SALUTE ORAle

Gentile Odontoiatra,

Ti diamo il benvenuto su Salute Orale, il portale che vuole garantire alle future mamme accesso alle cure odontoiatriche durante il periodo della gravidanza.
Ti ringraziamo per aver accettato di prestare il tuo servizio a questa iniziativa di salute e solidarietà sul territorio.
Il servizio, realizzato da INMP, ANDI e COI, è affidato ad una piattaforma interattiva. Questa breve Guida ti spiegherà, passo per passo, come utilizzarla.

Che cos'è Salute Orale?

Numerosi studi scientifici riportano l'importanza di una corretta salute orale sin dai primi mesi della gravidanza. Malattie dentali molto comuni, come la carie, possono causare malformazioni o infezioni nel feto già a partire dal primo trimestre di gravidanza. Per mantenere la salute di madre e bambino è fondamentale, oltre ad una dieta sana e una corretta pulizia dei denti, affidarsi alle cure e all'esame di un odontoiatra.

Con questo in mente, il progetto Salute Orale si propone di garantire una prima visita odontoiatrica completa a pazienti in stato di gravidanza con ISEE uguale o inferiore ai 20.000 euro. La visita si compone di un esame clinico della cavità orale e una operazione di igiene approfondita, e si conclude con la compilazione di un referto da parte dell'odontoiatra. Entro il progetto non sono previste prestazioni aggiuntive rispetto a quelle qui segnalate. L'investimento temporale per il professionista verso ogni singola paziente è stimato a 60 minuti di lavoro.

I costi della visita sono totalmente a carico del progetto: per gli odontoiatri che ne faranno richiesta tramite procedura che andremo a delineare, il rimborso previsto è di euro 60,00 a visita.

Agli Odontoiatri, il servizio offre la possibilità di partecipare attivamente ad un importante progetto di salute e solidarietà sul territorio, offrendo un servizio tangibile ad una fascia vulnerabile della popolazione. A seguito dell'iscrizione, l'Odontoiatra potrà gestire le proprie disponibilità orarie e i propri appuntamenti direttamente dalla piattaforma e, nel caso lo desideri, richiedere un rimborso per la propria attività.

Il progetto è patrocinato da INMP - Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà, con la collaborazione di Fondazione ANDI ETS e COI - Cooperazione Odontoiatrica Internazionale.

Come funziona Salute Orale?

Il progetto Salute Orale viene gestito in maniera interattiva grazie ad una webapp mobile first. In altri termini, tutte le operazioni di Salute Orale si svolgono online, tramite una piattaforma realizzata per funzionare sia su cellulare che su pc.

Il servizio utilizza una pagina principale, aperta a tutti, che consente di ricevere informazioni e procedere all'iscrizione al servizio. Una volta iscritto, l'Odontoiatra potrà accedere alla propria area personale tramite cui gestire appuntamenti, comporre referti e richiedere il rimborso per la sua attività.

Le Pazienti che sceglieranno il vostro studio avranno a disposizione i vostri contatti al fine di comunicare richieste di carattere emergenziale, come l'impossibilità di arrivare ad un appuntamento già confermato o la necessità di anticiparlo per un aggravarsi delle proprie condizioni. Chiediamo quindi la vostra collaborazione al fine di gestire al meglio le richieste - esclusivamente di questa natura - provenienti dalle pazienti.

1: la Pagina Principale

Per accedere al servizio digitare, sul motore di ricerca, le parole "Salute Orale in gravidanza", oppure l'indirizzo https://saluteoraleingravidanza.it. Questa operazione ti farà accedere alla pagina principale del progetto.

1.1 Intestazione

Nella parte più alta della pagina potrai vedere le principali partizioni del progetto:

- Home: dove ti trovi ora
- Progetto: descrizione estesa del progetto
- Realizzato da: conosci chi ha reso possibile Salute Orale
- Bandiere: seleziona lingua di utilizzo (Italiano/Inglese)
- Accedi: accedi al servizio dopo esserti registrato
- Registrati: chiedi di essere registrato al servizio Salute Orale

1.2 Corpo

Nel corpo della pagina principale troverai una serie di informazioni sul progetto, oltre a dei pulsanti che rimandano alla procedura di registrazione.

Verso la fine troverai le guide per Paziente e Odontoiatra, e i loghi degli istituti che hanno realizzato questa iniziativa. I loghi sono interattivi: clicca su di essi per conoscere chi ha realizzato il progetto.

1.3 Fondo Pagina

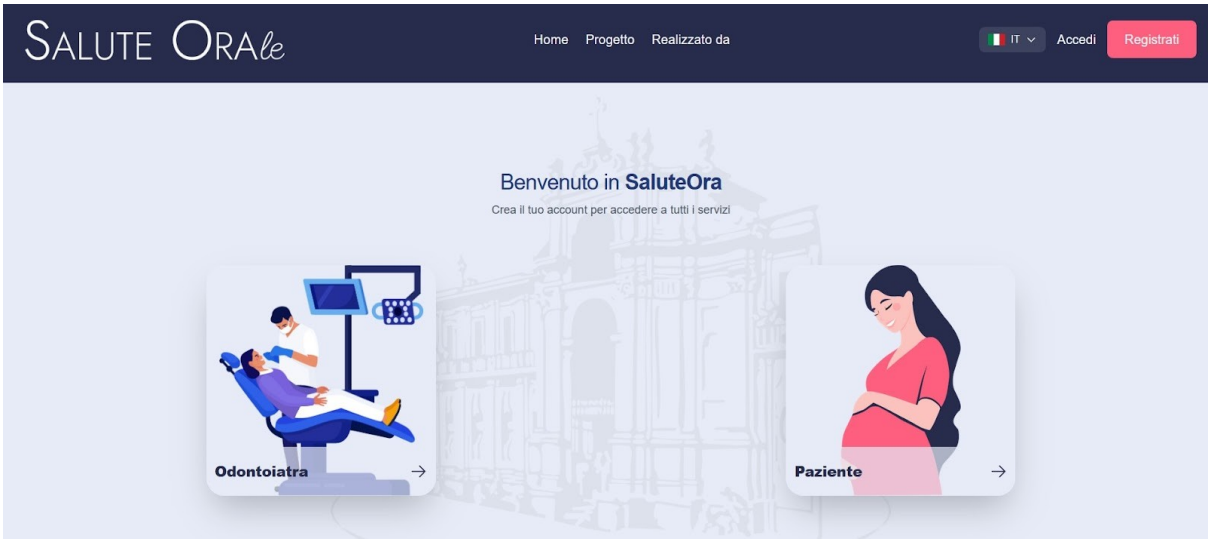
Nella parte più bassa della pagina principale troverai ulteriori link a documenti utili:

- Home: torna a Intestazione
- Progetto: descrizione estesa del progetto
- Cookie Policy: la cookie policy imnpiegata entro il servizio
- Realizzato da: conosci chi ha reso possibile Salute Orale
- FAQ: il progetto, riassunto in poche parole
- Trattamento Dati: modulo trattamento dati (da scaricare e compilare/vedi oltre paragrafo 2.1)

Se, dopo aver consultato la pagina principale e letto queste guide sei interessata a partecipare al progetto, raccogli i dati e i documenti richiesti e procedi al primo passaggio: la Registrazione.

2: la Registrazione

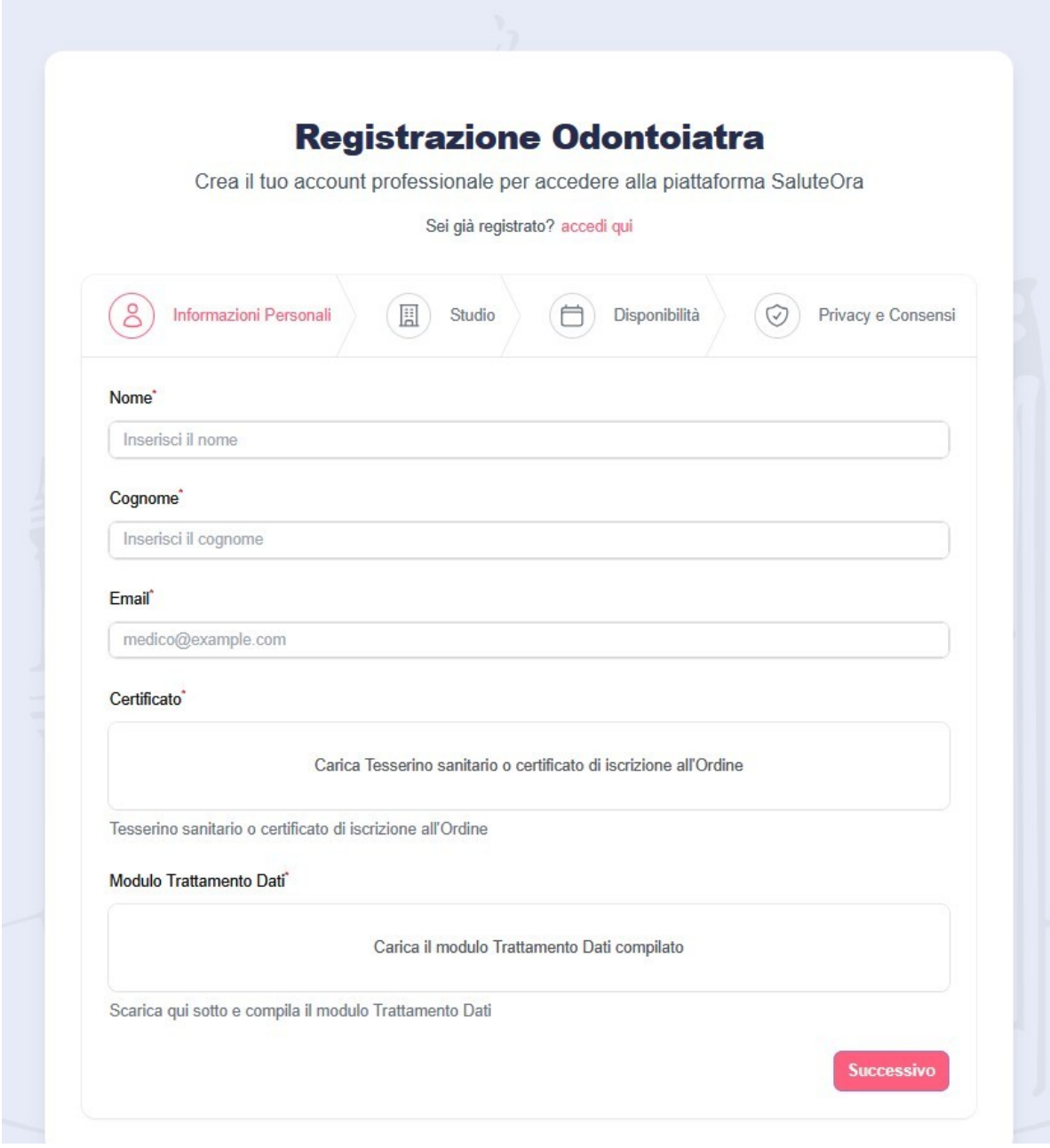
Seleziona il tasto Registrazione o Inizia Ora per richiedere l'accesso al servizio Salute Orale. Questo apre una pagina dedicata alla registrazione: clicca l'opzione Odontoiatra.



L’opzione Odontoiatra apre una serie di passaggi concatenati (stepper) che ti guideranno nel caricamento dei dati e documenti richiesti. Solo i campi contrassegnati con * (asterisco rosso) sono obbligatori: non puoi procedere se non li compili.

2.1 Dati Anagrafici e Documentazione

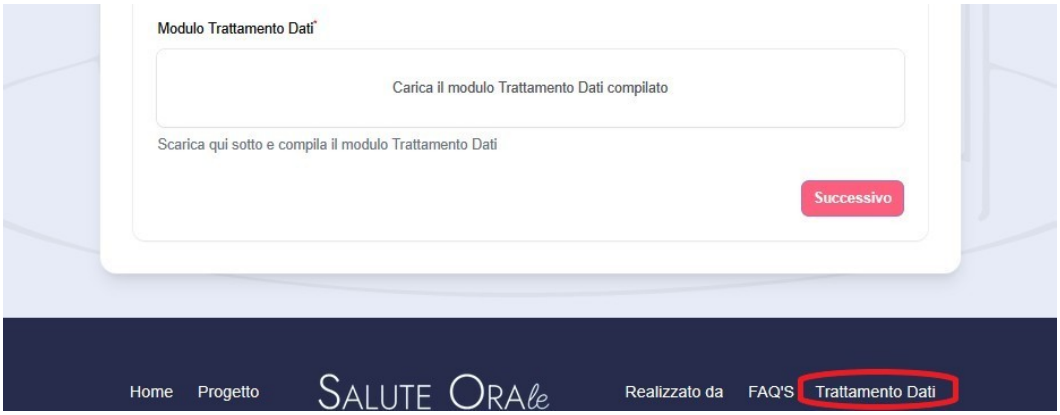
In questa sezione ti vengono richiesti tutti i tuoi dati anagrafici. Compila obbligatoriamente Nome, Cognome e Indirizzo Email.
L’indirizzo Email è di fondamentale importanza, in quanto su questo arriveranno una serie di comunicazioni utili a procedere con il servizio: **assicurati, quindi, di aver inserito un indirizzo Email a cui hai sempre facile accesso!** Questo indirizzo non viene visualizzato dalle Pazienti, ma viene utilizzato solamente per le procedure interne al portale: potrai quindi usare anche un indirizzo personale, lasciando quello generico di studio per le informazioni alle Pazienti.



Inoltre, in questa schermata dovrai inserire due documenti (formati supportati: testo/pdf e immagine/ jpg jpeg):

- Uno di riconoscimento, che può essere costituito dal tuo tesserino sanitario oppure dal certificato di iscrizione all'Ordine, rilasciato gratuitamente dalla sede provinciale in formato telematico;
- Uno di tipo autorizzativo, che consente all'Odontoiatra il trattamento dei dati personali delle pazienti entro il progetto in essere.

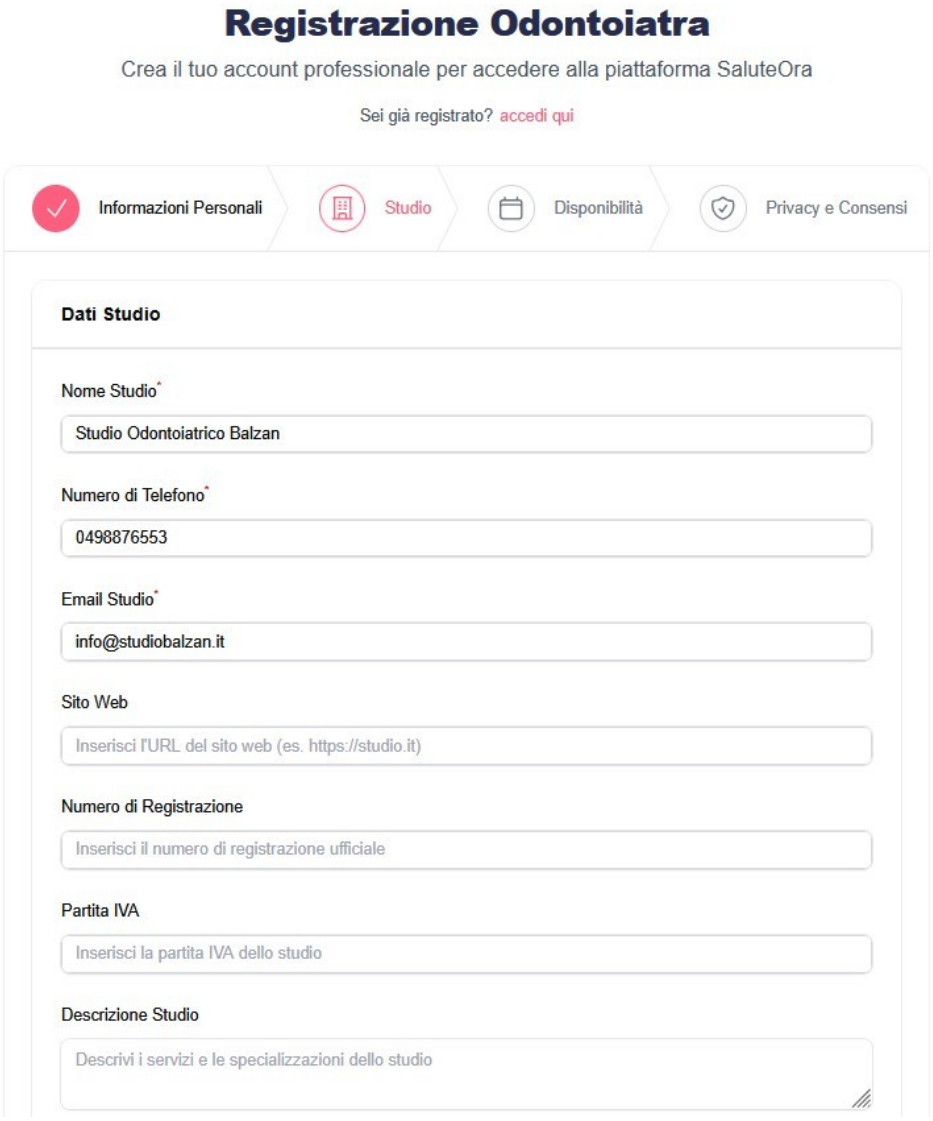
Questo secondo documento può essere scaricato dalla sezione "Trattamento Dati" presente in fondo alla pagina personale, opzione visibile anche entro la procedura di registrazione.
Il modulo trattamento dati va letto e compilato nella sua ultima pagina, denominata "Allegato 1". La compilazione può avvenire in forma telematica o cartacea, compilando il documento a mano e inserendolo come pdf o file immagine. In entrambi i casi deve riportare una firma olografa, fatta a mano o apposta digitalmente, del professionista che si iscrive al servizio.



Clicca "successivo" per procedere.

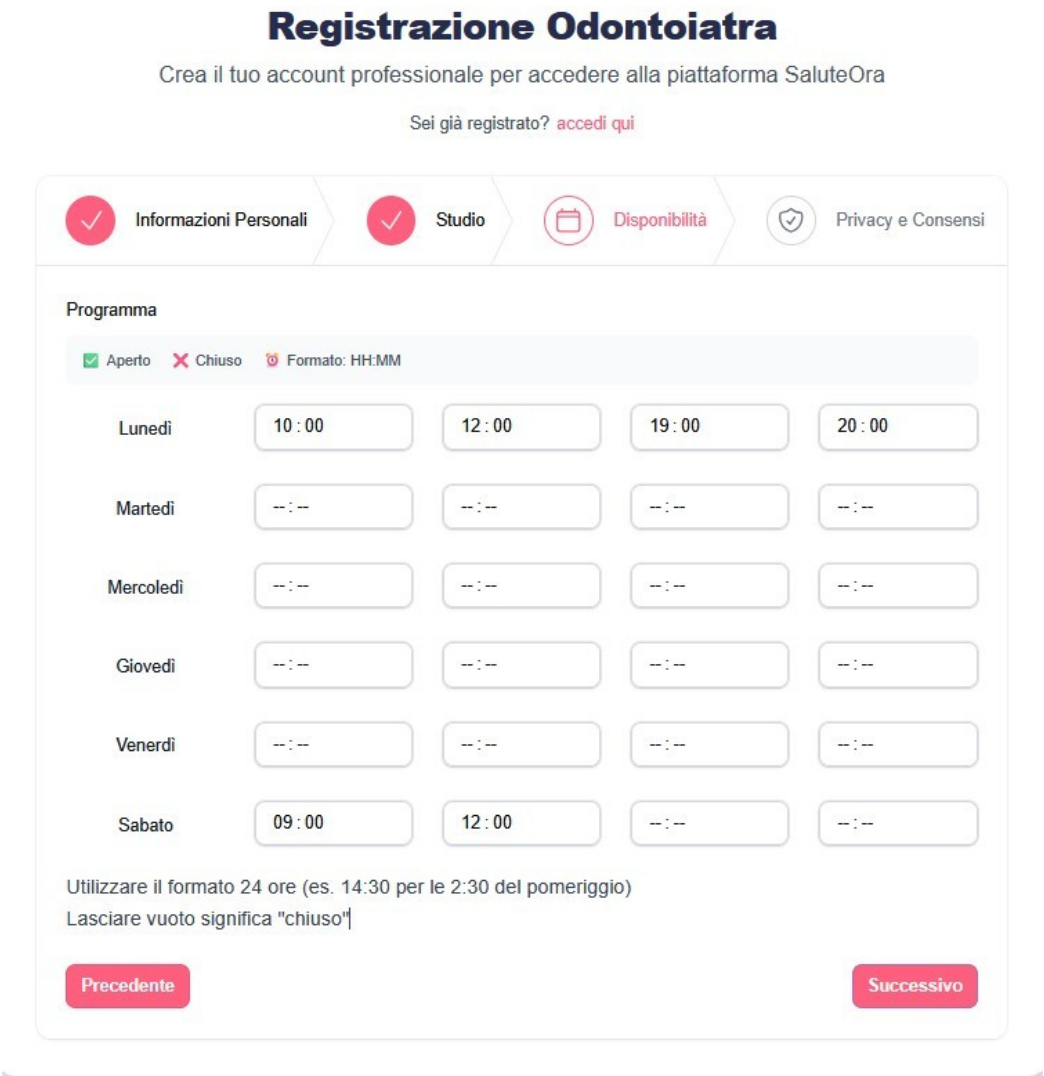
2.2 Studio

In questa pagina si vanno a dettagliare i dati dello studio odontoiatrico in cui si svolge il servizio. Ricorda che l'indirizzo email indicato in questa sezione è quello che verrà utilizzato dalle Pazienti per contattarti in caso di emergenza, e può differire da quello inserito al punto 2.1



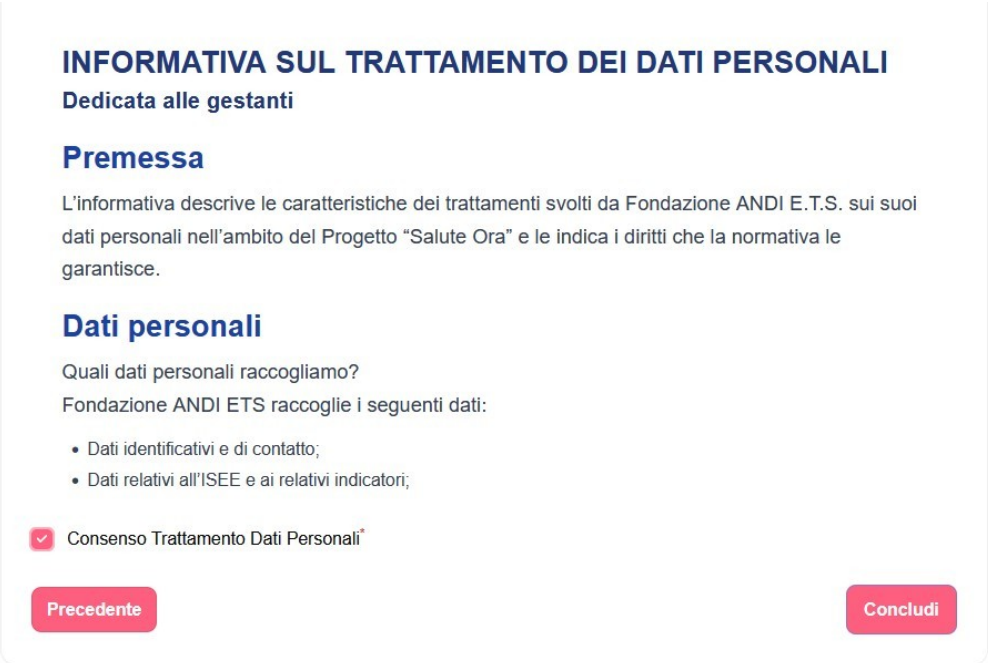
2.3 Disponibilità

In questa schermata l'Odontoiatra può segnalare le fasce orarie in cui intende offrire la propria disponibilità per le Pazienti del progetto Salute Orale. Queste possono venir modificate in qualsiasi momento all'interno della propria area personale (vedi poi, paragrafo 4).



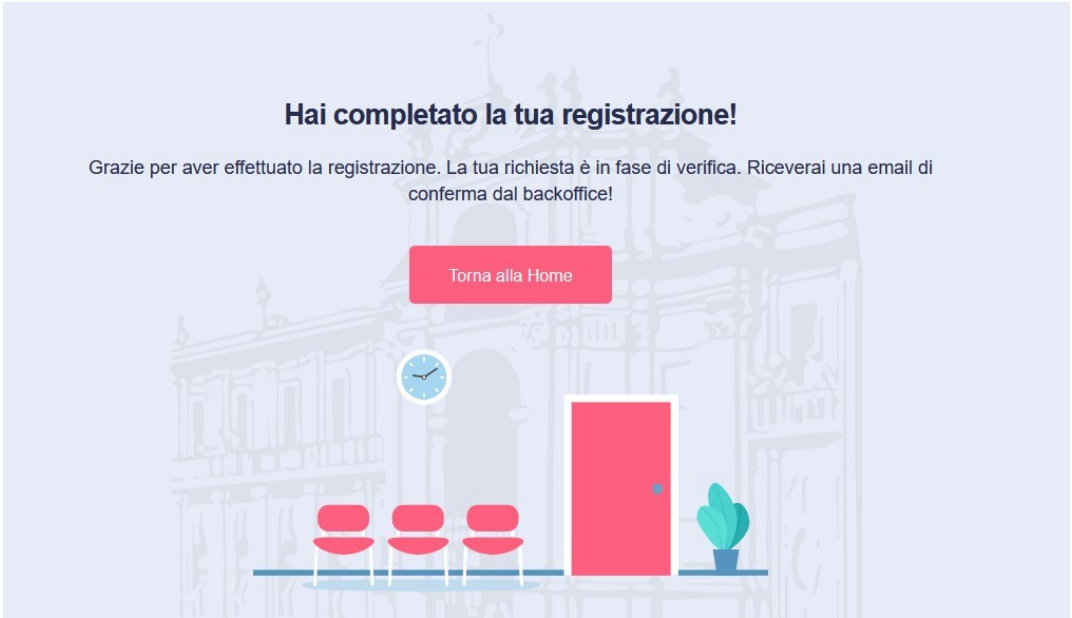
2.4 Privacy e Consensi

Una volta completato l'inserimento dei dati personali, dello studio e delle disponibilità orarie, l'Odontoiatra legge e approva il documento di trattamento dati personali.



Terminato questo passaggio, l'Odontoiatra viene inviato ad una sala d'attesa: da questo momento la sua richiesta di iscrizione è in valutazione.

Il personale di servizio del portale, il Backoffice, sarà in contatto con l'Odontoiatra tramite una serie di mail, inviate all'indirizzo segnalato in registrazione.



3: l’Accesso

Una volta che l’Odontoiatra ha caricato tutti i dati richiesti, questi vengono inviati al personale di servizio del portale Salute Orale, il Backoffice. Da questo momento l’Odontoiatra riceverà delle comunicazioni via email, le quali verranno inviate all’indirizzo segnato in 2.1: **fate attenzione, quindi, a inserire una mail a cui avete sempre accesso**.

Compito del Backoffice è quello di visualizzare i dati e i documenti inseriti e valutare se questi sono sufficienti per accedere al servizio. Il personale può dare 3 risposte diverse alla vostra richiesta:

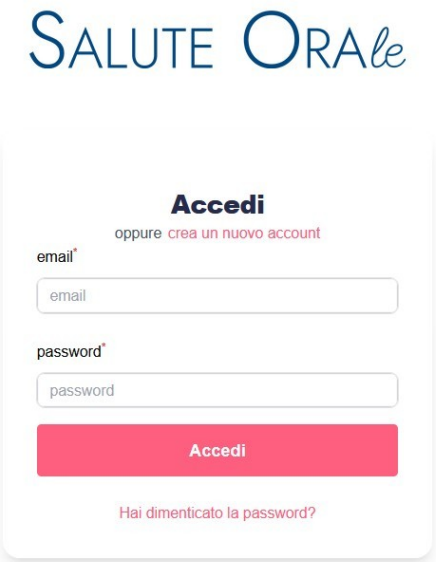
- **Approvata**: la registrazione riporta correttamente tutti i dati e i documenti richiesti; l’Odontoiatra può quindi procedere alla propria area personale, da cui si accede al servizio.
  Riceverai quindi un'email che contiene il tuo nome utente (la mail inserita in registrazione) e una password autogenerata. Con questi dati potrai accedere all’ Area Riservata dal pulsante Accedi in pagina principale.

- **Integrazione Richiesta**: la registrazione contiene qualche elemento non chiaro, come un documento non leggibile o un nome con un possibile errore di battitura. Per questo motivo, il Backoffice richiede all’Odontoiatra di integrare la propria registrazione.
  Nell’email che riceve l’Odontoiatra troverà:
  - indicazioni del Backoffice su come correggere la propria registrazione;
  - un link per riaccedere alla procedura di registrazione e correggere l’errore.

- **Rifiutata**: l’iscrizione non viene valutata corretta (di solito a seguito di alcune richieste di Integrazione non andate a buon fine), e si suppone l’Odontoiatra non abbia i requisiti per accedere al servizio. Per questo, la sua iscrizione viene rifiutata.
  L’Odontoiatra riceve una mail che invita a registrarsi nuovamente non appena avrà tutti i documenti richiesti.

4: l’Area Riservata

Quando il personale di Segreteria approva il processo di registrazione, l’Odontoiatra può accedere al servizio. Per farlo deve tornare alla pagina principale di Salute Orale e selezionare il tasto Accedi.

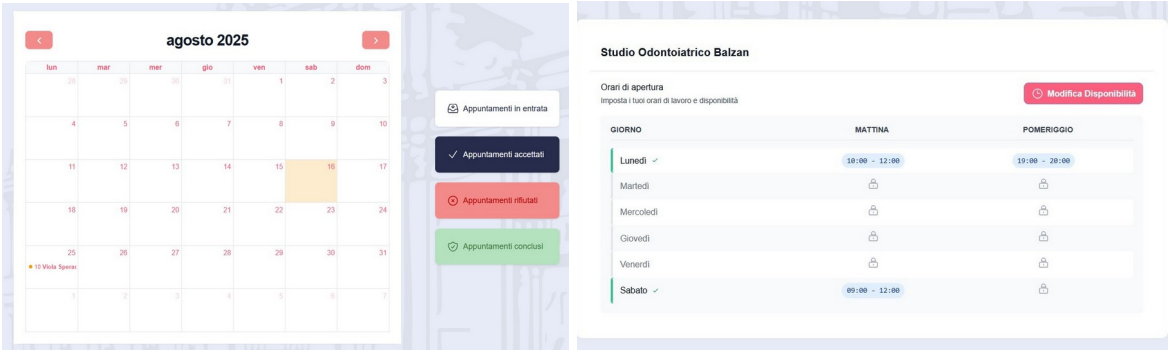


A questo punto potrà inserire i dati che ha ricevuto in una mail al momento dell'approvazione della propria registrazione (user - indirizzo email utilizzato; password - password autogenerata presente nella mail. Da questa schermata l'Odontoiatra può anche modificare la propria password.
Una volta effettuato questo accesso, l'Odontoiatra rimane loggato al servizio: questo vuol dire che, al netto di operazioni manuali, ogniqualvolta che accede da browser al servizio Salute Orale non verrà reindirizzata alla pagina principale, ma alla propria pagina personale.

Dalla propria pagina personale l'Odontoiatra può:

- accedere al proprio profilo, in alto a destra, dove può modificare o integrare alcuni dei propri dati personali;

- visualizzare gli appuntamenti in entrata da un calendario;
- gestire gli appuntamenti in entrata tramite le card poste a lato calendario;
- cambiare le proprie preferenze orarie. Questa modifica non ha effetto sugli appuntamenti già presi, ma solo su quelli ancora da richiedere; se quelli già in entrata non risultano eseguibili, si consiglia di Annullarli (vedi poi, paragrafo 6) per consentire alle Pazienti di prenotare un nuovo appuntamento;

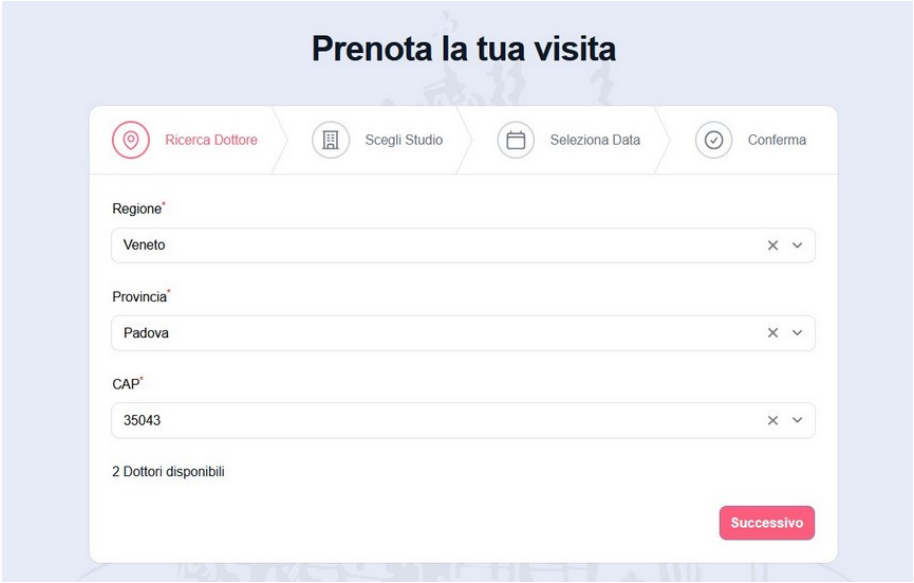


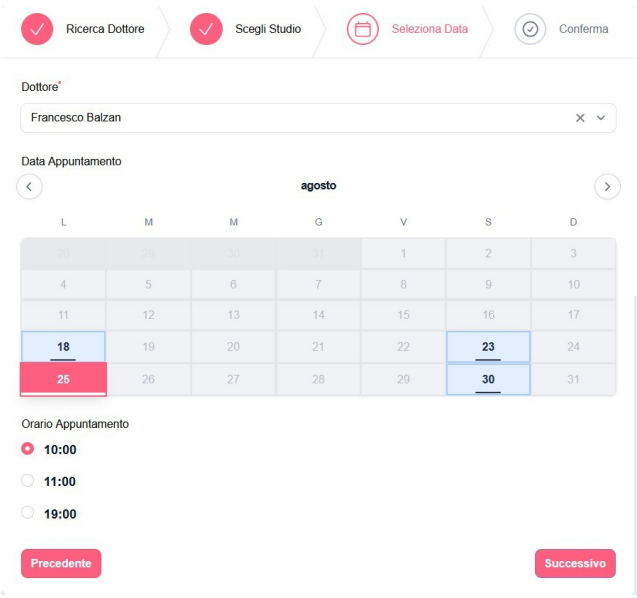
- compilare, al termine di ciascun appuntamento, il Referto;
- richiedere, dopo aver compilato il Referto, un Rimborso per la sua prestazione - o aiutare a supportare il progetto rinunciando al rimborso grazie all'opzione Pro Bono.

5: <u>Prenotazione Appuntamenti</u>

Le Pazienti che aderiscono al servizio hanno, entro la propria pagina personale, una funzione che permette di cercare odontoiatri sul territorio e prenotare una visita entro gli orari messi a disposizione.

Una volta che hanno completato questa operazione, l'appuntamento compare sul Calendario dell'Odontoiatra selezionato; la Paziente a questo punto attende una risposta dall'Odontoiatra, di cui sarà aggiornata tramite una mail prodotta automaticamente e una card presente all'interno della propria area personale. Questa contiene i contatti di studio, in caso di necessità della Paziente.





6: Gestione Appuntamenti

Una volta che viene richiesto dalla Paziente, l'appuntamento compare sul calendario dell'Odontoiatra che ne assume la gestione. Questa avviene tramite 4 card di stato, posizionate a fianco del calendario, che permettono di interagire con i singoli appuntamenti. Un appuntamento passerà da una card alla successiva sulla base di come agisce su di esso l'Odontoiatra.

Ciascuna delle 4 card di stato contiene delle azioni, che permettono di interagire con i singoli appuntamenti.

Queste azioni sono delle icone, cliccabili, che cambiano lo stato dell'appuntamento, facendolo procedere verso la conclusione del flusso e costituendo lo storico dello studio.
I cambiamenti di stato generano delle email automatiche verso il paziente integrabili, in alcuni casi, da dettagli apposti dall'odontoiatra.
Andiamo ad elencare le azioni possibili entro ciascuna card per poi definirle singolarmente:

- ***Appuntamento in Entrata***: Informazioni, Rifiuta, Accetta.
- ***Appuntamento Accettato***: Informazioni, Annulla, Non Presentato, Compila Referto, Invia Referto.
- ***Appuntamento Rifiutato***: Informazioni.
- ***Appuntamento Concluso***: Informazioni; Richiedi Rimborso; Pro Bono.

6.1 Appuntamenti in Entrata

La Paziente ha rivolto una richiesta di appuntamento allo studio, entro gli orari che l'Odontoiatra aveva impostato al momento della prenotazione. Entro questa card sono disponibili le seguenti operazioni (da sinistra a destra):

- ***Informazioni***: apre una tabella con informazioni aggiuntive sulla Paziente (contatti, storia clinica, eventuali note della Paziente che delineano il suo stato di salute);
- ***Accetta***: l'appuntamento viene accettato e passa negli "Appuntamenti Accettati". La Paziente riceve una mail che conferma l'accettazione e riporta orario e data dell'appuntamento.
- ***Rifiuta***: l'Odontoiatra non riesce a confermare l'appuntamento, ed è costretto a rifiutarlo. La Paziente riceve una mail che comunica il Rifiuto e la abilita a prenotare un nuovo appuntamento. L'appuntamento viene mosso in "Appuntamenti Rifiutati".
  L'Odontoiatra, al fine di indirizzare la nuova ricerca della Paziente, è invitato a definire i motivi del rifiuto nella casella di testo che si apre, che andrà a corredare la mail.

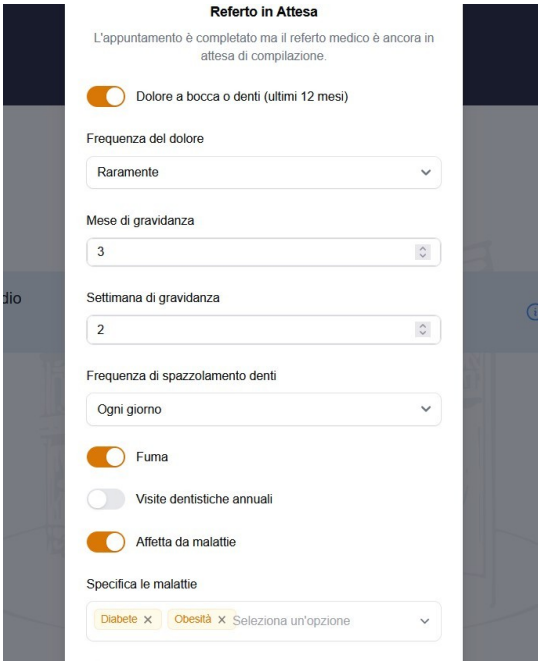
6.2 Appuntamenti Accettati

Entro questa card di stato si gestisce l'interezza dell'appuntamento. Le operazioni sono, da sinistra a destra:

- ***Informazioni***: apre una tabella con informazioni aggiuntive sulla Paziente (contatti, storia clinica, eventuali note della Paziente che delineano il suo stato di salute);
- ***Annulla***: l'Odontoiatra va ad annullare un appuntamento che aveva già precedentemente accettato. Questo può avvenire per 3 casistiche principali:
    - Forza Maggiore un imprevisto impedisce all'Odontoiatra di mantenere l'appuntamento;
    - Appuntamento in orario non più disponibile: l'appuntamento è stato preso con largo anticipo ma l'Odontoiatra ha dovuto modificare le sue disponibilià orarie per il progetto;
    - Paziente non presentata MA ha comunicato: la Paziente non riesce a presentarsi all'appuntamento per un impedimento e ne da comunicazione all'Odontoiatra per via telefonica o via email con sufficiente anticipo (idealmente 8 ore di anticipo sull'appuntamento, ma la casistica è lasciata alla discrezionalità dell'Odontoiatra.

In ciascuno di questi casi la Paziente riceve una mail che comunica l'Annullamento e la abilita a prenotare un nuovo appuntamento. L'appuntamento viene mosso in "Appuntamenti Rifiutati".
L'Odontoiatra, al fine di indirizzare la nuova ricerca della Paziente, è invitato a definire i motivi del rifiuto nella casella di testo che si apre, che andrà a corredare la mail.

- ***Non Presentata***: la Paziente non si è presentata all'appuntamento ma non ne ha dato comunicazione di sorte. Anche in questo caso, la Paziente riceve una mail che comunica lo stato e la abilita a prenotare un nuovo appuntamento: riceve, tuttavia, uno stato che segnala questa mancanza. Nel caso riceva un secondo stato "non presentata" la paziente viene estromessa dal servizio per inadempienza.
  L'appuntamento viene mosso in "Appuntamenti Rifiutati".



- ***Referto in Attesa***: terminato l'appuntamento, l'Odontoiatra deve compilare il referto tramite modulo allegato. Il referto si compone di una serie di domande sullo stato di salute della Paziente. La compilazione è obbligatoria per proseguire.
  L'ultima voce di referto, "necessita cure odontoiatriche", apre una finestra di testo libero all'interno della quale si possono segnalare ulteriori cure che l'Odontoiatra consiglia alla Paziente.
  Non c'è un limite di tempo nella compilazione del referto: tuttavia, per mantenere un flusso di lavoro pulito, si consiglia di procedere alla compilazione entro la giornata in cui si è svolta la prestazione.
- ***Referto Completato***: una volta che il referto è stato compilato la prima volta la schermata cambia (vedi sotto): si considera già concluso l'appuntamento, ma si può rivedere il referto. Solo quando il referto è soddisfacente può essere Completato (icona Verde ora apparsa).
  La paziente riceve il referto via mail come allegato, e può scaricarlo nella sua pagina personale. Una volta Completato il Referto, l'appuntamento passa in card Appuntamenti Conclusi per l'ultimo passaggio: il rimborso all'Odontoiatra che ha svolto la prestazione.

6.3 Appuntamenti Rifiutati

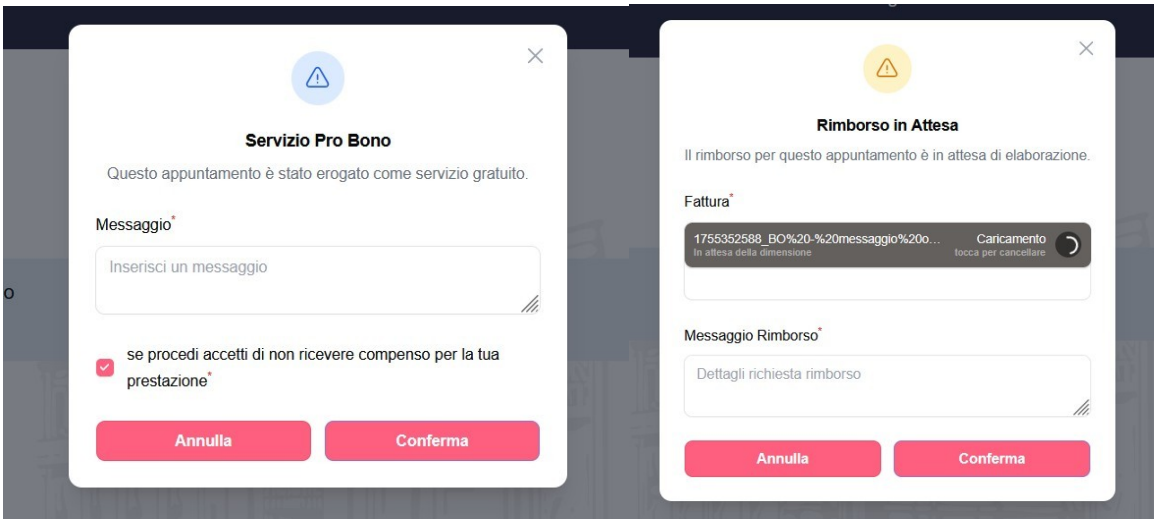
La card costituisce solamente uno storico degli appuntamenti non compiuti per vari motivi (Rifiutati, Annullati o Non Presentata). L'unica interazione possibile con questi appuntamenti è la funzione Informazioni, nel caso possa essere utile ricontattare una Paziente.

6.4 Appuntamenti Conclusi

Entro questa Card l'Odontoiatra conclude il flusso prospettato per l'appuntamento. Le operazioni sono, da sinistra a destra:

- ***Informazioni***: apre una tabella con informazioni aggiuntive sulla Paziente (contatti, storia clinica, eventuali note della Paziente che delineano il suo stato di salute);
- **Pro Bono**: l'Odontoiatra decide di supportare ulteriormente il progetto Salute Orale offrendo la sua prestazione a titolo gratuito. Per farlo, seleziona l'icona a cuore e, dopo aver confermato l'intenzione a procedere in questo senso, procede a chiudere l'appuntamento.

- **Rimborso in Attesa**: l'Odontoiatra richiede il rimborso per la prestazione. Per farlo, carica una fattura all'interno dell'area dedicata e attende che il Backoffice confermi l'avvenuta procedura di rimborso.

  La fattura deve riportare entro i cambi che seguono le seguenti informazioni:

  - Importo: euro 60,00. Il rimborso è fisso per ogni prestazione.
  - Dati cliente:
  - P.IVA committente:
  - Descrizione: "Visita progetto Salute Orale a beneficio di (nome+cognome paziente)"