

# Scheda 1

# Accessibility conformance report per

**APP UniSalute Up**  
**Android, versione v. 3.11.7**

Ultimo aggiornamento: 2/09/2025

*Questo documento è stato fornito da [Accessiway](#) per ottemperare agli obblighi dell'Atto europeo sull'accessibilità fino a quando l'Autorità nazionale competente non fornirà il modello ufficiale.*

*Ogni paragrafo complesso è introdotto da una spiegazione in un linguaggio più semplice.*

# Introduzione

*Vogliamo che tutti, comprese le persone con disabilità, usino in modo facile la nostra App. Questa dichiarazione spiega cosa facciamo perché sia accessibile e rispetti le leggi e gli standard come l'European Accessibility Act o le WCAG.*

UniSalute S.p.A. si impegna per l'accessibilità e l'inclusività. Vogliamo che tutti i nostri clienti, comprese le persone con disabilità, possano utilizzare con successo il nostro [sito web, app, dispositivo].

Questa dichiarazione di accessibilità illustra le caratteristiche di accessibilità di UniSalute Up, come soddisfiamo i requisiti dello European Accessibility Act, dello standard EN 301549, delle WCAG 2.2, dell'ADA e della Sec. 508, e cosa stiamo facendo per mantenere e migliorare l'accessibilità. Questa dichiarazione riguarda solo UniSalute Up.

Rivediamo regolarmente questa dichiarazione man mano che miglioriamo UniSalute Up.

# Panoramica

**UniSalute Up** è un'applicazione mobile che consente agli utenti di gestire in modo semplice e veloce i propri servizi assicurativi sanitari. I clienti possono accedere all'Area Riservata, prenotare visite ed esami nelle strutture convenzionate, richiedere rimborsi caricando i documenti, controllare lo stato delle pratiche e consultare i dettagli della propria polizza. L'app include anche la funzione di ricerca delle strutture sanitarie più vicine e il servizio di consulenza medica online. UniSalute Up è disponibile per dispositivi Android ed è pensata per offrire le stesse funzionalità del portale web in un formato ottimizzato per smartphone.

## Come si usa UniSalute Up (Accessibilità & Operatività)

Ci sforziamo di rendere l'app UniSalute Up semplice da usare per tutti. Ecco una panoramica su come navigare e utilizzare il nostro servizio quando si usano tecnologie assistive o configurazioni speciali:

- L'app **UniSalute Up** si apre con una schermata di accesso che consente di entrare nell'Area Riservata inserendo nome utente e password. Per i nuovi utenti è disponibile la funzione di registrazione, con un modulo guidato che richiede dati personali e numero di polizza.
- Il **menu principale**, accessibile tramite icone e pulsanti ben visibili, permette di navigare tra le principali sezioni: prenotazioni, rimborsi, pratiche, documenti e ricerca strutture.
- Per **prenotare una visita** o un esame è sufficiente selezionare la voce dedicata, scegliere la tipologia di prestazione e confermare la struttura sanitaria tra quelle disponibili. I risultati possono essere filtrati per posizione geografica o tipologia di servizio.
- Nella sezione **Rimborsi** l'utente può caricare le ricevute mediche scattando una foto con la fotocamera del dispositivo o caricando un file dalla galleria. L'app mostra una conferma dell'invio e lo stato di avanzamento della pratica.
- Ogni area è corredata da **etichette chiare e pulsanti di azione evidenti**, pensati per un utilizzo rapido anche da smartphone. L'applicazione integra

inoltre funzioni di supporto, come la ricerca delle strutture convenzionate tramite mappa interattiva e il servizio di consulenza medica online.

#### UniSalute Up **Funzionalità di accessibilità**

Utilizza le modalità standard di interazione con il sistema operativo e le tecnologie assistive.

Se avete bisogno di ulteriori spiegazioni sull'uso di una qualsiasi parte potete contattarci utilizzando l'apposito modulo presente nella sezione Contattaci nel footer del nostro sito <https://www.unisalute.it> e raggiungibile al seguente link:

<https://www.unisalute.it/dk/assistenza/info41/pub>

Ci proponiamo di fornire qualsiasi descrizione o spiegazione aggiuntiva necessaria per il corretto funzionamento del servizio.

# Conformità dell'accessibilità

## (Come rispettiamo i requisiti)

Abbiamo valutato UniSalute Up rispetto ai requisiti dello European Accessibility Act (se necessario anche alla sua applicazione locale), dell'ADA, delle WCAG 2.2, della Sezione 508 e ci siamo assicurati che li soddisfi:

Forniamo:

### Percepibile

- Il contenuto è presentato in un ordine che rispecchia la struttura logica e semantica, permettendo alle tecnologie assistive di interpretarlo correttamente.
- Le istruzioni fornite per comprendere e operare sui contenuti non si basano esclusivamente su caratteristiche sensoriali dei componenti quali forma, colore, dimensione, ubicazione visiva, orientamento o suono.
- Il contenuto che non richiede una rappresentazione in due dimensioni si ridispone correttamente quando cambia la dimensione visualizzata dal programma utente.
- La modifica della spaziatura dei testi, relativamente all'altezza delle righe, agli spazi tra paragrafi, lettere o parole, non causa perdite di informazioni o di contenuto.
- Il contenuto è adattabile, consentendo agli utenti di personalizzare la dimensione del testo mantenendo un'interfaccia completamente usabile.

### Utilizzabile

- Non sono previsti limiti di tempo imposti dal contenuto oppure, se presenti, sono controllabili dall'utente, regolabili, estendibili o giustificati da necessità funzionali o normative.
- Tutti i contenuti in movimento, se presenti, sono dotati di controlli per la pausa e/o il controllo della riproduzione.
- Non vengono utilizzati contenuti lampeggianti o intermittenti a livelli che

possano provocare crisi epilettiche, rimanendo entro i limiti di sicurezza.

- Lo scopo dei collegamenti può essere determinato dal testo del collegamento stesso o almeno dal testo del collegamento nel contesto dei suoi contenuti adiacenti.
- L'indicatore del focus della navigazione da tastiera è visibile su tutti gli elementi interattivi.
- Gli elementi che possono ricevere il focus della navigazione da tastiera sono sempre almeno parzialmente visibili nel viewport.
- Per i componenti dell'interfaccia utente con etichette che includono testo o immagini di testo, il nome letto dagli ausili contiene il testo presentato visivamente.
- L'area cliccabile degli elementi interattivi è sufficientemente ampia da garantire un'interazione agevole per gli utenti.
- Non sono presenti trappole da tastiera (è possibile navigare liberamente all'interno e all'esterno di tutti i componenti).

## Comprensibile

- I componenti dell'interfaccia utente, quando ricevono il focus della navigazione da tastiera, non generano cambiamenti imprevisti di contesto che possano disorientare l'utente
- I componenti dell'interfaccia utente, quando attivati dall'utente tramite tastiera o tecnologie assistive, non generano cambiamenti imprevisti di contesto che possano disorientare l'utente
- Quando viene rilevato automaticamente un errore di inserimento, l'elemento in errore è identificato e l'errore è descritto tramite testo.
- Dove necessario, sono fornite etichette o istruzioni quando il contenuto richiede azioni di input da parte dell'utente
- Quando viene identificato un errore di inserimento e sono noti suggerimenti per correggerlo, tali suggerimenti sono forniti all'utente, salvo i casi previsti dalla normativa
- Scriviamo i contenuti in un linguaggio chiaro e semplice.

## Robusto

- Sono utilizzate tecnologie di sviluppo standard interpretabili dalle tecnologie

assistive

Testiamo UniSalute Up con le tecnologie assistive più comuni in un'ampia varietà di configurazioni Sistemi operativi-Browser:

- Lettori di schermo (come NVDA e JAWS su Windows, VoiceOver su Mac e iOS) per confermare che tutti gli elementi interattivi sono annunciati correttamente e possono essere utilizzati.
- Testiamo anche l'ingrandimento dello schermo e le modalità ad alto contrasto.

Puntiamo alla compatibilità con le versioni attuali delle principali tecnologie assistive. Il nostro codice segue le migliori pratiche delineate nelle WCAG 2.2 e nella EN 301 549 per un'implementazione robusta, il che significa che dovrebbe rimanere accessibile anche con l'evoluzione della tecnologia.

Standard: sulla base di quanto sopra, applichiamo i criteri WCAG 2.2 AA (più recenti) e EN 301 549 per garantire l'accessibilità. Il rispetto di questi standard crea una presunzione di conformità ai requisiti dell'EAA, dell'ADA e di altre normative basate sugli stessi standard tecnici.

# Monitoraggio e manutenzione continui

Per noi l'accessibilità non è un impegno una tantum, ma un processo continuo. Ecco come garantiamo che UniSalute Up rimanga accessibile nel tempo:

- Con il supporto di [AccessiWay](#), il 2/09/2025 abbiamo effettuato un audit manuale esterno guidato da esperti per verificare la nostra conformità all'accessibilità. Manteniamo un ciclo di test e miglioramenti continui, con un supporto ricorrente per garantire che almeno una volta all'anno vengano condotti audit completi, compresi test manuali da parte di professionisti che utilizzano tecnologie assistive.

# Feedback e Contatti

*Siamo lieti di ricevere il vostro suggerimento per rendere migliore UniSalute Up. Se trovate problemi o avete suggerimenti, contattateci via e-mail, telefono o posta. Spiegate i dettagli del problema in modo da aiutarvi.*

Teniamo molto al contributo dei nostri utenti soprattutto se ci informano che qualcosa non funziona. Se avete difficoltà ad accedere a qualsiasi parte di UniSalute Up se riscontrate un problema di accessibilità o se avete suggerimenti per un miglioramento, fatecelo sapere.

In caso di necessità di segnalazioni puoi contattarci utilizzando l'apposito modulo presente nella sezione Contattaci nel footer del nostro sito <https://www.unisalute.it> e raggiungibile al seguente link:

<https://www.unisalute.it/dk/assistenza/info41/pub>

Quando ci contattate, vi preghiamo di fornire il maggior numero possibile di dettagli sul problema (quale pagina o funzione, cosa è successo e quale tecnologia di assistenza state utilizzando, se del caso). Cercheremo di prendere atto del vostro feedback entro **30 giorni** lavorativi e faremo del nostro meglio per risolvere il problema rapidamente o per informarvi sui progressi.

Applicazione: Nel caso in cui riteniate che i vostri problemi di accessibilità non siano stati affrontati in modo adeguato, avete il diritto di inoltrare il vostro reclamo. Ci auguriamo sinceramente di risolvere qualsiasi problema insieme a voi prima che raggiunga questo stadio, ma questa via è disponibile.

Storia del documento: La presente Dichiarazione di accessibilità è stata pubblicata per la prima volta in data 2/09/2025. È stata rivista e aggiornata l'ultima volta in data 2/09/2025. Prevediamo di rivederlo almeno **annualmente**, o ogni qualvolta si verificano modifiche significative al servizio.