

OneNet

Manuale Utente

Sommario

1. ISTRUZIONI PER LA REGISTRAZIONE 3

2. ACCESSO AL PORTALE 5

3. ISTRUZIONI PER IL RECUPERO PASSWORD 7

4. ISTRUZIONI PER IL RECUPERO USERNAME 10

5. HOMEPAGE 12

6. PROFILO ASSISTITO 13

6.1 LA MIA ANAGRAFICA 13

6.2 I MIEI FAMILIARI 14

6.3 I MIEI PREFERITI 15

6.4 SICUREZZA MFA 16

6.5 PRIVACY E CONSENSI 17

6.6 CAMBIA PASSWORD 18

6.7 LOGOUT 18

7. STRUTTURE CONVENZIONATE 19

8. RICHIESTA DI PRESTAZIONE 21

8.1 PAGINA INTRODUTTIVA 21

8.2 SELEZIONE ASSISTITO 22

8.3 CONSENSI PRIVACY 23

8.4 INSERIMENTO RICHIESTA DI PRESTAZIONE CON PRENOTAZIONE ESISTENTE 23

8.5 RICERCA PRESTAZIONE SENZA PRENOTAZIONE EFFETTUATA IN PRECEDENZA PRESSO LA STRUTTURA 25

8.5.1 Selezione criterio di ricerca 26

8.5.2 Criterio di ricerca per Prestazione 27

8.5.3 Mappa di ricerca avanzata 28

8.5.4 Criterio di ricerca per Struttura 33

8.5.5 Criterio di ricerca per Medico 33

8.6 INSERIMENTO DATA E ORA APPUNTAMENTO E CONFERMA PRENOTAZIONE 34

9. CONTATTI 37

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”.

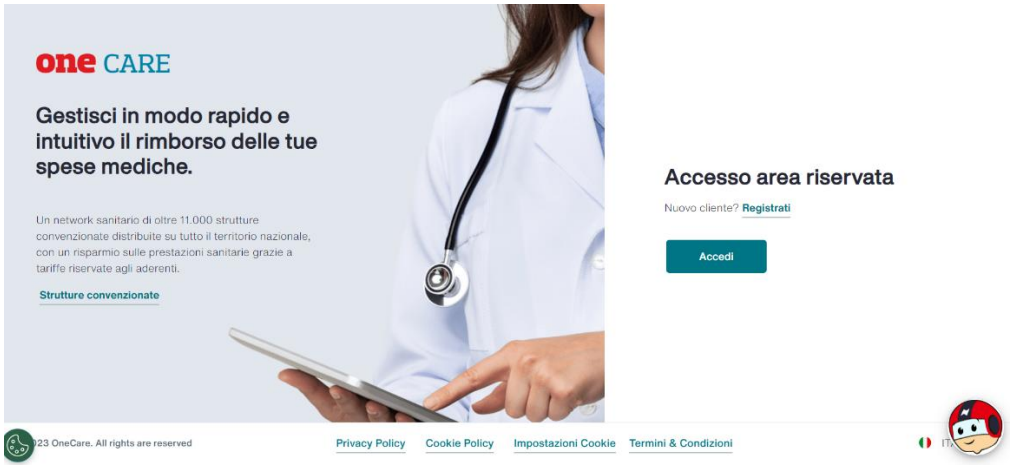


Figura 1: Istruzioni per la registrazione

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

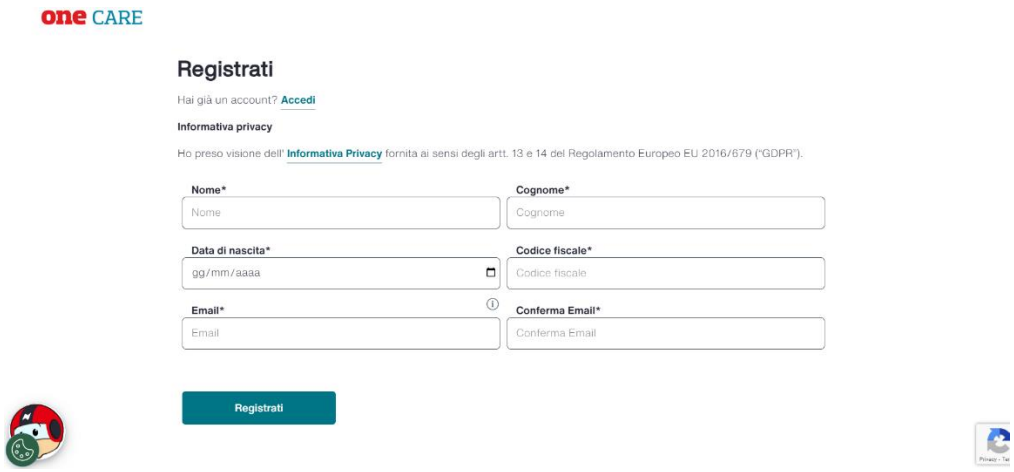


Figura 2: Istruzioni per la registrazione

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 indicato 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 con dati coincidenti a quelli inseriti, sarà necessario inviare un'e-mail a registrazione.onecare@aon.it chiedendo supporto per la registrazione.

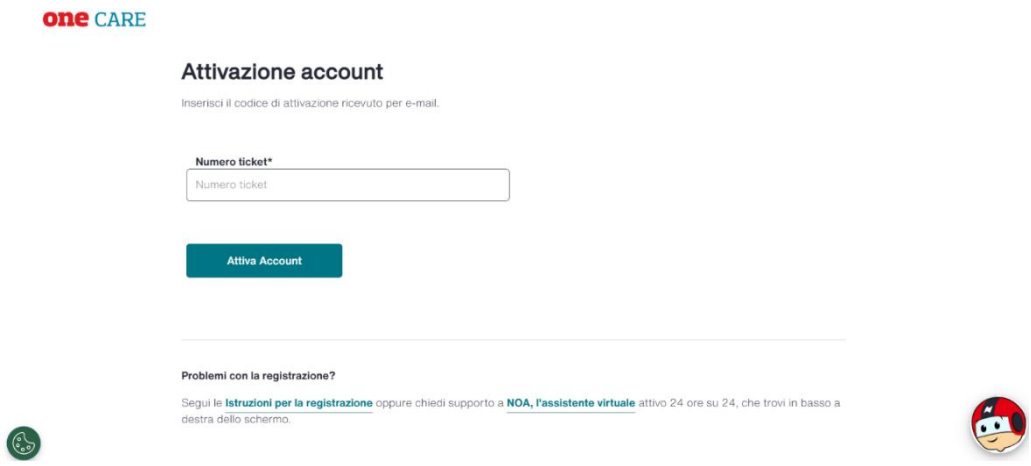


Figura 3: Istruzioni per la registrazione

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

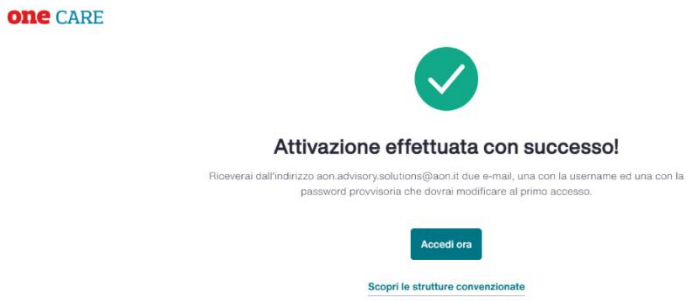


Figura 4: Istruzioni per la registrazione

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.

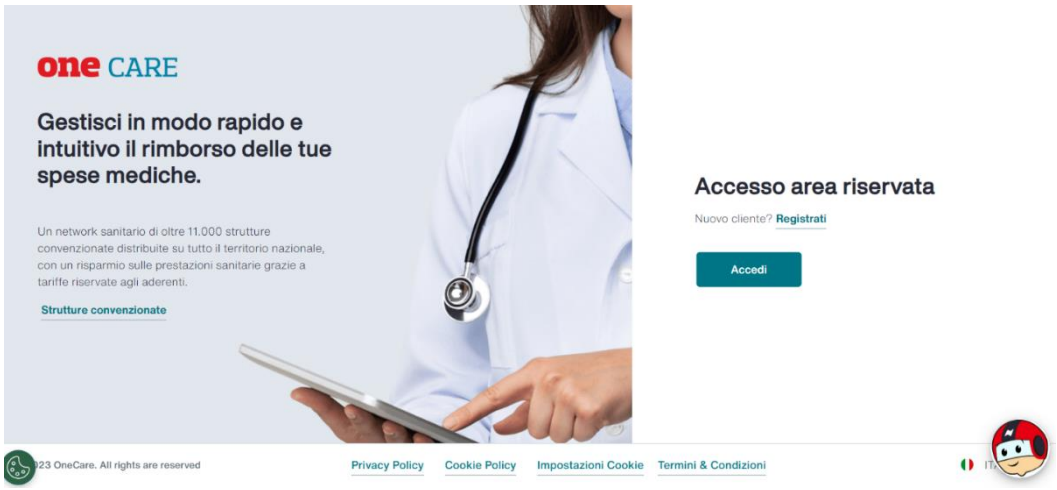


Figura 5: Accesso al portale

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

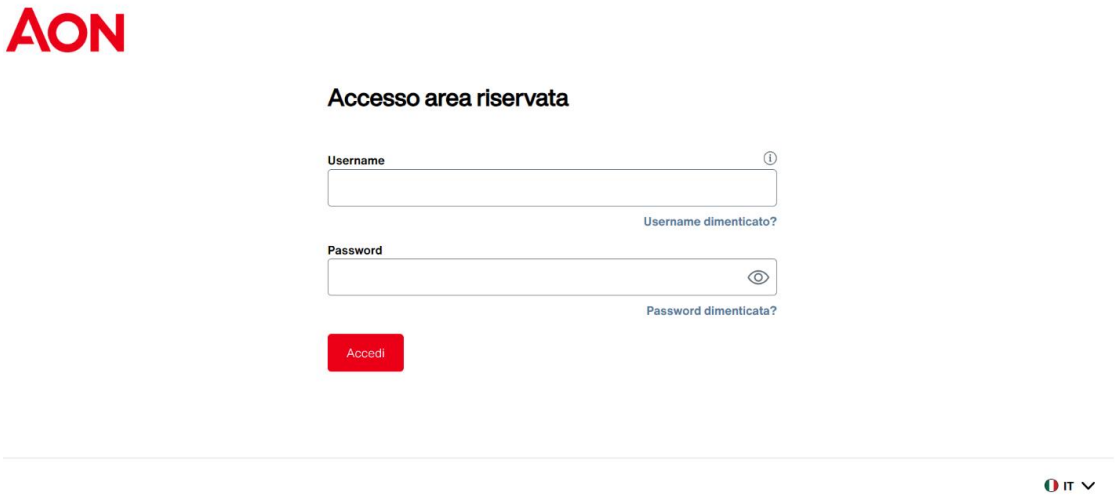


Figura 6: Accesso al portale

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

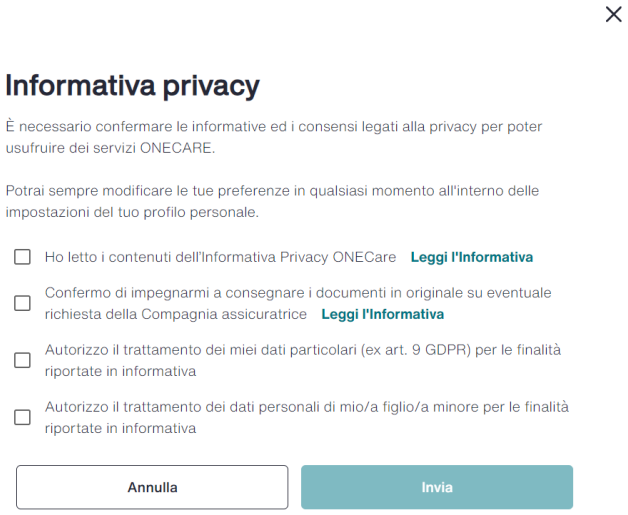


Figura 7: Accesso al portale

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://onecare.aon.it

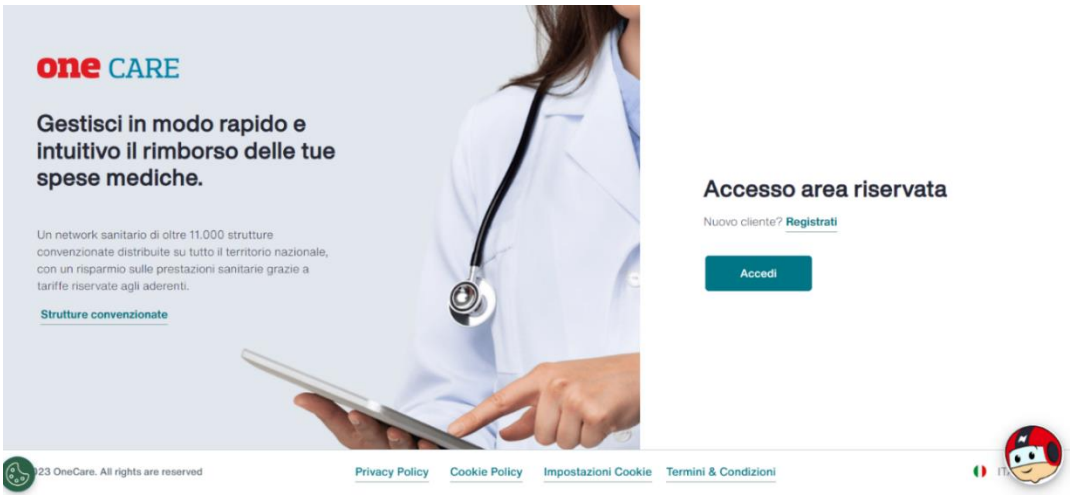


Figura 8: Istruzioni per il recupero password

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

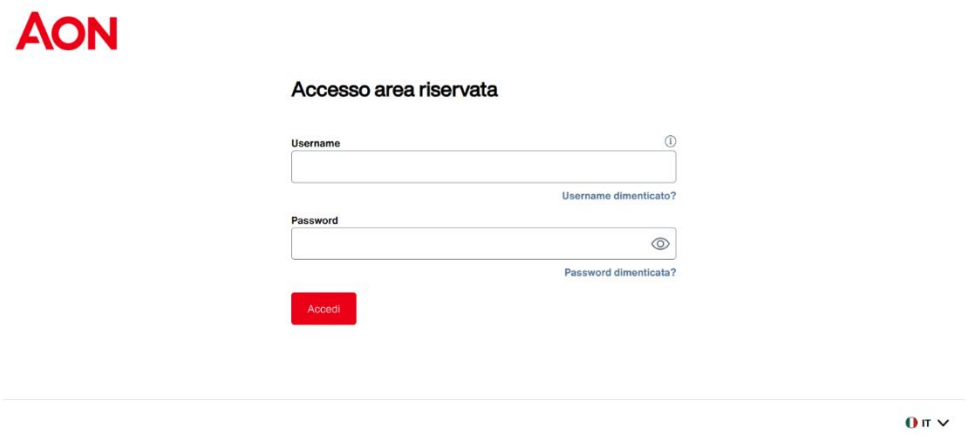


Figura 9: Istruzioni per il recupero password

In corrispondenza del campo Password, cliccare su "Password dimenticata?"

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

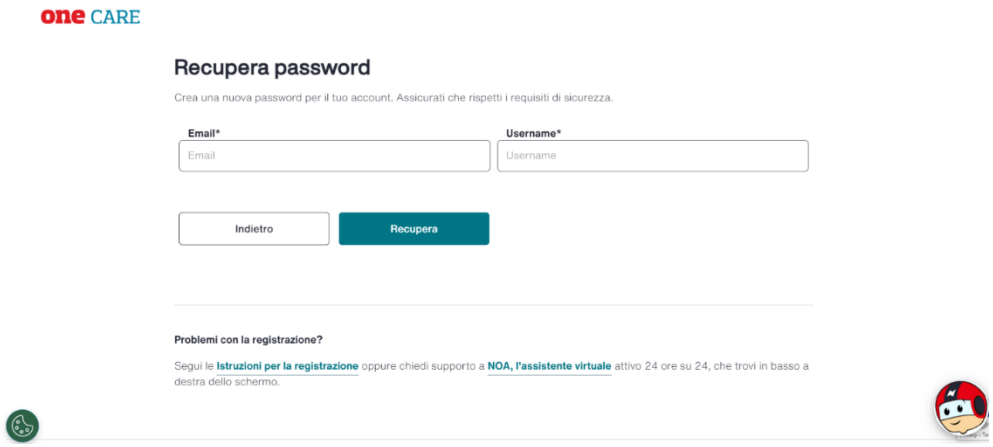


Figura 10: Istruzioni per il recupero password

Dopo aver compilato i vari campi ed aver premuto il tasto “RECUPERA”, verrà visualizzato un messaggio che notificherà l’avvenuta richiesta di recupero password.

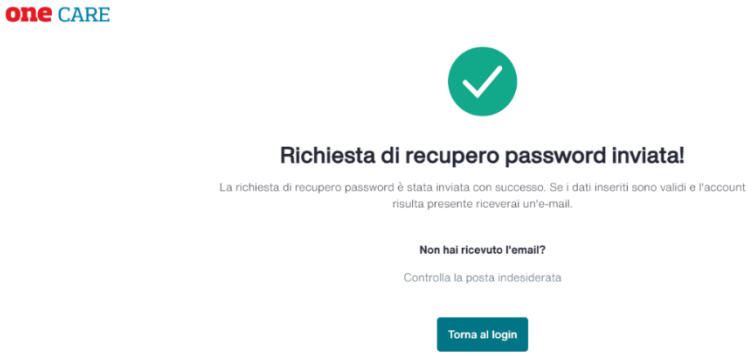


Figura 11: Istruzioni per il recupero password

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

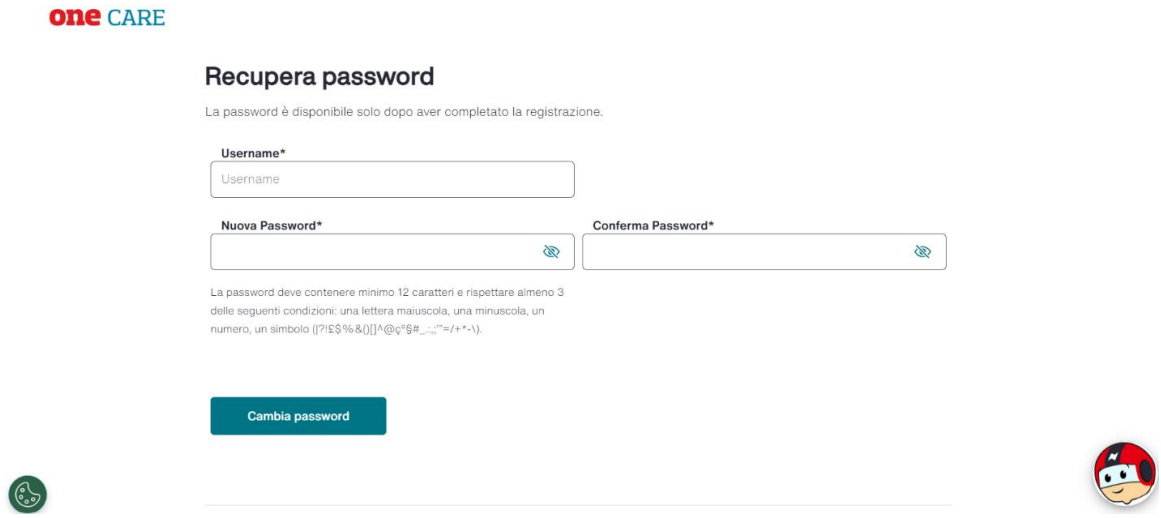


Figura 12: Istruzioni per il recupero password

4. Istruzioni per il recupero username

Navigare l'indirizzo https://onecare.aon.it

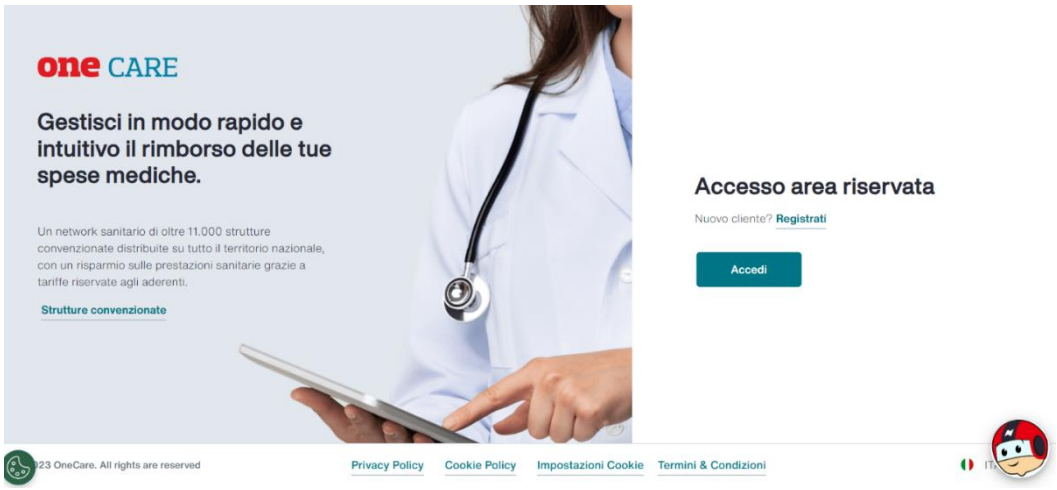


Figura 13: Istruzioni per il recupero username

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

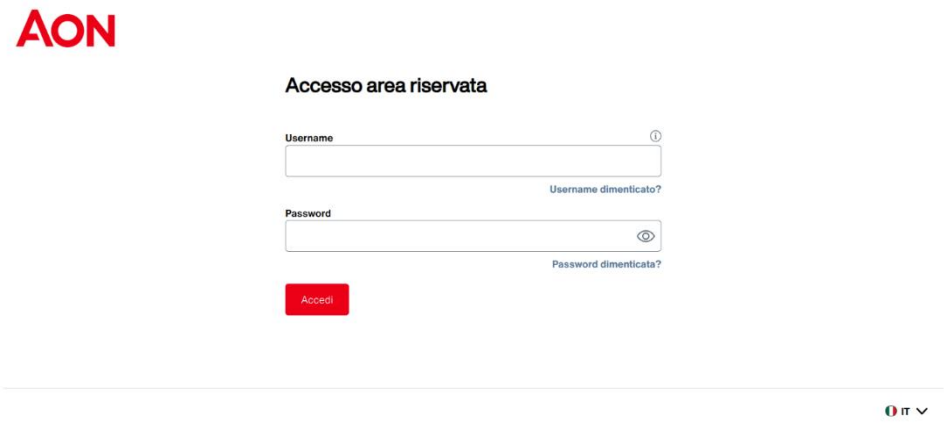


Figura 14: Istruzioni per il recupero username

In corrispondenza del campo Username, cliccare su "Username dimenticato?"

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



Figura 15: Istruzioni per il recupero username

5. Homepage

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

- Servizi di richiesta prestazione: richiedi una prestazione medica scegliendo tra le strutture convenzionate
- Strutture convenzionate: consulta la mappa delle strutture convenzionate
- Le mie richiese: consulta lo stato delle richieste personali
- Prossimi appuntamenti: consulta l'elenco delle prenotazioni effettuate
- Scelti per te: consulta i suggerimenti su servizi e strutture in primo piano
- News: consulta le notizie
- Nel menu Profilo si hanno a disposizione altre funzionalità di gestione e consultazione tra cui "La mia anagrafica", "I miei familiari" e il "Piano Sanitario"

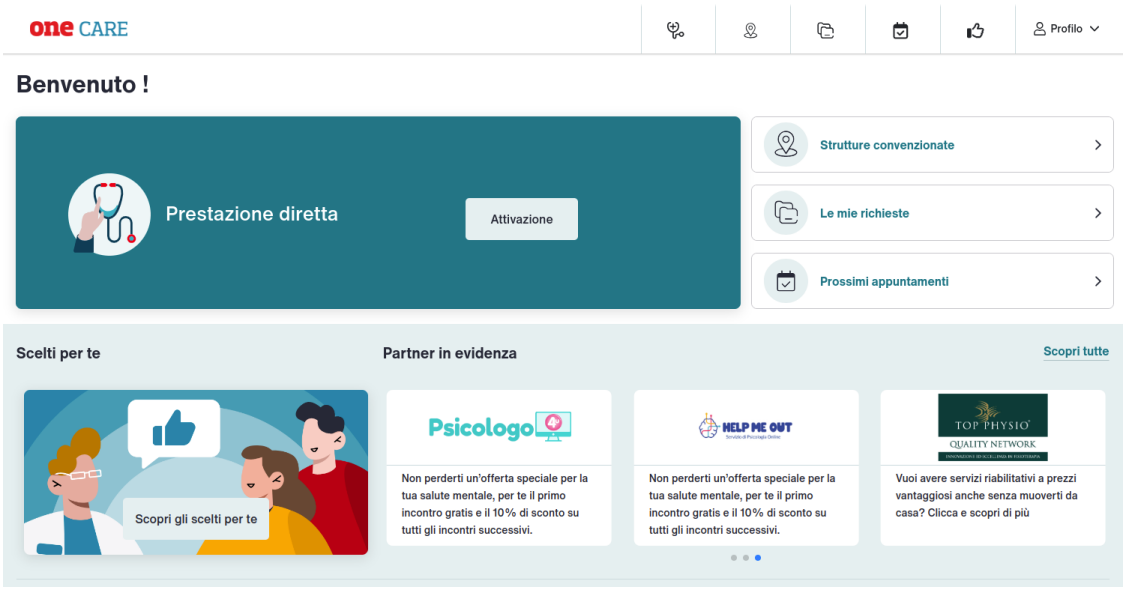


Figura 16: Home Page

In fondo alla pagina è sempre possibile accedere al centro assistenza:



Figura 17: Assistenza

6. Profilo Assistito

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

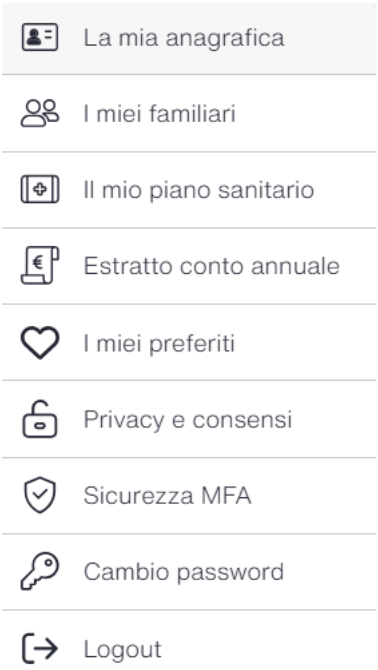


Figura 18: Profilo assistito

Di seguito l'approfondimento sulle sezioni di maggiore interesse per l'utente:

6.1 La mia anagrafica

Cliccando su "La mia anagrafica" è possibile controllare, inserire ed eventualmente modificare i propri dati anagrafici: Nome, Cognome, Codice fiscale, data di nascita, genere, indirizzo, contatti e coordinate bancarie.

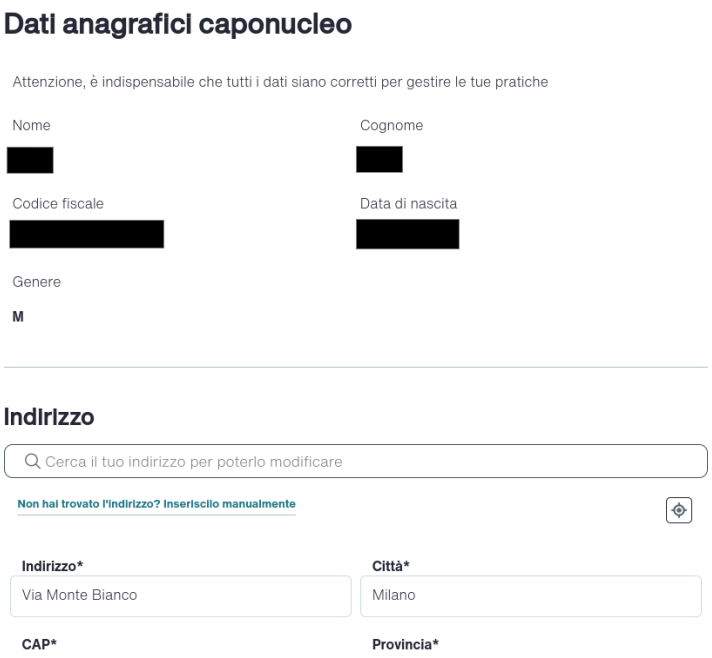


Figura 19: Profilo assistito - La mia anagrafica

In base alle impostazioni definite sul proprio account OneNet è possibile modificare le seguenti sezioni: indirizzo, contatti, coordinate bancarie.

L'indirizzo di residenza può essere inserito tramite il campo di ricerca dove appariranno suggerimenti non appena inizierai a digitare l'indirizzo; in alternativa potrai cliccare sul pulsante di geolocalizzazione fornendo il consenso qualora venga richiesto da parte del proprio browser.

Una volta effettuate le modifiche necessarie, è possibile cliccare su “Salva Modifiche” per confermare i dati inseriti, oppure fare il reset delle modifiche apportate cliccando "Annulla".

6.2 I miei familiari

Cliccando "I miei familiari" si visualizza la lista dei familiari associati al proprio nucleo familiare.

In base alle impostazioni definite sul proprio account OneNet, sarà eventualmente possibile aggiungere nuovi familiari tramite l’apposito pulsante “Aggiungi familiare”.

Cliccando il pulsante "Aggiungi familiare" si passa ad inserire i dati richiesti.

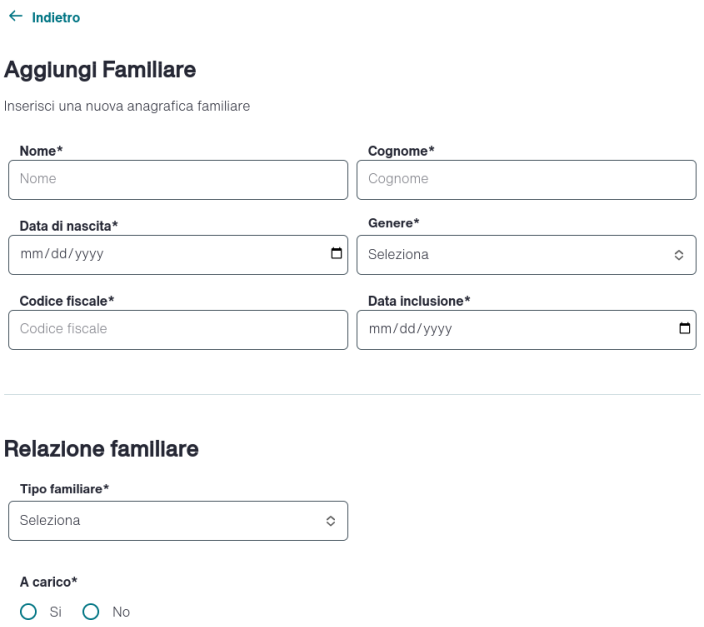


Figura 20: Profilo assistito – I miei familiari

6.3 I miei preferiti

Nella sezione "I miei preferiti" sono disponibili le liste delle strutture sanitarie e dei medici che sono stati indicati come “preferiti”.

Le strutture sanitarie entrano nella lista preferiti automaticamente a seguito dell’inoltro di una “Richiesta di prestazione diretta” oppure se indicate dall’utente direttamente dalla mappa delle strutture convenzionate.

I medici sono automaticamente aggiunti tra i preferiti se indicati in una “Richiesta di prestazione diretta”.

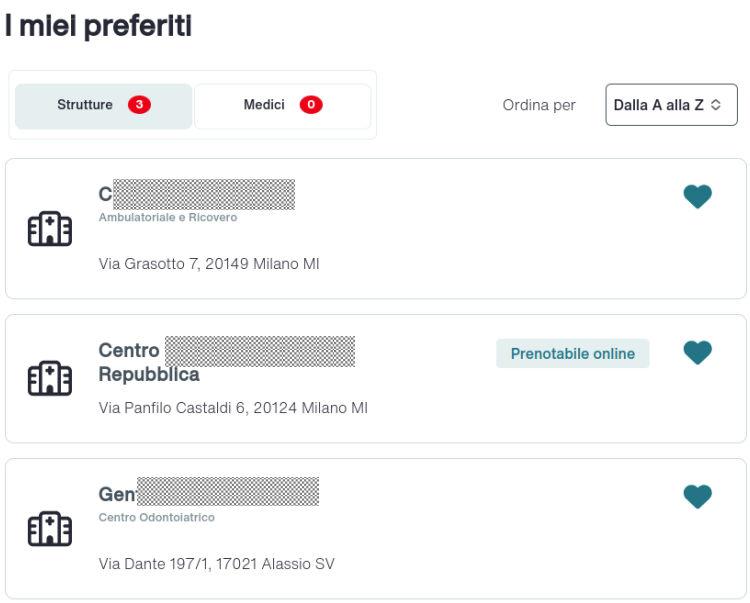


Figura 21: Profilo assistito – I miei preferiti

Cliccando sul simbolo del cuore, alla destra di ogni struttura/medico, si potrà eliminarla/o dalla lista.

6.4 Sicurezza MFA

La sezione “Sicurezza MFA” permette di poter gestire il secondo fattore di autenticazione (2FA o “2 Factor Authentication”).



Figura 22: Profilo assistito – Sicurezza MFA

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

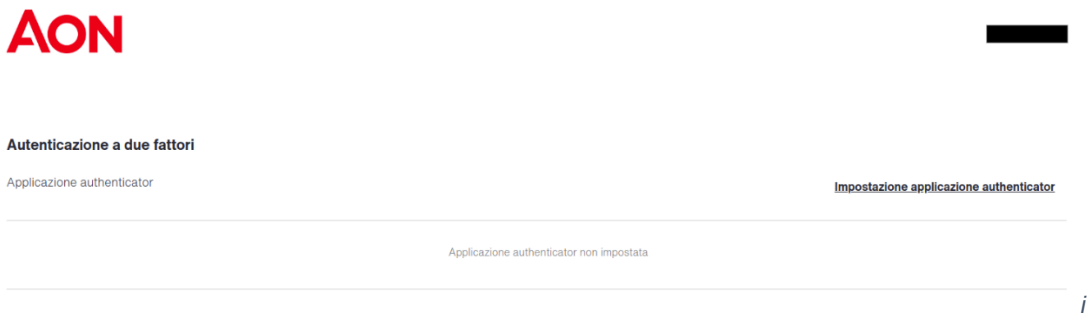


Figura 23: Profilo assistito – Sicurezza MFA

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 la 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.

6.5 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 rimborso”.

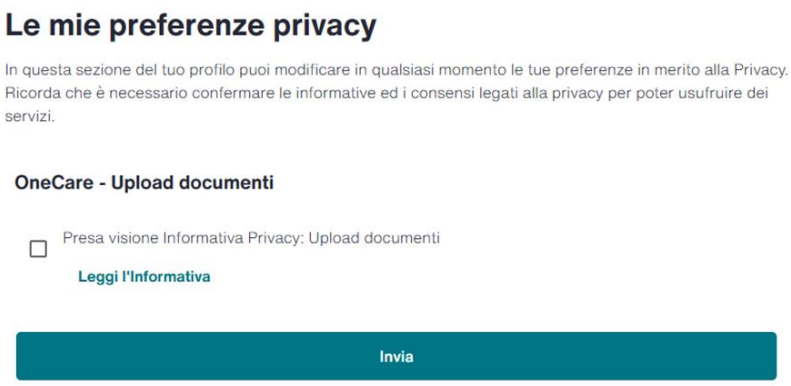


Figura 24: Profilo assistito – Privacy e consensi

6.6 Cambia password

La sezione "Cambia password" permette di cambiare la password di accesso del proprio account OneNet.

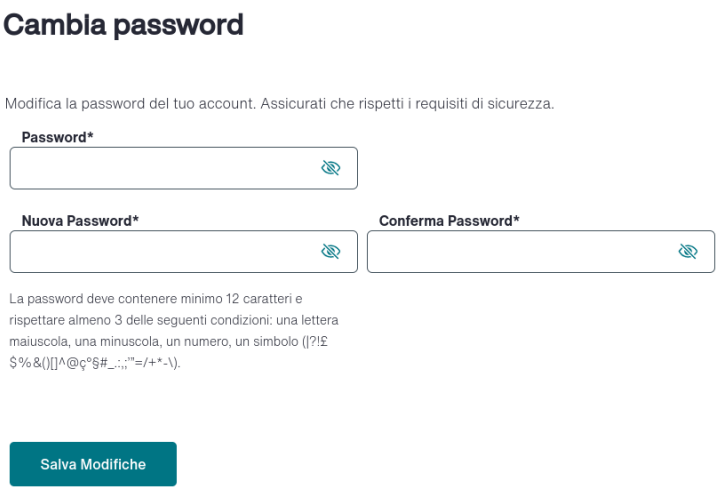


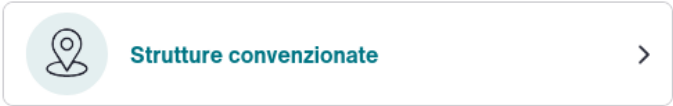
Figura 25: Profilo assistito – Cambia password

6.7 Logout

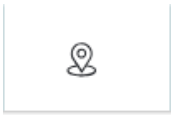
Cliccando "Logout" si esce dalla sessione di navigazione corrente e si ritorna alla pagina iniziale di accesso.

7. Strutture convenzionate

In homepage è presente il link alla pagina delle "Strutture convenzionate".



Lo stesso link è anche disponibile nella parte di testata del portale.



Cliccando sul link o sull'icona sopra descritta, si visualizza la pagina con:

- una mappa che contiene i filtri per categoria (p.es. "Centro odontoiatrico", "Centro ottico" ecc.);
- una barra di ricerca con un filtro che propone le voci "indirizzo", "struttura";
- un filtro di distanza che propone varie distanze;
- barra laterale a sinistra che elenca le strutture/medici risultati della ricerca, ordinabili alfabeticamente dalla A alla Z e viceversa, oppure in base alla distanza ("Più vicini"), che è il filtro di default.

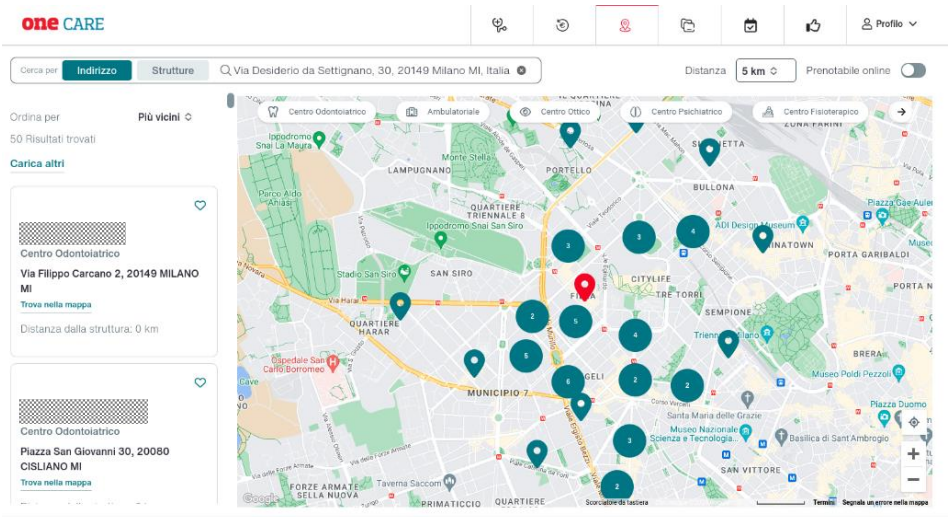


Figura 26: Strutture convenzionate

Scegliendo il filtro "Indirizzo" e compilandolo, appare nella barra laterale di sinistra la lista delle strutture trovate, i cui segnaposto sono riportati sulla mappa. Ogni ricerca produce di default 50 risultati, è possibile aumentare i risultati scorrendo la lista oppure cliccando su "Carica altri". Verranno aumentati i risultati fino a quando essi sono disponibili, nei limiti del parametro di input della ricerca (ad esempio quando non ci sono più strutture comprese della distanza impostata).

Scegliendo il filtro "Struttura" e inserendo il nome della struttura (anche parzialmente), appare nella barra laterale di sinistra la lista delle strutture i cui segnaposto sono riportati sulla mappa.

Le strutture risultanti dalla ricerca possono essere segnate come “preferite” cliccando sul cuore di fianco al loro nome.

Cliccando su un segnaposto nella mappa è possibile visualizzare le informazioni riassuntive della struttura ed un pulsante per aprirne la pagina di dettaglio.

Cliccando la scheda di una struttura nella lista a sinistra, si apre la pagina dedicata alla struttura scelta, che contiene le sue informazioni.



Figura 27: Strutture convenzionate

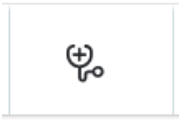
8. Richiesta di prestazione

In homepage l’utente abilitato al servizio delle dirette visualizza il box per l’attivazione di una prestazione diretta.



Figura 28: Richiesta di prestazione

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



8.1 Pagina introduttiva

Cliccando sul pulsante “Attivazione” nel box "Prestazione diretta" si accede alla pagina introduttiva della richiesta di attivazione pratica diretta, dove è possibile visualizzare le linee guida della funzionalità, i propri dati anagrafici e il pulsante “Ho un ricovero urgente” che consente l’inserimento di una richiesta per un ricovero urgente.

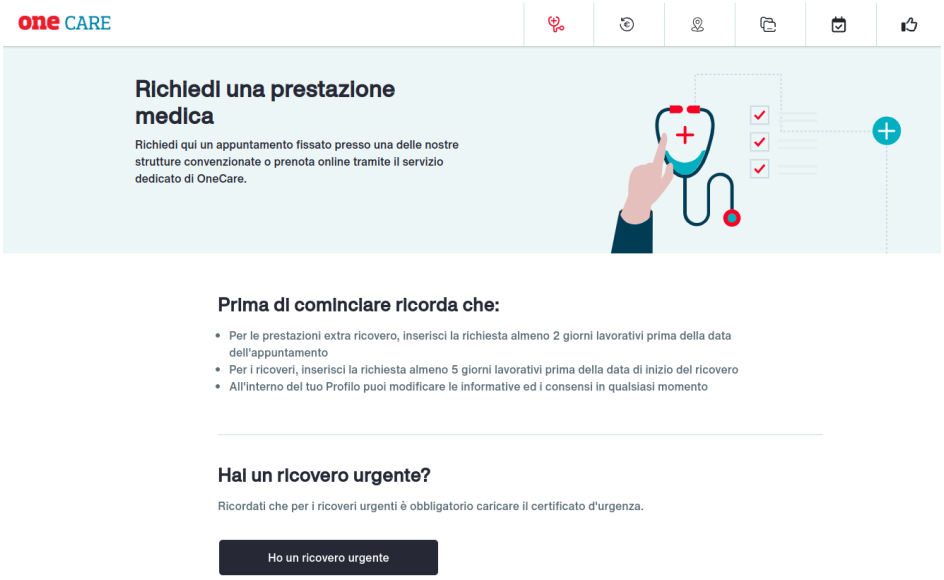


Figura 29: Richiesta di prestazione – Pagina introduttiva

8.2 Selezione assistito

Dopo aver cliccato su “Procedi” oppure su “Ho un ricovero urgente”, viene visualizzata la pagina di “Selezione assistito” in cui è necessario indicare per quale membro del proprio nucleo familiare si vuole effettuare la richiesta di attivazione di una diretta.



Figura 30: Richiesta di prestazione – Selezione assistito

Una volta selezionato l’utente, cliccare “Procedi”.

8.3 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.

8.4 Inserimento richiesta di prestazione con prenotazione esistente

Dopo aver fornito tutti i consensi privacy, si visualizza la pagina dove si può iniziare a inserire la richiesta di prestazione. Se si possiede già una prenotazione ottenuta direttamente tramite la struttura medica, alla domanda “Hai una prenotazione?” rispondere SI.

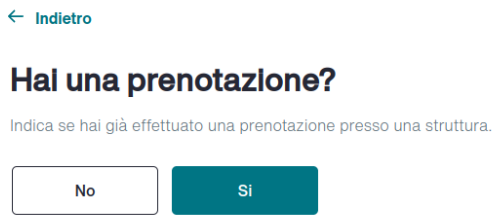


Figura 31: Richiesta di prestazione – Inserimento richiesta di prestazione con prenotazione esistente

Se la prestazione che si vuole richiedere non è un ricovero, selezionare Ricovero NO.

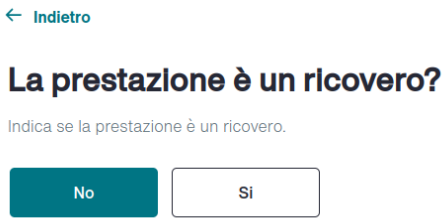


Figura 32: Richiesta di prestazione – Prestazioni diverse da Ricovero

Indicando che la prestazione non è un ricovero, si passa alla pagina dell’inserimento della prenotazione.



Figura 33: Richiesta di prestazione – Prestazioni diverse da Ricovero

Si selezionano la struttura e la prestazione dal listino della struttura negli appositi campi di ricerca. I campi funzionano in modalità suggerimento, quando si digita appaiono dei suggerimenti relativi al nome che si sta cercando. In ogni campo è necessario selezionare un risultato offerto dal sistema per poter proseguire

Una volta trovati struttura e prestazione specifica prenotata, viene richiesta l'indicazione del medico/professionista, se riportato nella prenotazione.

In caso di prenotazione con un medico/professionista specifico si visualizza la lista dei medici disponibili.



Figura 34: Richiesta di prestazione

Se nella lista dei medici non compare il medico/professionista, con cui si ha la prenotazione, è possibile inserirlo compilando nome e cognome.

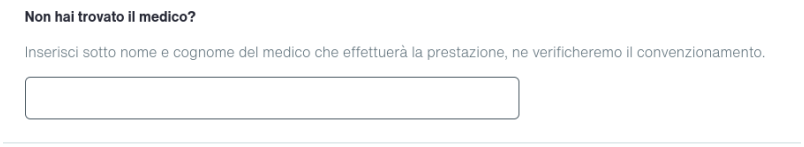


Figura 35: Richiesta di prestazione

Dopo aver compilato i campi precedenti, si passa all'inserimento del giorno e dell'orario dell'appuntamento.

NOTA: il giorno dell'appuntamento non può essere prima di 2 giorni lavorativi in caso di prestazioni che NON sono di tipo "ricovero".

Nella pagina successiva, è possibile caricare eventuali documenti necessari per completare la richiesta.

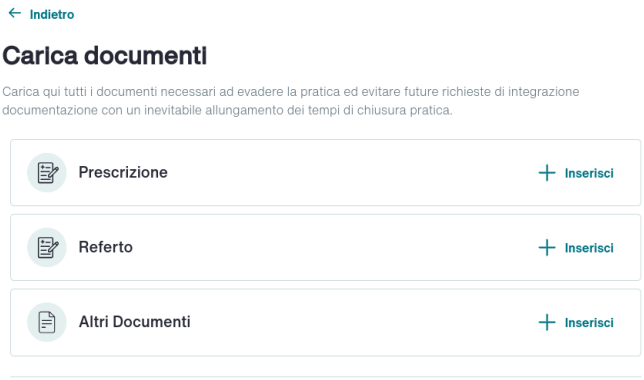


Figura 36: Richiesta di prestazione

Si inseriscono eventuali note e si passa alla pagina di riepilogo finale, in cui è possibile attivare un promemoria (notifica tramite e-mail) dell'appuntamento. Una volta inviata la richiesta, viene visualizzato l'esito della richiesta in una pagina di conferma.

8.5 Ricerca prestazione senza prenotazione effettuata in precedenza presso la struttura

La richiesta di attivazione di una prestazione diretta può essere inviata solo quando è stato fissato un appuntamento. Sul portale, tuttavia sono presenti alcune strutture sanitarie che per specifiche prestazioni (no ricoveri) consentono la prenotazione online da OneNet.

Nota bene: Se la prenotazione online non è disponibile per la struttura da lei prescelta e/o per la specifica prestazione, la invitiamo a fissare l'appuntamento preventivamente tramite i canali della struttura e a seguire successivamente le istruzioni indicate nel paragrafo *5.4 Inserimento richiesta di prestazione con prenotazione esistente*.

Dopo aver fornito tutti i consensi privacy, viene visualizza la pagina per l'inserimento di una richiesta di prestazione.

Alla domanda "Hai una prenotazione?" rispondere NO

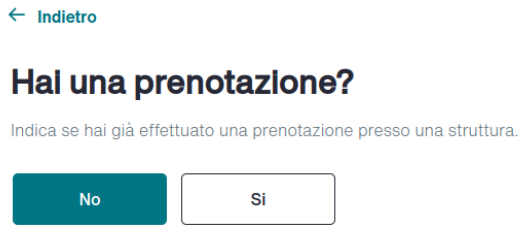


Figura 37: Richiesta di prestazione – Inserimento richiesta di Attivazione diretta senza prenotazione effettuata presso la struttura

E sempre necessario indicare se la prestazione che si sta richiedendo è un ricovero oppure no.

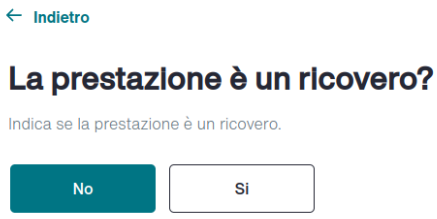


Figura 38: Richiesta di prestazione – Prestazioni diverse dai Ricovero

8.5.1 Selezione criterio di ricerca

Indicando che la prestazione non è un ricovero, si passa alla pagina di selezione del criterio di ricerca con il quale si desidera trovare la struttura (ed eventualmente il medico/professionista) con cui eseguire la prenotazione della prestazione medica.

I criteri di ricerca a disposizione sono:

- Ricerca per Prestazione: è richiesto di inserire la tipologia di prestazione tra quelle proposte dal sistema e la prestazione di riferimento.
- Ricerca per Struttura: è richiesto di selezionare una struttura, cercandola tra quelle disponibili
- Ricerca per Medico: è richiesto selezionare un medico/professionista, cercandolo tra quelli disponibili.



Figura 39: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

8.5.2 Criterio di ricerca per Prestazione

Nel criterio di ricerca per Prestazione è richiesto di inserire la tipologia di prestazione e la prestazione di dettaglio.



Figura 40: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Una volta selezionati entrambi i valori, cliccando su Procedi si atterra su una mappa con le strutture del network che erogano la prestazione richiesta. Dalla mappa è possibile ricercare e selezionare la struttura di proprio interesse.

8.5.3 Mappa di ricerca avanzata

La mappa di ricerca avanzata consiste in

- una barra di ricerca con un filtro che propone le voci "indirizzo", "struttura", “medico”
- un filtro di distanza che propone varie distanze rispetto all’indirizzo scritto nel filtro indirizzo
- una barra laterale a sinistra che elenca le strutture mediche / medici risultanti dalla ricerca, ordinabili alfabeticamente dalla A alla Z e viceversa, oppure in base alla distanza (“Più vicini”). Il filtro di default è “Più vicini”.

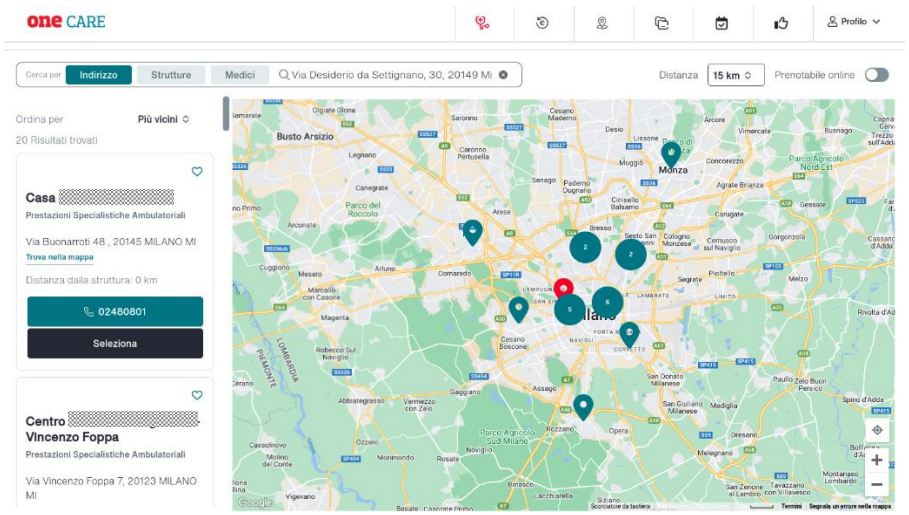


Figura 41: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Utilizzo della mappa

Per utilizzare la mappa si hanno 4 possibilità:

- Filtro per indirizzo geografico
- Filtro per nome struttura (dove previsto)
- Filtro per nome medico (dove previsto)
- Modalità “Cerca in questa zona”

Scegliendo il filtro "Indirizzo" e digitando un indirizzo nella barra di ricerca (es: via Monte Bianco Milano), verranno visualizzati subito alcuni suggerimenti relativi all’indirizzo che si sta digitando.

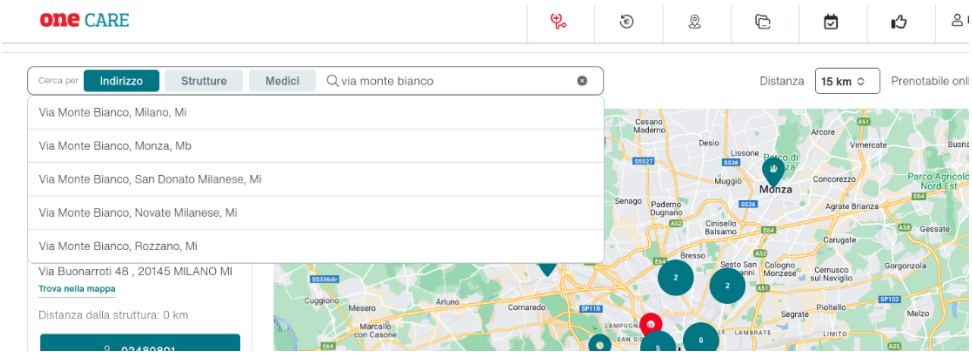


Figura 42: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Sia selezionando un indirizzo suggerito dal sistema che invece confermando con il tasto INVIO un indirizzo inserito manualmente, appariranno nella lista risultati sulla sinistra le strutture trovate a partire dall'indirizzo digitato, in base alla distanza impostata nel filtro "Distanza" e all'ordinamento impostato (che di default è "I più vicini"). I segnaposto relativi ai risultati trovati saranno disegnati in verde sulla mappa e visualizzati in modalità "cluster" (ovvero segnaposto strutture / medici molto vicini tra di loro verranno accorpati in un unico segnaposto al cui interno è riportato il numero dei risultati che esso contiene). Cliccando sul segnaposto o aumentando lo zoom della mappa i cluster verranno esplosi i più segnaposto.

Ogni ricerca produce di default 50 risultati, e la distanza di default dall'indirizzo riportato nel campo Indirizzo è impostata di default a 5km.

È possibile aumentare i risultati visualizzati sulla mappa cliccando sul link "Carica altri" oppure scrollando fino in fondo la lista.

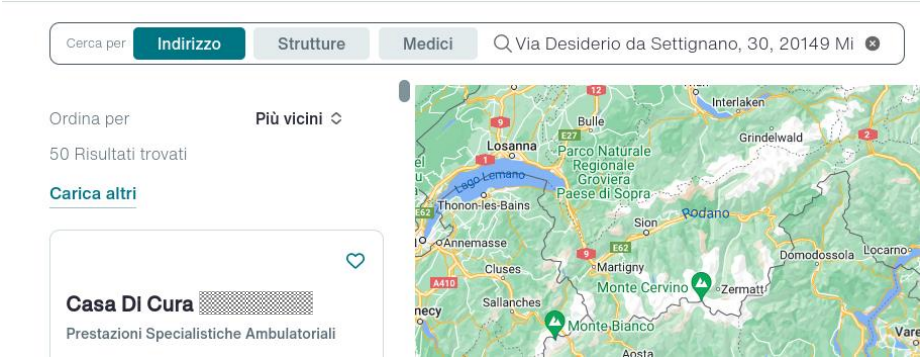


Figura 43: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Verranno così progressivamente aumentati i risultati di ulteriori 50 alla volta, fino a completamento dei risultati disponibili, sempre nei limiti dei parametri di input della ricerca.



Figura 44: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Scegliendo invece il filtro "Struttura" e inserendo il nome della struttura (anche un nome parziale), apparirà nella parte sinistra della pagina la lista delle strutture trovate **rispetto all'indirizzo presente nel campo Indirizzo**, oltre che in base ai parametri in input quali "Distanza", Categoria, Ordinamento. I corrispondenti segnaposto saranno disegnati sulla mappa. Durante la digitazione del nome di una struttura verranno forniti alcuni suggerimenti su possibili nomi di strutture esistenti che combaciano con quanto si sta digitando. **I suggerimenti proposti sono sempre relativi ai dintorni dell'indirizzo riportato nel campo Indirizzo, in base alla distanza impostata.**

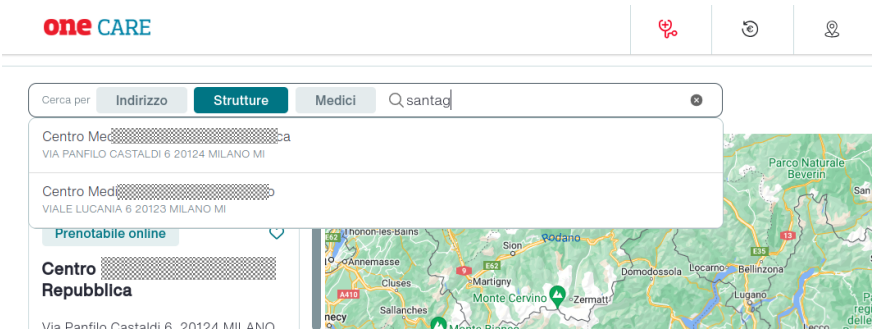


Figura 45: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Scegliendo invece il filtro "Medico" e inserendo il nome di un medico/professionista (anche un nome parziale), apparirà nella parte sinistra della pagina la lista dei dottori, le strutture in cui i medici operano sono state cercate **rispetto all'indirizzo presente nel campo Indirizzo**, oltre che in base ai parametri in input quali "Distanza", categoria, Ordinamento. I corrispondenti segnaposto saranno disegnati sulla mappa. Durante la digitazione del nome di un medico/professionista verranno forniti alcuni suggerimenti su possibili nomi di dottori esistenti che combaciano con quanto si sta digitando. **I suggerimenti proposti sono sempre relativi a medici le cui strutture mediche si trovano nei dintorni dell'indirizzo riportato nel campo Indirizzo, in base alla distanza impostata.**

Infine, la modalità "Cerca in questa zona" si attiva muovendo la mappa con il mouse. Quando la mappa viene spostata, appare un pulsante "**Cerca in questa zona**" in alto nella mappa.

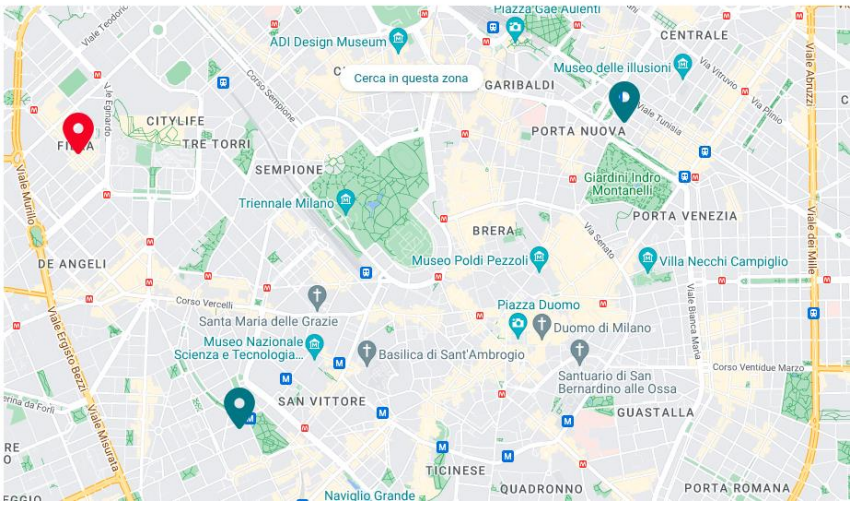


Figura 46: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Cliccando sul pulsante verranno cercate le strutture nella zona circostante all'indirizzo corrispondente al centro della mappa, secondo i parametri di distanza, ordinamento, categoria, prenotazione online che sono stati impostati. I risultati caricati inizialmente sono sempre 50, è possibile aumentarli cliccando sul link Carica altri oppure scrollando la lista dei risultati fino in fondo.

Cliccando su un segnaposto nella mappa è possibile visualizzare:

- le informazioni riassuntive della struttura/medico

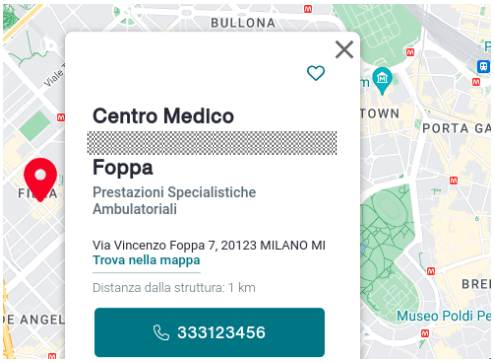


Figura 47: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Le stesse azioni possono essere eseguite nella scheda della struttura/medico presente nella lista a sinistra della mappa.

8.5.4 Criterio di ricerca per Struttura

Selezionando il criterio di ricerca per Struttura, viene visualizzato un campo di ricerca con suggerimenti attivi mentre si digita il nome della struttura.



Figura 48: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Si può procedere al passo successivo solo scegliendo un risultato tra quelli proposti.

Se i risultati non sono soddisfacenti si può effettuare la ricerca avanzata tramite la mappa strutture, cliccando sul link “Ricerca avanzata”. La mappa funziona come descritto nel paragrafo 8.5.3. Mappa di ricerca avanzata

8.5.5 Criterio di ricerca per Medico

Selezionando il criterio di ricerca per Medico, viene visualizzato un campo di ricerca con suggerimenti attivi mentre si inserisce il nome del medico/professionista.

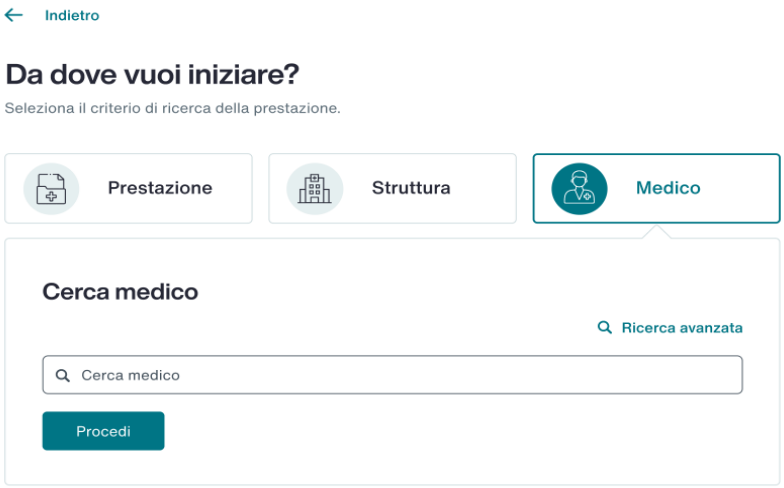


Figura 49: Richiesta di prestazione – Selezione criterio di ricerca

Si può procedere al passo successivo solo scegliendo un risultato tra quelli proposti.

Se i risultati non sono soddisfacenti si può effettuare la ricerca avanzata tramite la mappa medici, cliccando sul link “Ricerca avanzata”. La mappa funziona come descritto nel paragrafo 8.5.3. Mappa di ricerca avanzata

8.6 Inserimento data e ora appuntamento e conferma prenotazione

Per la conferma della prestazione richiesta sarà necessario proseguire con la prenotazione utilizzando i contatti forniti dal sistema, di seguito un esempio:

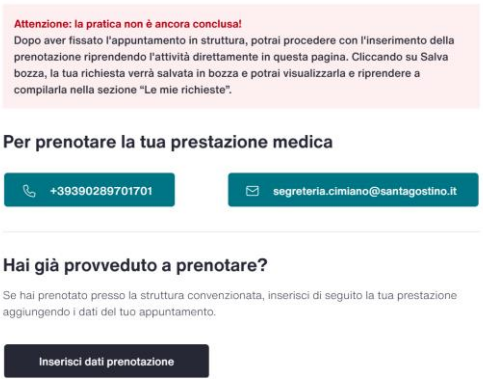


Figura 50: Contatti prenotazione

Solo successivamente alla prenotazione telefonica/via mail si potrà cliccare su “inserisci prenotazione” e proseguire con l’inserimento della data e ora dell’appuntamento e la conferma definitiva.



Figura 51: Inserimento prenotazione

Se a questo punto della procedura si clicca su “salva e riprendi più tardi” la prenotazione sarà salvata in bozza e sarà possibile completare il salvataggio in un secondo momento recuperando la richiesta nella sezione “le mie richieste”.

In fondo al riepilogo è possibile attivare un promemoria della prenotazione, selezionando quante ore prima si vuole essere notificati via e-mail con il promemoria.



Figura 52: promemoria

Cliccando su Invia richiesta di prenotazione, se la prenotazione va a buon fine, verrà visualizzata una pagina di conferma.

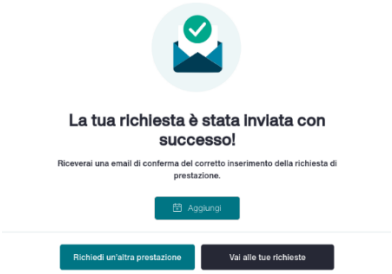


Figura 53: Conclusione richiesta di prestazione

Cliccando su Invia richiesta di prenotazione, se la prenotazione va a buon fine, verrà visualizzata una pagina di conferma.

9. Contatti

Per supporto su tutte le tematiche del portale è possibile utilizzare il Chatbot NOA che si trova in tutte le pagine della piattaforma. Per utilizzarlo sarà sufficiente cliccare sull'icona di seguito e seguire le indicazioni fornite:



Figura 54: Chatbot NOA

Se NOA non è in grado di risolvere la casistica specifica invierà la segnalazione alla centrale operativa Aon che prenderà poi contatto in seguito per supporto ulteriore.

Di seguito vengono riportati i contatti da utilizzare in caso di necessità specifiche, non risolvibili tramite chatbot:

- **Call center**
  02 87232384
  Da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 18:00
- **Informazioni su prenotazioni prestazioni in convenzione**
  rete.onecare@aon.it
  Inserire nell'oggetto "Convenzione FABI - …"
- **Informazioni su strutture convenzionate**
  convenzioni@aon.it
  Inserire nell'oggetto "Convenzione FABI - …"