

## MANUALE OPERATIVO Assistiti Cassa Uni.C.A.

### SOMMARIO

1. Premessa
2. Condizioni Generali di Liquidabilità
3. Prestazioni e relative Condizioni Specifiche di Liquidabilità
4. Il sito [www.pronto-careperunica.com](http://www.pronto-careperunica.com)
5. Procedura in Rete
6. Procedura Fuori Rete
7. Come richiedere l'affiliazione del proprio dentista
8. In caso di Reclami

### PREMESSA

La gestione dei piani odontoiatrici è affidata a Pronto-Care, società attiva da anni 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.

### CONDIZIONI GENERALI DI LIQUIDABILITÀ

- ✓ Tutte le prestazioni sono liquidabili nei limiti del **plafond annuale**.
- ✓ Salvo che per visite, igiene orale, radiologia, è **sempre richiesta l'indicazione della patologia**.
- ✓ Sono rimborsabili le spese sostenute per le **prestazioni odontoiatriche necessarie**, in relazione allo stato patologico documentato, ed in applicazione delle condizioni specifiche di liquidabilità di seguito riportate.
- ✓ Non saranno rimborsati i costi di produzione di documentazione fotografica.
- ✓ Tutte le prestazioni effettuate entro la data di fine validità del **plafond annuale** dovranno essere **fatturate**, anche se il piano di cura non è stato completato.
- ✓ Le richieste di rimborso dovranno essere trasmesse **entro 3 mesi dalla data di emissione della fattura**, corredate dalla documentazione radiografica/fotografica richiesta, necessariamente contestuale alle cure, sottoscritta dal medico curante dentista con indicazione di data e nominativo dell'assicurato. Se la documentazione fotografica/radiografica prodotta non dovesse essere contestuale alla prestazione, la prestazione potrà non essere liquidata.
- ✓ **Non** saranno rimborsate **fatture "in anticipo", di "acconto"** rispetto all'effettuazione delle prestazioni.



## PRESTAZIONI E RELATIVE CONDIZIONI SPECIFICHE DI LIQUIDABILITÀ

- **Visite:** visite specialistiche odontoiatriche, anche di controllo; una sola volta l'anno per assicurato.
- **Igiene Orale:** ablazione del tartaro, pulizia dei denti; una sola volta l'anno per assicurato. Non è ricompreso lo sbiancamento.
- **Visita di emergenza:** (Allegare documentazione radiografica attestante la patologia)
  - carie destruyente che coinvolge la polpa dentaria
  - otturazione con carie secondaria che coinvolge la polpa dentaria
  - ascessi endodontici e paradontali
- **Radiologia odontoiatrica:** radiologia a scopo diagnostico o per verifica di effettuazione di una prestazione.
- **Chirurgia:** estrazione di elementi dentali o interventi chirurgici odontoiatrici; documentazione radiografica diagnostica pre-cure.
- **Conservativa:** otturazione denti cariati; cure riconosciute sullo stesso dente ogni 24 mesi, salvo esplicita motivazione. Necessario: indicare il dente curato e la classe di otturazione e, su richiesta, produrre documentazione pre e post cura (radiografica o fotografica) comprovante l'esecuzione della cura. Non rientrano tra le prestazioni conservative gli intarsi.
- **Paradontologia:** cura di patologie gengivali o paradontali (piorrea); sempre necessaria: cartella paradontale pre-cure, anche per lo scaling (pulizia sottogengivale del tartaro, a fini curativi, in presenza di patologia). Chirurgia gengivale: riconosciuta solo in presenza di tasche uguali o superiori ai 5 mm, previa documentazione radiografica pre-cure. Gengivectomia: sufficiente documentazione fotografica pre e post cure.
- **Endodonzia:** devitalizzazione denti cariati; necessario indicare il dente curato e produrre documentazione pre e post cura (radiografica) comprovante l'esecuzione della cura.
- **Implantologia:** vite inserita in mancanza di elemento dentale; necessario indicare l'area curata e produrre documentazione pre cura (radiografica).
- **Protesi:** manufatti protesici eseguiti dal laboratorio su prescrizione medica dell'odontoiatra; Necessaria: certificazione di conformità con indicazione degli elementi interessati e la data di effettuazione. Solo COMPLETA. Sono ricompresi intarsi di ogni tipo.
- **Ortognatodonzia:** trattamento delle malocclusioni dentali; necessaria: certificazione di conformità con indicazione della tipologia di apparecchio ortodontico; solo COMPLETA.



PRONTO - CARE

IL SITO [WWW.PRONTO-CAREPERUNICA.COM](http://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](http://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).

**Uni.C.A.** PRONTO - CARE

**PIANI ODONTOIATRICI**  
Piano collettivo  
Piano opzionale

**GUIDA AL SERVIZIO**  
Perché 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](http://www.pronto-careperunica.com)



PRONTO-CARE

## 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.**

1. 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](http://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](mailto:infooperunica@pronto-care.com).

2. 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](mailto: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

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

[https://pronto-careperunica.com/pdf/Tariffario\\_Pronto-Care.pdf](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

4. 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.

5. 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.

6. 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 [info@perunica@pronto-care.com](mailto:info@perunica@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.

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

## PROCEDURA FUORI RETE

**Pronto-Care garantisce agli assistiti Uni.C.A. una gestione efficiente del rimborso assicurativo, che si traduce nella rapida liquidazione del 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](mailto:liquidazioni@pronto-care.com)
- a Pronto-Care via fax: 031 - 547 20 73
- a Pronto-Care - Via Palestro 5/B 22100 Como 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](mailto:liquidazioni@pronto-care.com)

## 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](mailto:affiliazioni@pronto-care.com) oppure compilare l’apposito modulo on line “Segnalazione dentista” presente nel sito [www.pronto-careperunica.com](http://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.

## IN CASO DI RECLAMI

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