

Sommario

1. PREMESSA	1
2. IL SITO WWW.PRONTO-CAREPERUNICA.COM	1
3. PROCEDURA IN RETE	2
4. PROCEDURA FUORI RETE	4
5. PARERI PREVENTIVI.....	4
6. COME RICHIEDERE L’AFFILIAZIONE DEL PROPRIO DENTISTA.....	5
7. IN CASO DI RECLAMI	5

1. PREMESSA

La gestione dei piani odontoiatrici è affidata a Aon Hewitt Pronto-Care, società leader nel settore dei servizi dentari.

Pronto-Care vanta oggi il più ampio e capillare network odontoiatrico presente in Italia e si distingue in termini di massimi livelli di qualità e di convenienza del costo delle prestazioni.

2. IL SITO WWW.PRONTO-CAREPERUNICA.COM

L’Assistito può conoscere in ogni momento lo stato delle sue pratiche e svolgere altre funzionalità di suo interesse direttamente dal sito www.pronto-careperunica.com (c.d. Social Care).

Il sito è composto da una **sezione pubblica**, dove sono consultabili informazioni generali relative ai piani di rimborso, alle procedure, alla modulistica e dove è possibile visionare l’elenco aggiornato dei dentisti convenzionati e da una **sezione riservata**.

Cliccando sul pulsante “Area iscritti” e inserendo le credenziali richieste, l’Assistito può accedere alla sua area riservata: grazie alla **precisa e istantanea tracciabilità dei sinistri** è possibile ottenere velocemente tutte le informazioni su appuntamenti e stato delle liquidazioni, senza ricorrere telefonicamente al Servizio Clienti.

L’Assistito può accedere alla sua area riservata, senza l’inserimento delle credenziali, attraverso la **Group Intranet aziendale** (Servizi ai colleghi > Assistenza Sanitaria Integrativa > Uni.C.A. > Pronto-Care).



PIANI ODONTOIATRICI

Piano collettivo
Piano opzionale

GUIDA AL SERVIZIO

Perchè scegliere Pronto-Care
Procedura in rete
Procedura fuori rete

RETE ODONTOIATRICA

Il network Pronto-Care
Elenco dentisti convenzionati
Affiliare il proprio dentista



Gentile Assistito Uni.C.A.,
Benvenuto nel sito dedicato alla gestione dei piani odontoiatrici affidata a Pronto-Care.

Qui troverà tutte le informazioni sul servizio offerto.
Cliccando nell'apposita area iscritti e inserendo username e password, potrà avere accesso alla sezione riservata e conoscere on-line lo stato del Suo rimborso.



AREA ISCRITTI

Piani odontoiatrici
gestiti con cura

Numero Verde
800-662475

MODULISTICA : NEWS : PRIVACY : CONTATTI : BREVE GLOSSARIO ODONTOIATRICO

Home page del sito www.pronto-careperunica.com

3. PROCEDURA IN RETE

La procedura in rete consente agli Assistiti Uni.C.A. di accedere alla rete dei dentisti convenzionati Pronto-Care e di usufruire delle tariffe agevolate, beneficiando di un'assistenza continua durante l'intero ciclo di cura.

Per reperire il nominativo di un dentista l'Assistito può consultare l'elenco degli studi odontoiatrici e delle strutture sanitarie specializzate aderenti al Network collegandosi al sito internet www.pronto-careperunica.com sezione "Rete odontoiatrica".

Accedendo all'Area Iscritti del Social-Care è possibile visionare le pagine degli studi odontoiatrici aderenti al Network. Informazioni sugli studi affiliati sono disponibili anche chiamando il numero verde gratuito Pronto-Care **800 662 475**, o scrivendo all'indirizzo e-mail: infooperunica@pronto-care.com.

L'Assistito può contattare direttamente la struttura prescelta e concordare l'appuntamento; in tal caso, entro le 24 ore lavorative precedenti la visita, l'Assistito deve comunicare a Pronto-Care l'appuntamento



e richiedere autorizzazione compilando l'apposito **form di conferma** disponibile nell'Area Iscritti del Social Care.

In alternativa, l'Assistito può comunicare il suo appuntamento via email a infooperunica@pronto-care.com specificando le seguenti informazioni:

- Titolare di Polizza con relativa data di nascita
- Beneficiario della prestazione
- Studio odontoiatrico prescelto con relativo Comune e Provincia
- Data e orario dell'appuntamento

L'Assistito ha diritto di fruire delle tariffe previste nel Tariffario degli Studi Convenzionati:

https://pronto-careperunica.com/pdf/Tariffario_Pronto-Care.pdf

In ogni caso fruirà di sconti per tutte le prestazioni medico-sanitarie non comprese nell'elenco di cui al predetto Tariffario (di norma, nella misura del 20%).

Pronto-Care notifica via email all'Assistito il **totale delle cure preventivate secondo tariffario**, la quota di rimborso a carico della Cassa in conformità alle condizioni di copertura e la quota di scoperto a carico dell'Assistito che dovrà essere corrisposta direttamente allo studio dentistico.

E' necessario che l'Assistito acceda all'Area Iscritti (direttamente attraverso Group Intranet oppure loggandosi al sito), verifichi la **rispondenza del preventivo al piano di cure concordato** e quindi accetti il piano di cure.

Senza l'accettazione preventiva da parte dell'Assistito, il piano non viene inviato allo studio e, di conseguenza, le cure non saranno autorizzate.

Una volta terminate le cure, lo studio odontoiatrico invia a Pronto-Care **la copia della fattura** per la liquidazione diretta della quota a carico della Cassa.

Dal momento in cui l'Assistito riceve notifica di avvenuta lavorazione del sinistro, la liquidazione rimane in sospeso per 5 giorni lavorativi; durante questo periodo l'Assistito **deve verificare la coerenza della fattura emessa con le prestazioni effettuate** e segnalare eventuali incongruenze scrivendo all'indirizzo email infooperunica@pronto-care.com, mettendo come oggetto della e-mail "blocco pagamento dentista".

Allo scadere del periodo indicato, in mancanza di segnalazione da parte dell'Assistito, **la pratica si intende approvata da parte dell'Assistito** e si darà seguito alla liquidazione e al pagamento allo studio dentistico della quota a carico della Cassa.

Pronto-Care, una volta liquidato il sinistro, provvederà a comunicare all'Assistito il dettaglio della liquidazione all'interno dell'Area Iscritti del Social-Care.

4. PROCEDURA FUORI RETE

Pronto-Care garantisce agli assistiti Uni.C.A. una gestione efficiente del rimborso assicurativo, che si traduce nella rapida liquidazione dei sinistro e nell'attenta, precisa e costante assistenza informativa agli assicurati.

Gli Assistiti che utilizzano un dentista non appartenente al network Pronto-Care possono seguire due modalità alternative per chiedere il rimborso delle prestazioni:

1. inoltrare **telematicamente** la richiesta di rimborso unitamente alle copie delle fatture (senza necessità di far compilare il modulo dal dentista curante purchè esse siano complete e dettagliate), attraverso la sezione "Procedura fuori rete" presente nell'area riservata del Social-Care;
2. far compilare l'apposito **modulo di richiesta** di rimborso dal medico curante ed inviarlo, unitamente alla copia oppure all'originale della fattura:
 - a Pronto-Care presso CSU Bologna per posta interna
 - a Pronto-Care via email: liquidazioni@pronto-care.com
 - a Aon Hewitt Pronto-Care - Via Andrea Ponti 8/10 20143 Milano (MI) per raccomandata.

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. Potranno essere richiesti in qualsiasi momento:

- l'originale del documento di spesa
- **eventuale documentazione aggiuntiva** che dovrà essere inviata in originale, oppure in formato digitale.

In **assenza** di tale documentazione la pratica potrà essere **respinta**.

Qualora le integrazioni documentali richieste per procedere con la liquidazione non siano ricevute da Pronto-Care entro i 60 gg dalla richiesta, quest'ultima sarà archiviata "**senza seguito**".

Effettuati gli opportuni controlli, Pronto-Care provvede alla liquidazione del sinistro.

Pronto-Care, una volta liquidato il sinistro, comunica il **dettaglio della liquidazione** all'Assistito all'interno della sua area riservata del Social-Care.

Per richiesta di informazioni relative ai rimborsi, l'Assistito può far riferimento al seguente indirizzo e-mail: liquidazioni@pronto-care.com

5. PARERI PREVENTIVI

I pareri preventivi dovranno, di norma, riguardare le prestazioni di maggiore importanza e potenziale maggior costo.

I pareri preventivi dovranno essere richiesti per iscritto, alla casella mail infooperunica@pronto-care.com nei casi di servizio assicurato da Pronto-Care (coperture collettiva dentaria, Completa, Top) con un preavviso di almeno 15 giorni, corredati dalla documentazione medica atta a giustificare il trattamento richiesto.

I pareri, inerenti la ricomprensione in copertura o – di larga massima – le condizioni di liquidazione, saranno resi entro 8 giorni dalla richiesta, o dal pervenimento della eventuale documentazione integrativa richiesta, sulla base della documentazione disponibile e non varranno nel caso di modifica del trattamento eseguito dal dentista.

6. COME RICHIEDERE L’AFFILIAZIONE DEL PROPRIO DENTISTA

L’Assistito Uni.C.A. che volesse richiedere l’affiliazione del proprio dentista, può inviare una e-mail con i dati dello studio a: affiliazioni@pronto-care.com oppure compilare l’apposito modulo on line “Segnalazione dentista” presente nel sito www.pronto-careperunica.com.

L’ufficio affiliazioni Pronto-Care contatterà entro breve termine dall’inoltro della richiesta lo studio desiderato per proporre l’adesione al Network.

In caso di esito positivo, sia in termini di valutazione di Pronto-Care, sia da parte dello studio stesso, Pronto-Care provvederà a comunicarlo all’Assistito.

7. IN CASO DI RECLAMI

Per segnalare eventuali reclami, l’Assistito può fare riferimento al seguente indirizzo e-mail: reclamiperunica@pronto-care.com.

Pronto-Care fornirà quanto prima risposta al reclamo e comunque **entro 15 giorni** dall’inoltro della richiesta.

In caso non ci sia risposta entro 15 gg o in caso di risposta ritenuta insoddisfacente dall’assistito, quest’ultimo può inoltrare reclamo formale in secondo livello ad Uni.C.A. che si impegna a rispondere all’interessato entro 30 giorni dal pervenimento dello stesso.

Il reclamo deve essere inviato via mail all’indirizzo unicaufficioreclami@unicredit.eu o per posta inviandolo al seguente indirizzo: Uni.C.A. Via Nizza 150 – 10126 Torino.

Reclami di valore inferiore ai 100,00 euro non sono riscontrati in secondo livello; in questi casi la risposta fornita in primo livello da Pronto-Care ne costituisce la chiusura formale. L’Assistito riceve evidenza in tal senso.