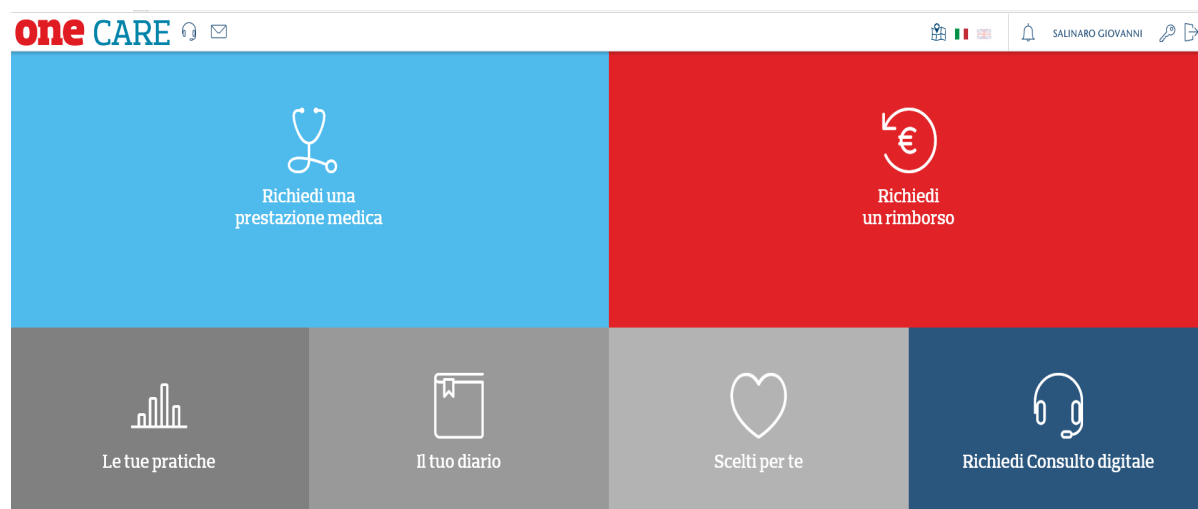
[Informativa sulla privacy](#)

Dopo il primo accesso sarà possibile cambiare la password temporanea impostando la password personale.

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

Completata la registrazione, potrete quindi accedere alla propria AREA RISERVATA.

Verrà caricata la seguente pagina personale di gestione del piano sanitario.



Fine della ATTIVAZIONE

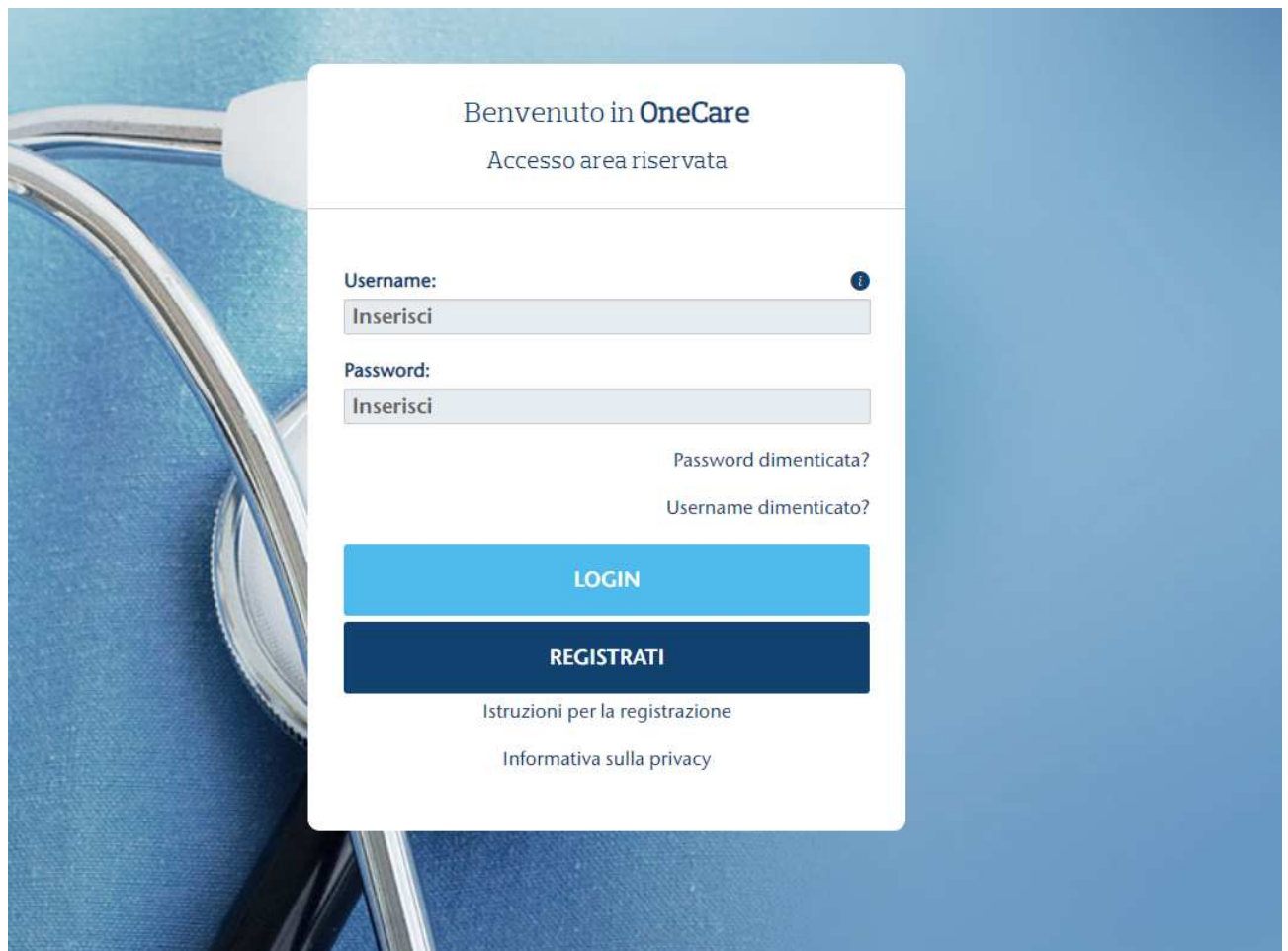
In qualsiasi momento potrete effettuare un cambio password di OneCare da questa schermata utilizzando il simbolo della chiave in alto a destra.

**Contatti: 02.45422610 Customer Care OneCare** – da contattare per eventuali problematiche inerenti la registrazione

# Istruzioni per il Recupero della password e/o username

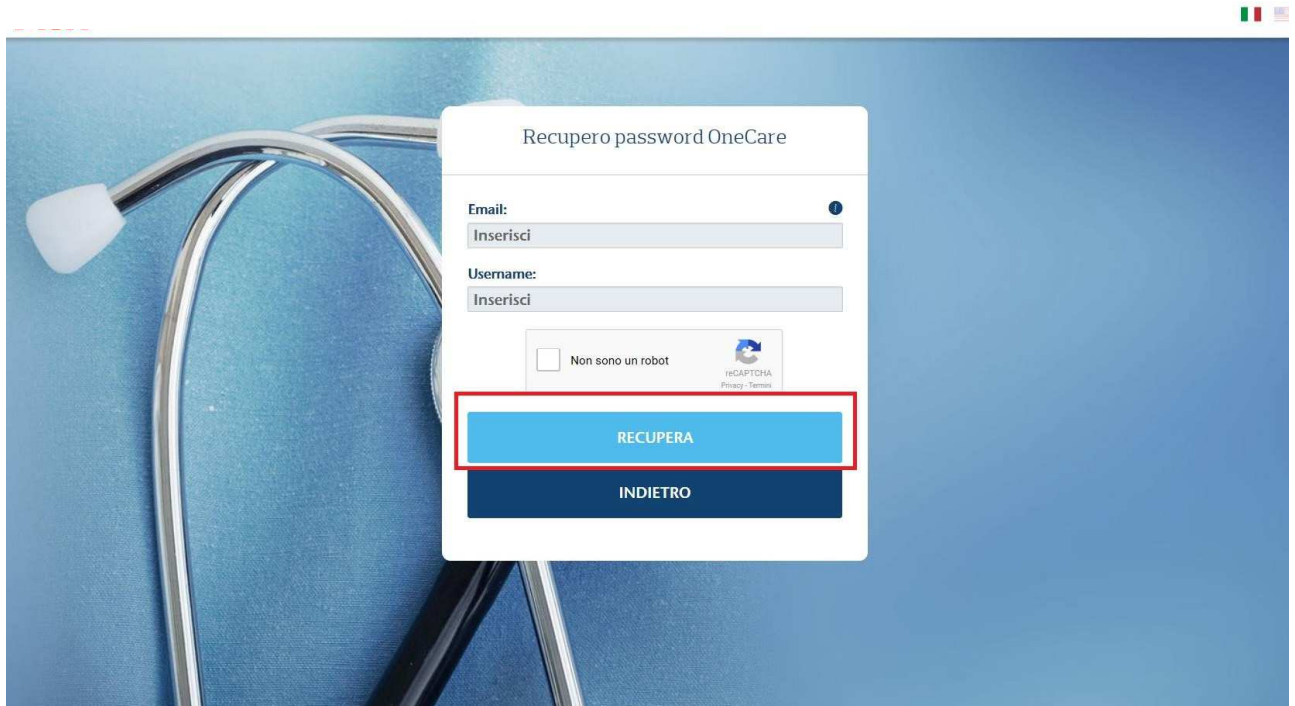
Accedere al portale [www.onecare.aon.it](http://www.onecare.aon.it).

Cliccare su "Password dimenticata?".

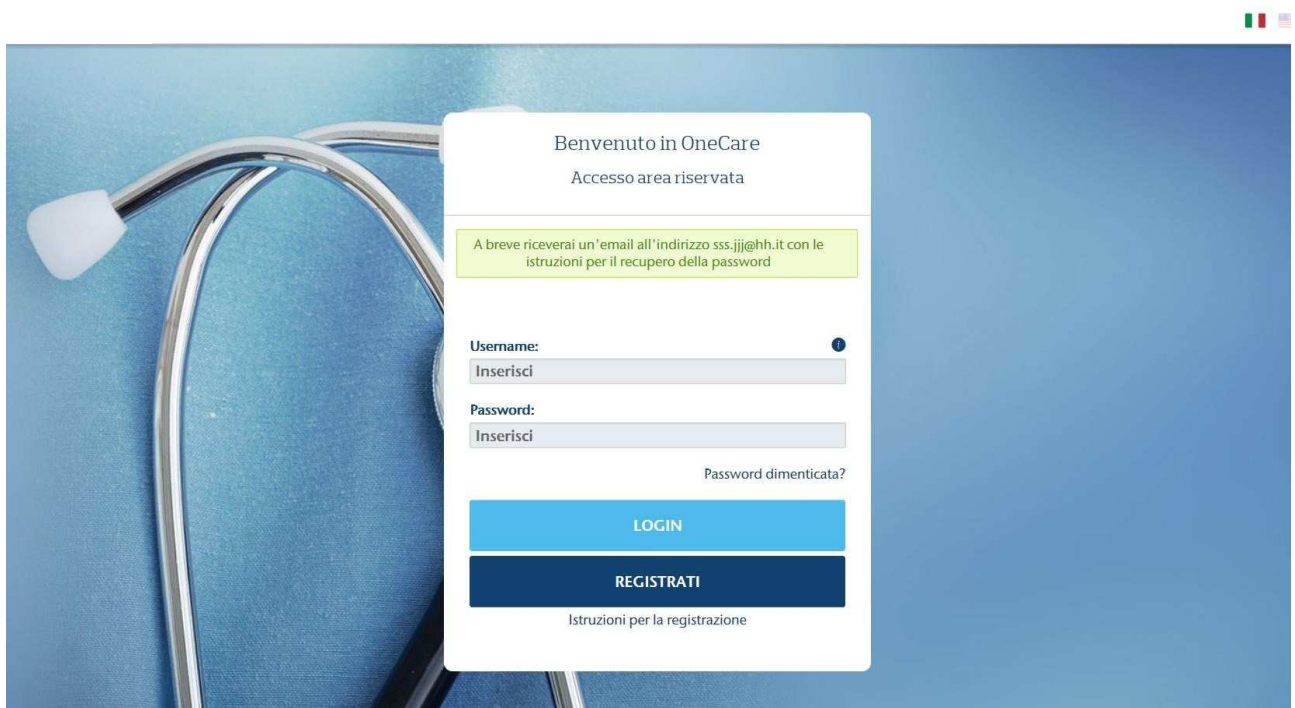


The image shows a screenshot of the OneCare login interface. At the top, it says "Benvenuto in OneCare" and "Accesso area riservata". Below this, there are two input fields: "Username:" and "Password:", both with "Inserisci" (Insert) placeholder text. To the right of the Username field is a small information icon. Below the input fields are two links: "Password dimenticata?" and "Username dimenticato?". At the bottom of the form are two buttons: a blue "LOGIN" button and a dark blue "REGISTRATI" button. Below the buttons are two links: "Istruzioni per la registrazione" and "Informativa sulla privacy". The background of the page is a blue gradient with a stethoscope visible on the left side.





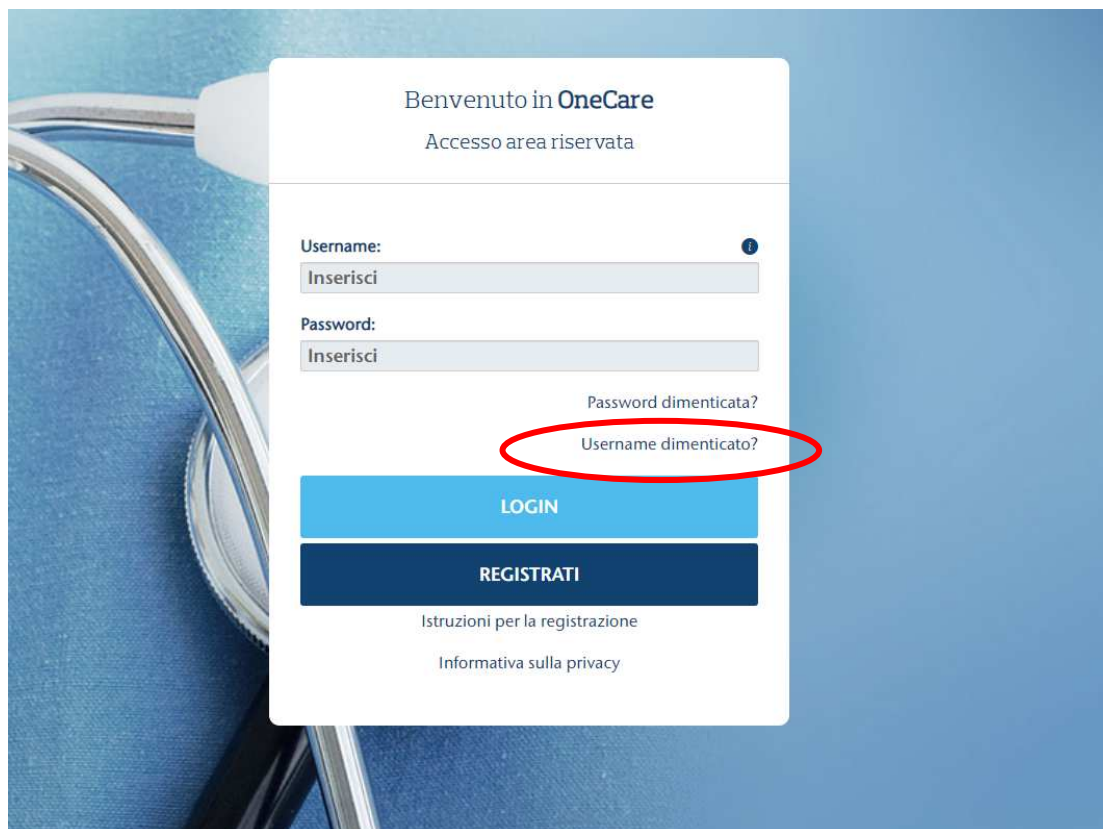
Comparirà la seguente videata che dovrà essere compilata con i dati richiesti. Successivamente cliccare su 'RECUPERA'.



Dopo aver compilato i vari campi ed aver premuto il tasto "RECUPERA", il portale invierà una e-mail contenente un link dal quale l'Assicurato potrà reimpostare una nuova password.

Testo e-mail: *La preghiamo di cliccare sul seguente link per completare la procedura di recupero della password.*

Per procedere al recupero dell'USERNAME invece è necessario cliccare su "Username dimenticato"



Compilare la videata con i propri dati personali, selezionare "non sono un robot" per la sicurezza e cliccare su "RECUPERA"



Se i dati inseriti risultano corretti e l'account dell'utente risulta registrato, riceverà una email con la Username, viceversa sarà necessario contattare i numeri dedicati che rammentiamo:

Contatti: 02.45422610 Customer Care OneCare – da contattare per eventuali problematiche inerenti la registrazione

# Registrazione per Adesione Piani Facoltativi:

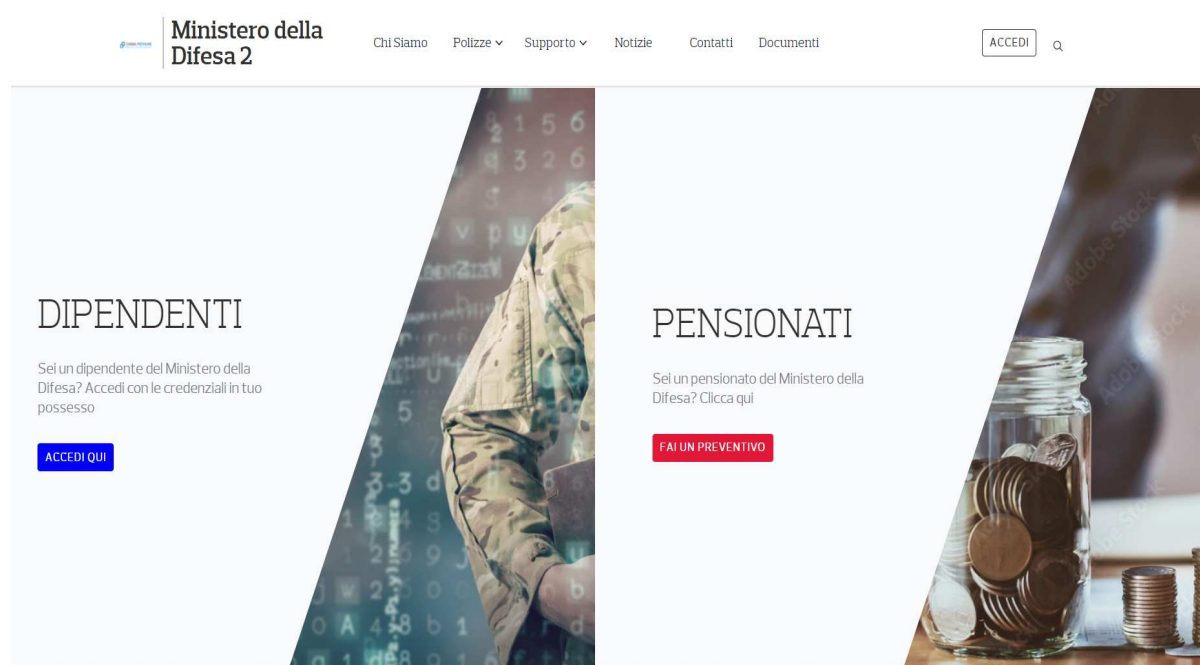
Qualora il Dipendente intenda effettuare **un preventivo e/o procedere all'acquisto dei piani facoltativi a suo carico**, potrà farlo come di seguito riepilogato.

Inserito correttamente il TOKEN, completata quindi la registrazione su **OneCare**, saranno trasmesse al dipendente assicurato due e-mail da SECURLOGIN@AON.IT, una con **username** e l'altra con la **password temporanea** da copiare ed inserire sul sito web dedicato al **Ministero della Difesa** su [www.difesa.cassapreviline.it](http://www.difesa.cassapreviline.it), utili all'acquisto dei seguenti **PIANI facoltativi** con premio a carico del singolo assicurato:

- **BASIC 2** – Estensione Piano sanitario per i familiari dei Dipendenti (€ 97,5 per ogni familiare)
- **PLUS DIPENDENTI** – Estensione Piano sanitario integrativo per i Dipendenti e i loro familiari – (€ 1.350 per ogni assicurato)

Pertanto per l'acquisto dei suddetti pacchetti il dipendente dovrà collegarsi al link

[www.difesa.cassapreviline.it](http://www.difesa.cassapreviline.it) visualizzando la seguente pagina



Cliccando sul "ACCEDI QUI" sotto il modulo Dipendenti, potrà inserire la Username e Password temporanea ricevute nella casella email dal mittente [securelogin@aon.it](mailto:securelogin@aon.it).



### Accedi

Sei un nuovo utente? Crea un [account](#)

**Username**  
Inserisci username

**Password**  
Inserisci password

**ACCEDI**

Hai problemi ad [accedere](#)?

L'assicurato, dopo aver seguito la procedura per la modifica della password temporanea, potrà accedere e visualizzare i prodotti a lui dedicati



## Polizze

Scopri le polizze riservate al personale in attività o in quiescenza per il Ministero della Difesa.

 <b>BASIC 2</b> Basic 2 <i>consigliata</i> <b>SCOPRI DI PIÙ</b>	 <b>BASIC 3</b> basic 3 dettaglio ✓ Vantaggi <b>SCOPRI DI PIÙ</b>	 <b>PLUS DIPENDENTI</b> <b>SCOPRI DI PIÙ</b>
---	---	--

Selezionando il prodotto sarà possibile consultare condizioni di polizza, effettuare il preventivo sulla base del proprio nucleo familiare e se lo desidera procedere all'acquisto seguendo le istruzioni ivi contenute.

### Contatti:

**02.45422648 Assistenza Adesioni** - per verificare che l'acquisto della polizza sia andata a buon fine.

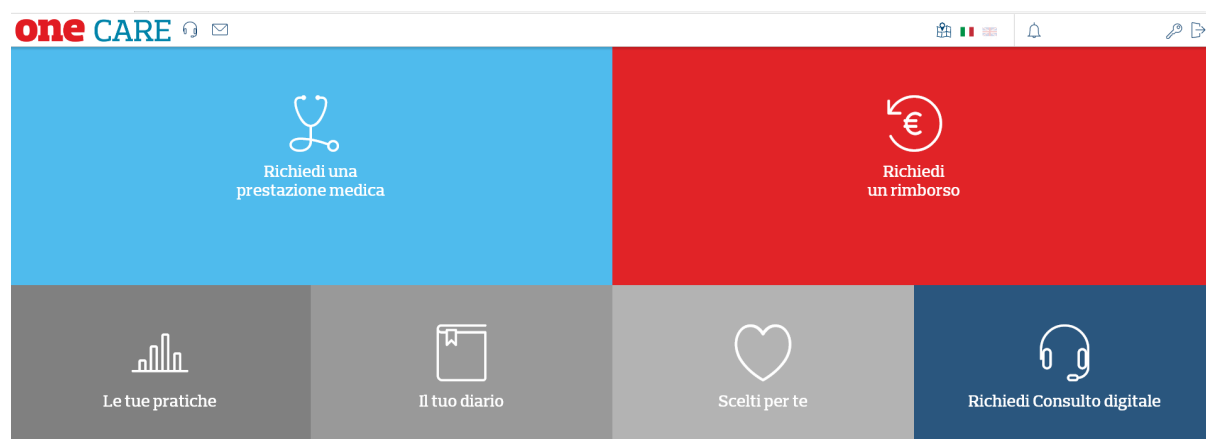
Sarà possibile richiedere le prestazioni solo dopo aver formalizzato l'acquisto con il relativo pagamento e ricevuto il CERTIFICATO ASSICURATIVO.

# OneCare - Gestione On-Line

Ogni assicurato ha a disposizione un sito web dedicato alla gestione della propria copertura Rimborso Spese Mediche. Quali operazioni può effettuare l'assicurato:

1. Attivare il convenzionamento diretto attraverso il pulsante richiedi una prestazione medica
2. Richiedere un **rimborso**
3. Visualizzare le proprie **pratiche**

Occorre accedere al sito: [www.onecare.aon.it](http://www.onecare.aon.it)



# Richiedi una prestazione medica

Attraverso il portale si potranno attivare le richieste di convenzionamento diretto per le prestazioni previste dal piano attivato presso strutture convenzionate ONEnet.

**L'assistito potrà prenotare direttamente la prestazione presso la Struttura Sanitaria da lui scelta del Network ONEnet® e successivamente richiedere l'autorizzazione alla nostra Centrale Operativa Onecare. L'elenco delle strutture convenzionate potrà essere consultato all'interno del portale Onecare®.** L'assistito non dovrà anticipare alcun importo relativo alla prestazione, ad eccezione di eventuali quote a suo carico previste dalle condizioni di polizza.

**Le prese in carico in forma diretta**, saranno valide **previa l'espressa autorizzazione della prenotazione**. L'assistito potrà richiederla alla **Centrale Operativa** o tramite il **Portale**, rispondendo SI alla domanda *"Hai già prenotato la prestazione con la struttura?" (come nell'immagine nella pagina successiva)*

Verrà così attivata la modalità di gestione "Diretta" secondo il proprio piano sanitario ed in base ai massimali di polizza: si attiverà il pagamento diretto tra Assicuratore e Struttura erogante nei limiti previsti e con scoperti e franchigie a carico dell'assicurato.

**Per l'attivazione del servizio sono necessari almeno 2 giorni lavorativi prima della data prevista per le prestazioni Extra-Ricovero e di 5 giorni lavorativi prima della data prevista per le prestazioni di Ricovero ed Interventi Ambulatoriali. In caso di Ricovero urgente documentato** (dal referto del Pronto Soccorso, oppure eccezionalmente, da un certificato medico indicante il motivo diagnostico per il quale il medico considera il ricovero urgente) la Centrale Operativa valuterà il caso entro 24 ore dalla richiesta.

## Attivazione convenzionamento diretto tramite Centrale Operativa

La Centrale Operativa fornirà agli Assicurati tutte le informazioni sul piano Sanitario, inerenti sia al servizio di gestione delle prestazioni in convenzionamento diretto che quelle legate al rimborso delle spese mediche, oltre alle informazioni sulle strutture sanitarie pubbliche e private (l'elenco è disponibile sul portale Onecare).

L'Assicurato può contattare la **Centrale Operativa** da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00:

- Telefono: **02.45422610**
- Email: [prenotazioni.onecare@aon.it](mailto:prenotazioni.onecare@aon.it)

L'Assistito dopo aver fissato l'appuntamento con la Struttura, potrà riportare all'interno del portale ONEcare® tutti i dati necessari alla registrazione della propria richiesta, la quale successivamente sarà valutata da parte della Centrale Operativa, inserendo la prenotazione come riportato al successivo paragrafo "Richiedi una prestazione medica tramite portale".

Sia in caso in cui la richiesta venga accolta che negata, perché non prevista dal suo piano sanitario, l'Assistito riceverà una comunicazione via e-mail e, se necessario, verrà contattato dalla Centrale Operativa per ulteriori dettagli.

## Richiedi una prestazione medica tramite portale

Cliccando su "RICHIEDI UNA PRESTAZIONE MEDICA" dal dashboard ti apparirà la maschera di ricerca della struttura/prestazione

- È disponibile una funzione di ricerca della struttura per località e specializzazione medica;

The screenshot shows the 'Ricerca la struttura/medici convenzionati' (Search for contracted structures/doctors) form on the ONE CARE portal. The form includes the following fields and options:

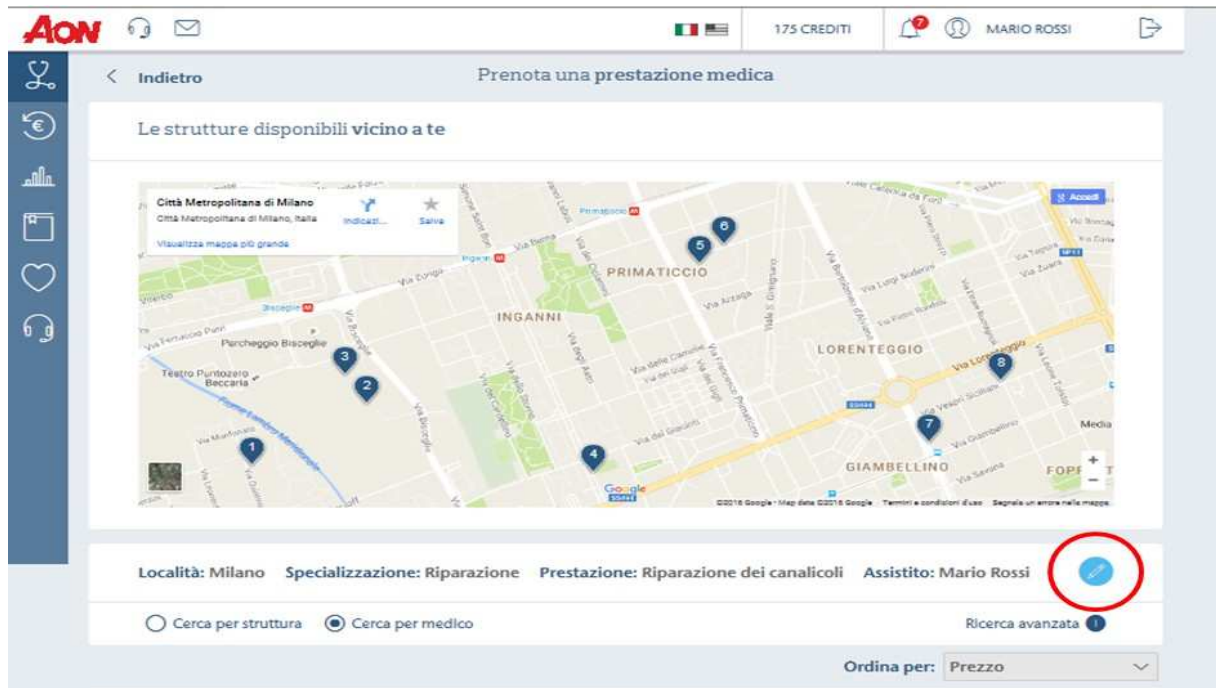
- Località:** ROMA, ITALIA, 00100
- Assistito:** A dropdown menu with a search icon.
- Tipologia:** Selezione (dropdown menu)
- Prestazione:** SELEZIONA (dropdown menu)
- Hai già prenotato la prestazione con la struttura?\*** Radio buttons for  SI and  NO.
- (\*) Campi obbligatori**
- 1 In caso di visite urgenti contattare la struttura**
- 2** Radio buttons for  per struttura and  per medico.
- Ricerca avanzata** (+ icon)
- CERCA** (submit button)

L'assistito dovrà selezionare se ha già fissato o no l'appuntamento con la struttura e successivamente inserire tutte le informazioni utili al completamento della richiesta.

- **Se già prenotata la prestazione con la struttura verrà fleggato SI e la richiesta verrà gestita dall'ufficio autorizzazioni come richiesta presa in carico**
- Se viene fleggato NO, la presa in carico non verrà gestita ma potrete individuare le strutture convenzionate

N.B. È necessario rispondere SI di prestazioni che non prevedono una prenotazione come ad esempio le analisi di laboratorio.

- Le strutture disponibili saranno geolocalizzate per prestazione ricercata e distanza rispetto all'utente;



- Per ogni struttura sarà possibile visualizzare il calendario per poter indicare il giorno e l'ora concordata con la Struttura.

	Distanza	LUN 29 agosto	MAR 30 agosto	MER 31 agosto	
 <b>Casa di Cura Igea</b> Via Italia 123b, 20100 Milano +39 011 12345678	12,4 Km	12:00 12:30 13:00 13:30	12:00 12:30 13:00 13:30	12:00 12:30 13:00 13:30	
 <b>Centro Cardiologico Monzino</b> Via Genova 227, 20100 Milano +39 011 12345678	12,6 Km	10:00 10:30 11:00 11:30	10:00 10:30 11:00 11:30	10:00 10:30 11:00 11:30	
 <b>Casa di Cura La Madonnina</b> Via Ripamonti 227, 20100 Cinisello +39 011 12345678	22,0 Km	10:00 10:30 11:00 11:30	10:00 10:30 11:00 11:30	10:00 10:30 11:00 11:30	

Mostra altri



L'assistito, **dopo aver effettuato la prenotazione presso la struttura e confermato i dati attraverso la funzione «Ricerca Avanzata»** (step precedenti) avendo inserito la struttura/medico, la data e l'ora dell'appuntamento, riceverà il seguente messaggio:

Giovedì 01 Settembre ore 15:30  
Via Italia 123b, 20100 Milano  
+39 011 12345678

sfoglia o trascina qui i tuoi documenti  
Formati consentiti: immagini, video, pdf, documenti di testo, archivi zip.

Sintomatologia:

PROSEGUI

**Step 1:** Allegare prescrizione medica, che dovrà presentare alla struttura prima di effettuare la prestazione

Prenotazione prestazione medica

Giovedì 01 Settembre ore 15:30  
Via Italia 123b, 20100 Milano  
+39 011 12345678

Località: Milano  
Prestazione: Riparazione dei canalicoli  
Assistito: Mario Rossi

Struttura: Casa di Cura Igea  
Sintomatologia: Lorem ipsum  
Medico: Dr. Fabio Verdi  
Visita in precedenza: Sì  
Promemoria: Email - 3 giorni prima

Accetto le [condizioni generali e termini d'uso del servizio](#)

Ho preso visione dell'[informativa upload documenti](#)

CONFERMA

**Step 2:** aver preso visione del riepilogo dei dati e accettato le condizioni generali e l'informativa della privacy, potrà cliccando il pulsante "conferma" concludere la richiesta.

**Step 3:** Terminata la richiesta sul portale arriverà una e-mail in merito all'apertura della pratica in forma diretta, pertanto l'assistito resterà in attesa della PIC tramite e-mail

## VADEMECUM Comunicazione dati

L'Assistito per attivare il servizio di assistenza convenzionata dovrà inserire nel **portale ONEcare®** o **comunicare telefonicamente alla Centrale Operativa** i seguenti dati:

- Cognome e nome della persona che deve effettuare la prestazione
- Contraente di polizza/Azienda di appartenenza
- Recapito telefonico
- Struttura Sanitaria presso la quale verrà effettuata la prestazione
- Medico specialista
- Data della prestazione concordata con la Struttura
- Prescrizione medica con diagnosi accertata o presunta. La prescrizione dovrà essere comunque prestata all'accettazione della Struttura.

### Ricovero

Qualora il piano lo riconosca e l'Assistito necessiti di effettuare un ricovero presso una Struttura Sanitaria convenzionata è necessario attivare la Centrale Operativa **almeno 5 giorni lavorativi prima della data prevista per la prestazione.**

L'Assistito deve obbligatoriamente inviare:

- la prescrizione medica con descrizione dell'iter diagnostico tramite *portale ONEcare®* o *in alternativa via email* alla Centrale Operativa all'indirizzo [prenotazioni.onecare@aon.it](mailto:prenotazioni.onecare@aon.it).
- Il preventivo emesso dalla Struttura (con le tariffe convenzionate Aon)

### Ricovero urgente

Per essere definita 'urgente', la richiesta di prestazione deve essere accompagnata dal referto del **Pronto Soccorso**, oppure eccezionalmente, da un certificato medico indicante il motivo diagnostico per il quale il medico considera il ricovero urgente. La Centrale Operativa **valuterà il caso entro 24 ore dalla richiesta.**

La "*presa in carico*" specificherà le prestazioni ammesse ed autorizzate, le eventuali limitazioni legate ad esclusioni, franchigie e scoperti.

**ATTENZIONE:** se la Centrale Operativa non riterrà il ricovero in modalità "Urgente", per mancati requisiti di documentazione medica presentata, non verrà attivata la "presa in carico". La Struttura potrà applicare comunque le tariffe in convenzione e l'Assistito potrà presentare il sinistro a rimborso per la valutazione a termini di polizza.

### Prestazioni Specialistiche, Ambulatoriali, Cure Dentarie e Trattamenti Fisioterapici e riabilitativi

Qualora il piano lo riconosca e l'Assistito necessiti di una prestazione specialistica, presso una Struttura Sanitaria Convenzionata, è necessario attivare la Centrale Operativa **almeno 2 giorni lavorativi prima della data prevista per la prestazione.**

Si ricorda all'Assistito di allegare sempre la prescrizione medica, almeno 2 giorni lavorativi prima della data prevista per la prestazione, con indicazione del sospetto diagnostico, ad eccezione delle prestazioni che non prevedono tale obbligo.

Sarà cura dell'Assistito presentare la prescrizione medica direttamente all'accettazione della Struttura che ne verificherà la congruenza con quanto comunicato nella presa in carico. Nel caso in cui i dati della presa in carico siano non coerenti o completi rispetto a quanto descritto nella prescrizione medica, sarà necessario contattare la Centrale Operativa per richiedere una rettifica o aggiornamento dei dati della prestazione.

# Richiedere un rimborso

Cliccando su Richiedi un Rimborso dal Dashboard si accede alla pagina di inserimento fattura. Il modulo da compilare prevede alcuni campi obbligatori quali Numero, Data e Importo della fattura che vuoi inserire ed è necessario scegliere l'intestatario della fattura tra i componenti del nucleo familiare.

Se la richiesta di rimborso include un ricovero, sarà necessario inserire le date di inizio e fine ricovero, che compariranno solo dopo aver cliccato il relativo box. In questo caso, scorrendo la pagina, ti verrà chiesto se necessario inviare della documentazione (es. cartella clinica).

Saranno possibili le seguenti operazioni:

- Inserimento dei dati relativi alle proprie fatture: data evento, assicurato e tipo di documento;
- Conferma dei propri dati bancari;
- Upload della documentazione sanitaria direttamente sul sito.

Per qualsiasi informazione potrete rivolgervi al **Customer Service:**

- tel.: **02.45422610**
- e-mail: **info.onecare@aon.it**

**AON** 175 CREDITI MARIO ROSSI

### Richiedi un rimborso

**Dati rimborso:**

Tipo documento:

Numero:

Data:

Importo lordo:  €

Il rimborso include un ricovero

Data inizio ricovero\*:

Data fine ricovero:

Ho già ricevuto o richiesto altri rimborsi per questa fattura

Importo rimborsato  
altro Ente:  €

(\*) Campi obbligatori

**Assistito:**

- Mario Rossi
- Federico Rossi
- Lucia Rossi
- Gianni Rossi

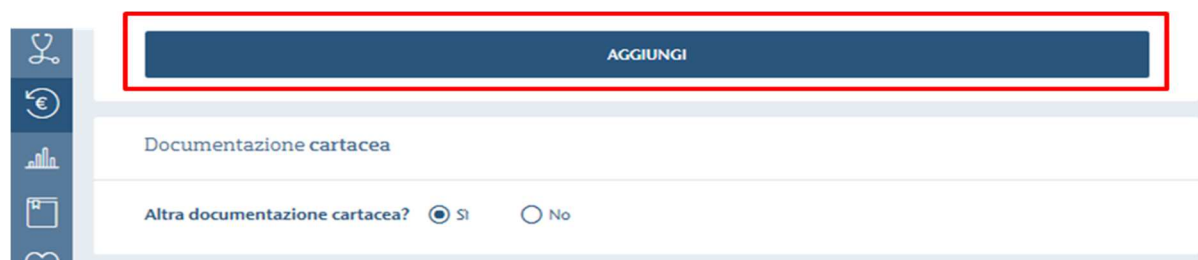
**sfoglia o trascina qui le tue fatture**  
Se non hai le fatture in formato digitale potrai spedirle via posta o caricarle in un secondo momento.

Sarà possibile aggiungere ulteriori fatture relative allo stesso evento semplicemente cliccando su “Aggiungi”.

La nuova funzione **‘Fattura emessa da’** prevede l’inserimento dei dati fiscali dell’ente che ha emesso la fattura (ente emittente).

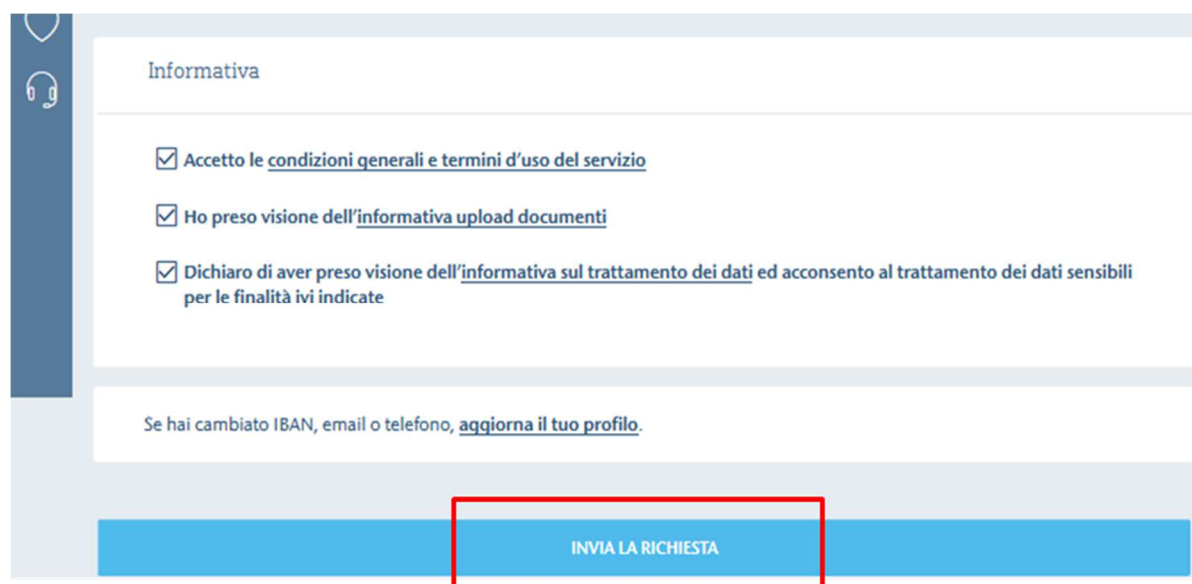
Per poter inserire correttamente la richiesta, è sufficiente inserire i soli dati obbligatori, ovvero la **partita iva o codice fiscale** per i liberi professionisti, cliccando ‘CERCA’ il portale proporrà la Struttura o il medico che l’assistito potrà selezionare.

Nel solo caso in cui la Struttura o il medico non fosse presente, l’assistito dovrà inserirlo cliccando ‘AGGIUNGI ENTE EMITTENTE’ ed inserire i soli campi obbligatori contraddistinti dall’asterisco (\*) Ragione Sociale e P.I. Qualora la fattura fosse stata emessa all’estero, l’assistito può inserire la partita iva 11109876453



The screenshot shows a user interface with a vertical sidebar on the left containing icons for a heart, a Euro symbol, a bar chart, a document, and a person. The main content area features a dark blue button labeled 'AGGIUNGI' at the top, which is highlighted with a red rectangular box. Below the button, there is a section titled 'Documentazione cartacea' and a form element with the text 'Altra documentazione cartacea?' followed by two radio buttons: 'SI' (selected) and 'No'.







Una volta inseriti tutti i documenti, confermato l’informativa e la privacy, l’assistito potrà confermare l’invio della richiesta.







The screenshot displays the 'Informativa' section of the user interface. It includes a header with a shield icon and the title 'Informativa'. Below the header, there are three checked checkboxes with corresponding text: 'Accetto le condizioni generali e termini d'uso del servizio', 'Ho preso visione dell'informativa upload documenti', and 'Dichiaro di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati ed acconsento al trattamento dei dati sensibili per le finalità ivi indicate'. At the bottom of this section, there is a message: 'Se hai cambiato IBAN, email o telefono, [aggiorna il tuo profilo.](#)'. At the very bottom of the interface, there is a large blue button labeled 'INVIA LA RICHIESTA', which is highlighted with a red rectangular box.

Successivamente apparirà un messaggio di conferma.


Verrà offerta la possibilità di inviare un'altra pratica e di visionare la lista delle pratiche già inoltrate.

**AON**    175 CREDITI   MARIO ROSSI 

Documentazione cartacea

Altra documentazione cartacea?    

### Richiesta rimborso



**La tua richiesta è stata inoltrata con successo!**  
Potrai consultare le tue pratiche per visionarne lo stato di avanzamento.

[APRI UNA NUOVA PRATICA](#) [CONSULTA LE TUE PRATICHE](#)

[INVIA LA RICHIESTA](#)

# VADEMECUM Documentazione di base da presentare per le richieste di rimborso

Di seguito vi riportiamo i documenti di base che vengono richiesti in sede di rimborso. Secondo i casi l'ufficio preposto si riserva di richiedere ulteriore documentazione necessaria per la definizione della pratica di sinistro:

## **Ricovero:**

In caso di ricovero/Day Hospital con o senza intervento chirurgico, dovrà essere sempre allegata una copia integrale della cartella clinica completa.

La cartella clinica dovrà essere richiesta dal paziente al momento delle dimissioni presso l'amministrazione della Struttura. Ad essa si aggiunge tutta la documentazione di spesa sostenuta durante il ricovero e nei periodi precedenti e successivi l'intervento, da inviare in un'unica soluzione.

## **Alta Specializzazione:**

occorre produrre la *prescrizione del medico curante con indicazione della patologia presunta o accertata per la quale il medico richiede la prestazione* e documentazione di spesa fiscalmente valida.

## **Visite Specialistiche**

Occorre produrre la prescrizione del medico specialista (intendendosi per medico specialista il medico abilitato all'esercizio della professione medica nel Paese di servizio o in quello dove vengano prestate le cure), *con indicazione della patologia presunta o accertata per la quale il medico richiede la prestazione* e documentazione di spesa fiscalmente valida.

## **Trattamenti Fisioterapici Riabilitativi:**

Per le cure fisioterapiche - per gli eventi garantiti dal relativo piano - è necessaria la prescrizione del medico "di base" o dello specialista la cui specializzazione sia inerente alla patologia denunciata e siano effettuate da personale medico o paramedico abilitato in terapia della riabilitazione il cui titolo dovrà essere comprovato dal documento di spesa. Nel caso di Infortunio occorre presentare il certificato di Pronto Soccorso.

**Cure dentarie:** ove riconosciute dal piano, relativamente alle spese dentarie, deve essere allegata la descrizione analitica dei lavori eseguiti. Saranno considerate unico evento, qualora presentate in un'unica soluzione (fattura di acconto e saldo).

**Ticket SSN:** fotocopia della prescrizione medica con diagnosi, corredata di documentazione di spesa fiscalmente valida (analisi, visite specialistiche, accertamenti diagnostici, ecc.).

### **Check Up – Medicina Preventiva**

Il check up è previsto unicamente con l'attivazione del convenzionamento diretto.

Per l'attivazione del servizio sarà necessario:

1. Contattare la Centrale Operativa verificando, per le specifiche prestazioni da eseguire, le strutture convenzionate (Tel. **02.45422610** Email [prenotazioni.onecare@aon.it](mailto:prenotazioni.onecare@aon.it)).
2. Prendere appuntamento con la struttura;
3. Chiedere autorizzazione all'indirizzo [prenotazioni.onecare@aon.it](mailto:prenotazioni.onecare@aon.it) indicando la struttura e la data prenotata per le prestazioni da eseguire

Rammentiamo che ai fini dell'autorizzazione da parte della Centrale Operativa non sono necessarie prescrizioni mediche.

# Visualizzare i rimborsi

Attraverso il portale si potrà inoltre:

- Monitorare lo status delle pratiche inoltrate e dei rimborsi disposti a proprio favore;
- Visualizzare la documentazione sanitaria inoltrata;
- Visualizzare uno schema riepilogativo delle garanzie della copertura assicurativa e l'utilizzo della copertura per ciascuna delle macro aree indicate.

The screenshot displays a user interface for managing insurance claims. On the left is a vertical navigation menu with icons for a stethoscope, Euro symbol, bar chart, calendar, heart, and headset. The main content is divided into two sections: 'Richieste pendenti' and 'Cronologia'.

**Richieste pendenti**

Data fattura	Data richiesta	Importo richiesto	Prestazione	Assistito	Stato
19 nov.	19 dic.	280,00		Mario Rossi	IN LAVORAZIONE >
01 nov.	01 dic.	180,30	Elettrocardiogramma	Mario Rossi	SOSPESA >

**Cronologia**

Data fattura	Data richiesta	Importo richiesto	Importo liquidato	Prestazione	Assistito	Stato
19 nov.	19 dic.	280,00	> 230,00	Esame Polisonnografico	Mario Rossi	SENZA SEGUITO >
01 nov.	01 dic.	180,30	> 150,30	Elettrocardiogramma Dinamico	Mario Rossi	LIQUIDATA >
17 ott.	17 nov.	480,00		Ecografia dell'addome superiore	Federico Rossi	RIFIUTATA >
21 sep.	21 ott.	78,00	> 68,00	TAC dell'orecchio	Mario Rossi	LIQUIDATA >

- Nella sezione pratiche “pending” ci sono quelle in lavorazione e quelle sospese per mancanza di documentazione completa ai fini liquidativi.
- L'estratto conto e i documenti sono visibili sempre dalla sezione 'le mie pratiche' selezionando lo stato della fattura

## Termini di prescrizione

Il diritto dell'Assicurato nei confronti dei propri assicuratori si prescrive in 2 anni dalla data del sinistro/fattura; il termine di prescrizione viene interrotto da ogni comunicazione attestante la volontà di richiedere l'indennizzo previsto a termini di Polizza.



# Centrale Operativa per i servizi di Assistenza

La Centrale Operativa dedicata all'Assistenza metterà a disposizione il seguente numero

- Telefono **800.55.40.84** oppure **011.74.17.180 (dall'estero)** -> 24 attivo ore su 24 tutti i giorni dell'anno

per i servizi elencati

- ✓ **servizio di guardia medica** per qualsiasi informazione, suggerimento di carattere medico sanitario di carattere generale
- ✓ contatto telefonico di **primo soccorso** e pareri medici immediati. I medici di guardia non possono in alcun caso fornire diagnosi o prescrizioni
- ✓ l'invio di un **medico nei casi di urgenza** (validità territoriale Italia)
- ✓ **medico presso la propria abitazione**, durante le ore notturne o nei giorni festivi. Qualora l'Assicurato non riesca a reperire il proprio medico curante la Centrale Operativa provvede, dopo che il proprio medico di guardia ne ha accertato la necessità tramite un primo contatto telefonico, ad inviare gratuitamente uno dei propri medici convenzionati. In caso di irreperibilità immediata del medico e qualora le circostanze lo rendano necessario, la Centrale Operativa organizza, tenendo a proprio carico i relativi costi, il trasferimento dell'assistito con ambulanza ad un pronto soccorso
- ✓ **l'invio di un'ambulanza** (validità territoriale Italia)

Qualora l'assistito, **in seguito ad infortunio o malattia**, necessiti di

- ✓ essere trasportato dal luogo dell'infortunio o della malattia al più vicino ed idoneo centro ospedaliero
- ✓ essere trasportato dal proprio domicilio o da un ospedale in cui è ricoverato presso un altro centro ospedaliero
- ✓ rientrare al domicilio a seguito di dimissione da un centro ospedaliero e, a giudizio del medico curante, non possa utilizzare un mezzo diverso dall'ambulanza

la Centrale Operativa, 24 ore su 24, invia direttamente l'ambulanza tenendo a proprio carico il costo sino ad un massimo di 100 km di percorso complessivo (andata e ritorno).

Non danno luogo a prestazioni i trasporti per terapie continuative.

# Cambiare i propri dati anagrafici

Dalla barra principale in alto e nella sezione di destra si potranno visualizzare i dati anagrafici o di contatto e attraverso la figura della campanella saranno inoltrate le comunicazioni di servizio utili alla gestione delle proprie pratiche.



The screenshot displays the AON user interface. At the top, the AON logo is on the left, and navigation icons (home, mail) are next to it. On the right, there are flags for Italy and the USA, the text '175 CREDITI', a notification bell with a red dot, a profile icon, and the name 'MARIO ROSSI'. A dark sidebar on the left contains several icons: a stethoscope, a Euro symbol, a bar chart, a document, a heart, and a headset. The main content area is a modal window titled 'Dati assistito' with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields:

Indirizzo*:	Via Palazzo Città, 12	CAP*:	20123
Città*:	Milano	Provincia*:	MI
		Nazione*:	Italia
Email*:	mario.rossi@gmail.com	Cellulare:	+39 1234567890
		Telefono:	+39 011 1234567
IBAN*:	IT14H0102003206000000230359		

Below the fields, there is a note: '(\*) Campi obbligatori'. At the bottom of the modal, there is a large blue button labeled 'AGGIORNA DATI'. Below the modal, a summary of the data is shown:

Email:	mario.rossi@gmail.com	Cellulare:	+39 1234567890
		Telefono:	+39 011 1234567

Cliccando la funzione “profilo anagrafica”, in alto a destra, potrà aprire la maschera di modifica dei propri dati e quelli dei familiari. Una volta effettuate le modifiche necessarie, potrà cliccare su “AGGIORNA DATI” per confermare e ritornare al profilo.