Accessiway

Accessibility conformance report per

UniSalute Up

Ultimo aggiornamento: 31/08/2026

Il presente documento è redatto in forma semplificata e con linguaggio chiaro e comprensibile in conformità ai principi e ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla Direttiva (UE) 2019/882 e dal decreto legislativo 27 maggio 2022, n. 82, con particolare riferimento all'obbligo di fornire informazioni percepibili, utilizzabili, comprensibili e robuste per tutti gli utenti, incluse le persone con disabilità.

Ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 82/2022 e dell'Allegato I, sezioni III e IV, le informazioni relative all'accessibilità dei servizi devono essere presentate in modo chiaro, comprensibile e accessibile, anche attraverso l'uso di un linguaggio semplice e di una struttura non complessa.

La scelta di sintesi e semplicità del presente documento costituisce pertanto attuazione diretta di un obbligo normativo e non rappresenta una limitazione delle informazioni disponibili, che restano integralmente disciplinate dalla documentazione tecnica e legale di riferimento.

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 il nostro servizio. Questo documento 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 servizio.

Questo documento 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 queste informazioni man mano che miglioriamo UniSalute Up.

Powered by Accessiway

Panoramica

Descrizione del servizio

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 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:

Come si usa UniSalute Up

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

Powered by Accessiway

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

Accessibilità di UniSalute Up

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.

Powered by Accessiway

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 Section 508 ed è:

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.
- Laddove presenti, lo scopo dei campi di input che accettano dati specifici è correttamente comunicato agli ausili ed è implementato in modo conforme.
- Le informazioni non vengono trasmesse unicamente attraverso il colore, oppure presentano un’alternativa accessibile come testo o simboli.
- Le informazioni sono presentate utilizzando testo, evitando immagini di testo non essenziali e non personalizzabili.
- 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.

Utilizzabile

- Non sono presenti trappole di navigazione (è possibile navigare liberamente all’interno e all’esterno di tutti i componenti).
- Viene implementata una scorciatoia da tastiera utilizzando sole lettere (maiuscole e minuscole), segni di punteggiatura, numeri o simboli, non è disponibile un meccanismo per disattivare la scorciatoia e/o non è disponibile un meccanismo per rimappare la scorciatoia in modo che usi uno o più caratteri non stampabili della tastiera (ad esempio Ctrl, Alt, ecc.) e/o la scorciatoia da tastiera per un componente dell'interfaccia utente non è attiva;
- 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.

Powered by Accessiway

- 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.
- Intestazioni ed etichette chiariscono contenuti e funzionalità.
- Gli elementi che possono ricevere il focus della navigazione da tastiera sono sempre almeno parzialmente visibili nel viewport.
- Tutte le funzionalità non richiedono di gesti complessi per essere utilizzate.
- Le funzionalità non si avviano subito al tocco, si possono annullare prima di completarle e non serve tenere premuto per farle funzionare.
- 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.
- Tutte le funzionalità sono usabili senza basarsi esclusivamente sul movimento del dispositivo o dell'utente
- Tutte le funzionalità sono usabili senza dover essere necessariamente trascinate
- L'area cliccabile degli elementi interattivi è sufficientemente ampia da garantire un'interazione agevole per gli utenti.

Comprensibile

- La lingua di ogni pagina è definita in modo appropriato e utilizzato in modo coerente in tutto il servizio
- 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.
- 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

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

Powered by Accessiway

- 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 più recenti WCAG 2.2 AA 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.

Powered by Accessiway

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 31/08/2026 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 del 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 15 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.

Storia del documento: Questo documento è stato rivisto e aggiornato l'ultima volta in data 31/08/2026. Prevediamo di rivederlo almeno annualmente, o ogni qualvolta si verifichino modifiche significative al servizio.

Powered by Accessiway

Accessibilità WEB

La disabilità è definita come: qualsiasi limitazione dell'attività o restrizione della partecipazione nella società, vissuta da una persona a seguito di un'alterazione sostanziale, duratura o definitiva di una o più funzioni fisiche, sensoriali, mentali, cognitive o psichiche, di una disabilità multipla o di una condizione di salute invalidante.

L'accessibilità web consiste nel rendere i servizi di comunicazione pubblica online accessibili alle persone con disabilità ed è basata su quattro principi fondamentali:

Percepibile: le informazioni e i componenti dell'interfaccia utente devono essere presentati all'utente in modo tale da poter essere percepiti. Ad esempio, fornendo equivalenti testuali per tutti i contenuti non testuali che possano poi essere presentati in altre forme in base alle esigenze dell'utente: caratteri di grandi dimensioni, braille, sintesi vocale, simboli o linguaggio semplificato.

Utilizzabile: i componenti dell'interfaccia utente e della navigazione devono poter essere utilizzati. Ad esempio, rendendo tutte le funzionalità disponibili tramite tastiera

Comprensibile: le informazioni e l'utilizzo dell'interfaccia utente devono essere comprensibili. Il contenuto testuale deve essere reso leggibile e la navigazione deve essere coerente.

Robusto: il contenuto deve essere sufficientemente robusto da poter essere interpretato in modo affidabile da una vasta gamma di user agent, comprese le tecnologie assistive.

Powered by Accessiway

Ambienti di test

Sistemi operativi

- Apple Mac Os X (ultima versione)
- Microsoft Windows (ultima versione)
- Apple Ios (ultima versione)
- Google Android (ultima versione)

Non abbiamo utilizzato Linux in quanto attualmente è molto poco diffuso tra gli utenti con disabilità.

Browser e software utente

Nelle ultime versioni disponibili sui diversi sistemi operativi:

- Google Chrome
- Windows Edge
- Safari
- Adobe Acrobat Reader / Preview su Mac (solo per PDF)

Screen readers e tecnologie assistive

Per ottenere la valutazione più standard possibile, testiamo tutto con la configurazione predefinita delle tecnologie assistive.

Per rendere la valutazione più realistica, testiamo anche:

- Adattamenti grafici presenti nei diversi sistemi (colori, contrasti, sottotitoli, ecc.)
- Emulazioni del mouse, ingranditori e tastiere a schermo o impostazioni avanzate della tastiera, sempre dei diversi sistemi
- VoiceOver – solo su sistemi Apple
- TalkBack – solo su Android
- NVDA (ultima versione) e Freedom Scientific JAWS (penultima versione) – solo su sistemi PC

Powered by Accessiway

Metodologia

Metodologia oggettiva di verifica manuale e semi-automatica

Analizziamo i contenuti con diversi sistemi automatici e semi-automatici e confrontiamo i risultati tra gli strumenti per ottenere la verifica più completa e oggettiva possibile. Lo standard di riferimento, salvo specifiche richieste, è sempre l'ultimo disponibile (WCAG 2.2), così da garantire la conformità in tutti i paesi da cui è possibile accedere al touchpoint (sito, app, ecc.).

La nostra verifica è quindi conforme a WCAG 2.2 livello AA e ai requisiti delle Linee guida UNI EN 301549 o alla loro declinazione negli RGAA francesi. Ogni strumento produce risultati che vengono poi analizzati dai nostri esperti: è quindi possibile che non tutti i risultati degli strumenti compaiano, in quanto giudicati falsi negativi.

Strumenti automatici per il controllo della sintassi

- **W3C Markup Validation Service :** Utilizzato con codice generato, in quanto è lo strumento ufficiale per il controllo di HTML, XHTML, MathHTML, ecc.
- **W3C CSS Validation service :** Sebbene la correttezza del CSS non influisca direttamente sull'accessibilità, potrebbe incidere su alcuni aspetti che comunque la riguardano, qualora non venisse interpretato correttamente a causa di errori. La verifica è quindi opportuna e viene effettuata con W3C CSS Validation Service
- **PAC PDF checker**

Strumenti automatici e semi-automatici per la verifica dei colori

- **Color Contrast Analyser (CCA) :** Utilizzato puntualmente su contrasti dubbi.
- **WCAG Color contrast checker :** Utilizzato come primo controllo per verificare i contrasti dei colori utilizzati nei CSS delle pagine.
- **Text on background image a11y check :** Utilizzato per verificare i casi in cui il testo dovrebbe sovrapporsi alle immagini.
- **Color contrast accessibility evaluator :** Utilizzato come controllo aggiuntivo per alcune pagine online.

Strumenti automatici e semi-automatici per il controllo dell’accessibilità

Alcuni validatori online utilizzati come campione sulle pagine:

- Accescan
- Wave

E altri strumenti:

- **Web developer toolbar**: Utilizzato a supporto della verifica manuale. Permette di individuare immagini prive di testo alternativo, campi senza etichette, ecc.
- **AXE e Lighthouse for Chrome**: Forniscono indicazioni precise sui difetti di accessibilità del codice HTML, ma anche sugli attributi WAI-ARIA, fondamentali nel caso di applicazioni web e componenti interattivi.

Terminologia

I termini utilizzati nelle informazioni sui Livelli di conformità sono definiti come segue:

Supportato: la funzionalità del prodotto dispone di almeno un metodo che soddisfa il criterio senza difetti noti o che lo soddisfa con una facilitazione equivalente.

Supportato parzialmente: alcune funzionalità del prodotto non soddisfano il criterio

Non supportato: la maggior parte delle funzionalità del prodotto non soddisfa il criterio.

Non applicabile: il criterio non è pertinente per il prodotto.

Non valutato: il prodotto non è stato valutato rispetto al criterio. Questo può essere utilizzato solo nei criteri WCAG di livello AAA.