



Carlo Poma

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Mantova

# OpenPS

## Manuale d'uso dell'app

Guida per il paziente e per chi lo assiste

# Sommario

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Introduzione                                   | 3  |
| Che cos'è OpenPS                               | 3  |
| Cosa può fare la app per te                    | 3  |
| Se assisti una persona cara                    | 3  |
| Il primo accesso                               | 5  |
| Come si entra nell'app                         | 5  |
| Le schermate di benvenuto                      | 5  |
| Installare l'app sulla schermata Home          | 6  |
| Durata della registrazione                     | 6  |
| La schermata Home                              | 7  |
| I tuoi percorsi                                | 7  |
| Informazioni utili                             | 7  |
| La frequenza degli aggiornamenti               | 7  |
| Come navigare l'app                            | 7  |
| Il percorso di cura                            | 9  |
| L'elenco dei percorsi                          | 9  |
| Le tappe                                       | 9  |
| Cosa trovi dentro a una tappa                  | 9  |
| Tenere traccia delle cose già viste            | 10 |
| Se hai attivi più percorsi                     | 10 |
| Sapere che cosa sta succedendo, in tempo reale | 11 |
| Le notifiche                                   | 12 |
| Gli appunti                                    | 14 |
| Coinvolgere un familiare                       | 15 |
| Come inviare l'invito                          | 15 |
| A quali informazioni accede                    | 15 |
| Puoi cambiare idea                             | 15 |
| Chi assiste il paziente                        | 16 |
| Come iniziare                                  | 16 |
| Che cosa puoi fare                             | 16 |
| Cosa non puoi fare                             | 16 |
| Il tuo accesso dipende dal paziente            | 16 |
| Profilo e impostazioni                         | 17 |
| I tuoi dati                                    | 18 |
| Se qualcosa non funziona                       | 19 |

# Introduzione

## Che cos'è OpenPS



L'app è il tuo punto di riferimento per tutto il percorso di cura: dal primo appuntamento alla conclusione.

Per essere informato in tempo reale della posizione in cui ti trovi in lista d'attesa, quali sono i passi che ti attendono e a che punto sei del percorso. L'unica cosa di cui avrai bisogno è il tuo telefono.

Non è necessario scaricare la app da uno store online: potrai accedervi da un link personale che ti verrà dato dalla struttura e, se vuoi, la puoi installare sul telefono con un paio di tocchi.

[ Fig. 1 – Schermata Home dell'app ]

## Cosa può fare la app per te

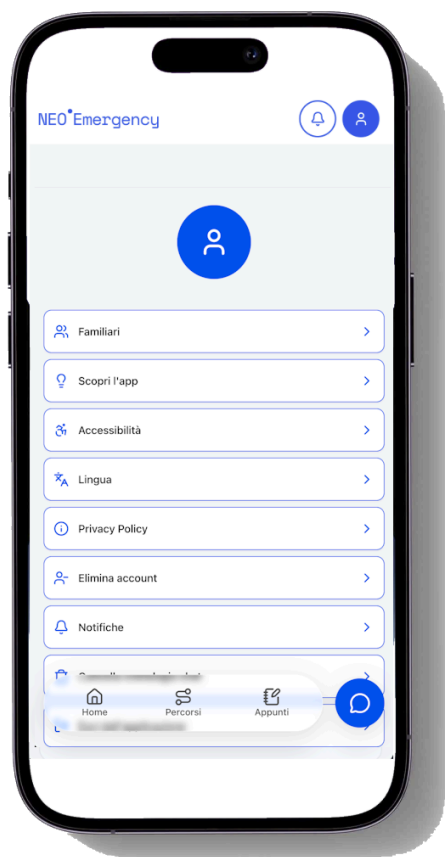
Sai sempre a che punto sei. Il tuo percorso è mostrato come una sequenza di tappe: quelle già completate, quella in corso e quelle che arriveranno.

Non devi chiedere conferma al personale per sapere come procede il tuo iter, l'informazione che hai sulla app arriva direttamente dall'ospedale in tempo reale.

Quando la struttura lo prevede, l'app mostra in tempo reale il tuo codice, se sei stato chiamato, in quale stanza, il reparto in cui ti trovi e se ci sono attese più lunghe del solito. Le informazioni arrivano a te, senza che tu debba andare a cercarle allo sportello.

Trovi le informazioni giuste al momento giusto. Ogni tappa porta con sé solo i contenuti che ti servono in quel momento: cosa fare, come prepararti, cosa aspettarti. Non ci sarà nulla da leggere in anticipo e niente da cercare utilizzando altri canali.

Ricevi gli aggiornamenti sul telefono. Quando qualcosa cambia – una comunicazione, un avanzamento, un promemoria – ti arriva una notifica.



Puoi coinvolgere chi ti assiste e chi ti accompagna. Generi l'invito direttamente dal tuo profilo, così un familiare può seguire il tuo percorso dalla propria app, senza doverti chiamare per sapere com'è andata.

Tutte le informazioni nella tua lingua. L'app parla diverse lingue e puoi cambiarla in qualsiasi momento, insieme alla dimensione e al contrasto del testo.

**NB: per ricevere le notifiche in tempo reale, ricordati di installare la app sul tuo dispositivo.**

[Fig. 2 – Schermata Home con selezione familiare ]

Per approfondire come fare per ricevere le notifiche: vedi capitolo a pagina 6 di questo manuale.

## Se assisti una persona cara

Questo manuale parla al paziente, ma l'app è pensata anche per chi lo assiste e lo accompagna. Quando il paziente ti invita, ricevi il tuo accesso personale e puoi vedere il suo percorso dalla tua app, direttamente sul tuo telefono.

Il capitolo *Chi assiste il paziente* è dedicato interamente a te.

Il vantaggio, in una riga: non devi telefonare né al paziente né al reparto per sapere come sta andando – lo vedi in tempo reale.

# Il primo accesso

## Come si entra nell'app

Non serve registrarsi e non c'è nessuna password da ricordare. L'accesso avviene tramite un link personale che la struttura ti invia tramite SMS.

Se apri il link direttamente dal telefono, entri subito nell'app.

Se non trovi più il link, puoi chiedere alla struttura di inviartene uno nuovo.

**NB: Il link è personale e monouso.** Serve a te e va usato sul tuo dispositivo: non inoltrarlo ad altri. Per far seguire il percorso a un familiare esiste una funzione dedicata (vedi il capitolo *Coinvolgere un familiare*).

## Le schermate di benvenuto

Al primo avvio l'app ti accompagna con poche schermate introduttive:



1. Il tuo percorso – come l'app ti segue in ogni fase, così sai sempre a che punto sei e quali sono i prossimi passi.

2. Le notifiche – ti viene chiesto il permesso di inviarti aggiornamenti. Ti consigliamo di accettare: è il modo con cui l'app ti invierà notifiche push senza che tu debba controllare.

3. Privacy – devi leggere e accettare l'informativa per proseguire. È una spunta obbligatoria: l'accettazione viene registrata prima che accedi ai contenuti.

[ Fig. 4 – La prima schermata di benvenuto ]

**NB: Puoi rivedere le schermate di presentazione in qualsiasi momento cliccando su: Profilo → Scopri l'app.**

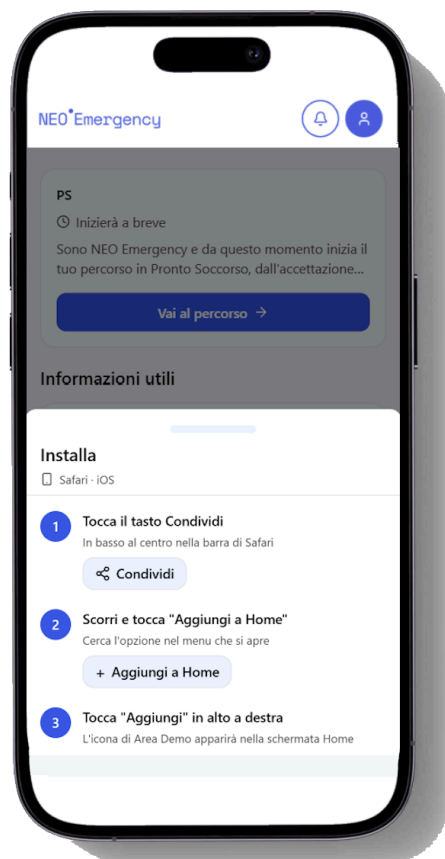
## Installare l'app sulla schermata Home

L'app funziona già dal browser, ma installarla la rende molto più comoda: compare come un'icona sulla schermata Home, si apre a tutto schermo e – soprattutto – è la condizione perché le notifiche funzionino davvero.

| Sistema | Browser da usare per l'installazione |
|---------|--------------------------------------|
| Android | Google Chrome                        |
| Iphone  | Safari                               |

Su iPhone e iPad l'installazione è possibile solo da Safari e ti arriverà un messaggio direttamente dalla app. Ecco come fare:

1. clicca il pulsante *Condividi* nella barra di Safari (in basso al centro);
2. scorri e tocca *Aggiungi a Home*;
3. clicca *Aggiungi* in alto a destra.



[ Fig. 5 – Il messaggio “Aggiungi alla schermata Home” ]

Su Android, Chrome mostra direttamente il pulsante di installazione.

**NB: Se stai usando un browser che non supporta l'installazione, l'app ti proporrà di copiare il link per riaprirlo in Chrome (o in Safari su iPhone).**

## Durata della registrazione

Una volta entrato, resti connesso fino a dopo 5 giorni dall'ultimo utilizzo e non devi ripetere l'accesso ogni volta. La sessione si rinnova automaticamente man mano che usi l'app: finché la apri con una certa regolarità, non ti disconnetti.

Se invece resti inattivo per più di 14 giorni, la sessione scade.

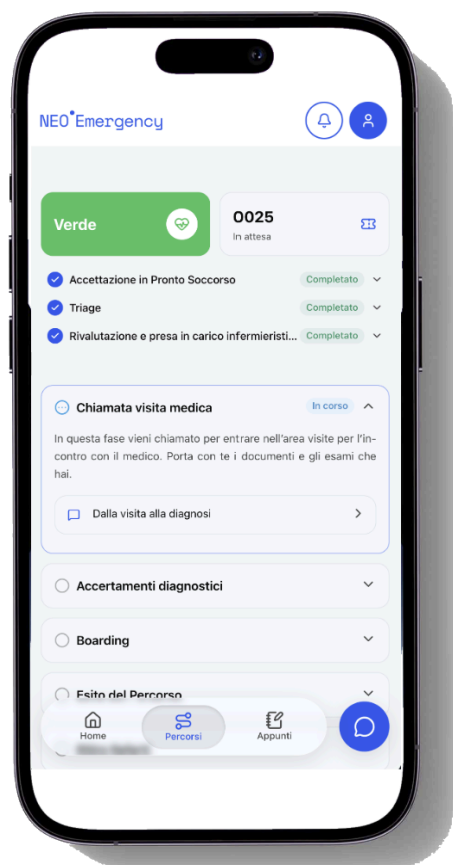
In quel caso per rientrare devi chiedere un nuovo link alla struttura: non esistono password né procedure di recupero autonomo. È una scelta di sicurezza: il controllo degli accessi resta in capo alla struttura.

**NB: se scegli di uscire dall'app devi chiedere un nuovo link alla struttura**

Lo stesso vale se cambi telefono o vuoi usare l'app da un secondo dispositivo: serve un nuovo link. I due accessi restano indipendenti, quello vecchio non viene disattivato.

# La schermata Home

La Home risponde a una sola domanda: cosa devo sapere adesso?



[ Fig. 6 – Home ]

## I tuoi percorsi

Nella parte alta della schermata della app trovi il tuo percorso, con la tappa in corso in evidenza: il titolo della tappa, il nome del percorso e una breve descrizione. Il pulsante “*Vai al percorso*” ti mostra il dettaglio completo.

Se ti è stato assegnato un percorso è stato assegnato, ma non è ancora cominciato, lo vedrai indicato nella card con la scritta: *Inizierà a breve*.

Se hai più percorsi attivi contemporaneamente, li puoi scorrere orizzontalmente uno accanto all'altro.

## Informazioni utili

Subito sotto trovi le informazioni e le attività della tappa che stai vivendo: quello che vale la pena leggere o fare adesso. Il pulsante *Apri* ti permette di visualizzare il contenuto sopra la pagina, senza farti perdere il posto.

Una volta letti tutti i contenuti assegnati alla tappa, l'app riporterà la frase: *“Ottimo lavoro! Hai completato tutte le attività di questo step.”*

Se non hai ancora contenuti assegnati, troverai la frase: *“I tuoi contenuti arriveranno presto.”*

## La frequenza degli aggiornamenti

Non devi ricaricare nulla: l'app controlla periodicamente se ci sono novità e si aggiorna mentre la stai usando. Se vuoi forzare un aggiornamento, trascina la pagina verso il basso e rilascia.

## Come navigare l'app

In basso trovi la barra di navigazione, sempre a portata di pollice:

- Home – la sintesi di di quello che sta accadendo ;
- Percorsi – l'elenco dei tuoi percorsi con l'avanzamento;
- Appunti – le tue note private;

In alto a destra trovi la campanella delle notifiche e l'icona del profilo, da cui si raggiungono lingua, accessibilità e impostazioni.

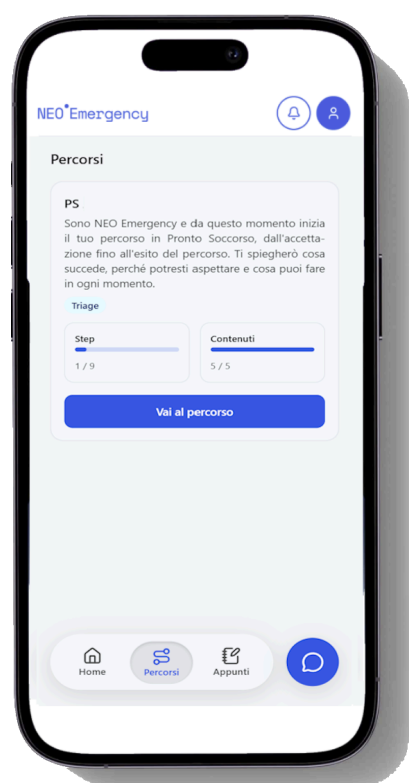
# Il percorso di cura

## L'elenco dei percorsi

La sezione “*Percorsi*” mostra ogni percorso con due indicatori di avanzamento, così capisci lo stato di avanzamento:

- Step - quante tappe sono state completate sul totale (es. 3 / 7);
- Contenuti - quali contenuti hai già letto o completato.

Un'etichetta indica la tappa in cui ti trovi, oppure “*Completato*” quando il percorso è finito.



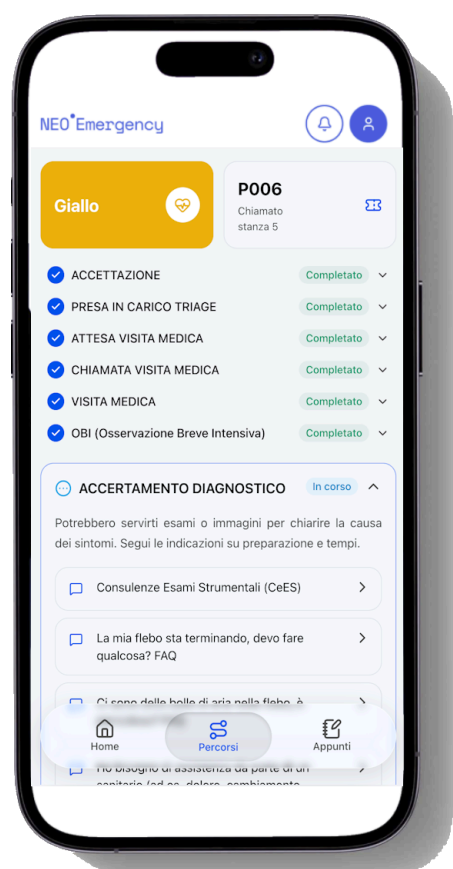
[ Fig. 7 – Sezione “Percorsi” con le barre di avanzamento Step e Contenuti ]

## Le tappe

Aperto il percorso presente nel tuo profilo, puoi vedere tutte le sue tappe in ordine. Ognuna ha uno stato:

- Completato – già fatto;
- In corso – dove ti trovi (la tappa è evidenziata);
- Da iniziare – le tappe ancora da affrontare.

Le tappe già superate restano consultabili ma vengono rese più piccole: così hai sempre a disposizione le informazioni che servono.

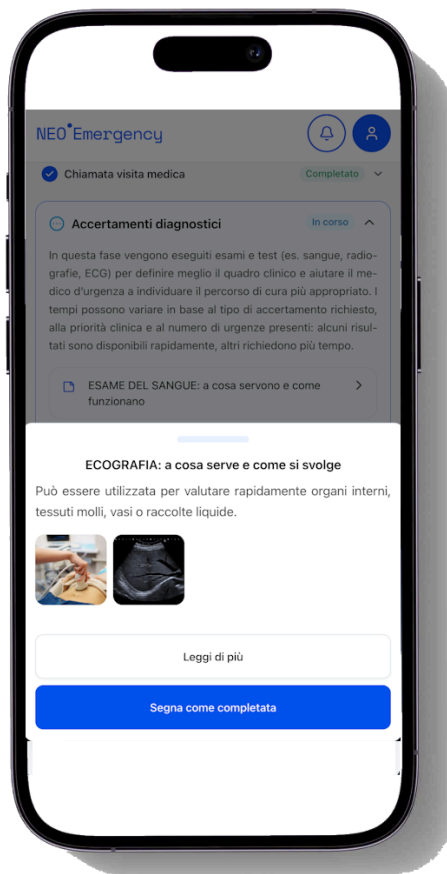


[ Fig. 8 – Dettaglio del percorso con le tappe e i relativi stati ]

## Cosa trovi dentro a una fase

Tocca una tappa per aprirla: all'interno trovi la sua descrizione e l'elenco dei contenuti collegati. Possono essere di tipi diversi:

- Informazioni e attività – approfondimento testuale, spesso con foto e video che si possono ingrandire e scorrere;
- Risorse – documenti e materiali di approfondimento;
- Checklist – elenchi da spuntare, con il contatore dei punti completati (es. 2 / 5);
- Domande frequenti – domande con risposta, per i dubbi più comuni e immediati;
- Valutazioni e condivisioni – brevi richieste di feedback (stelle o faccine) o testi che puoi condividere con chi vuoi.



Quando apri un contenuto lungo, l'app mostra prima una sintesi: cliccando su *“Leggi di più”* si apre il testo completo. Per richiuderlo è sufficiente cliccare su *“Mostra meno”*.

[ Fig. 9 – Una tappa aperta con l’elenco dei contenuti ]



[ Fig. 10 – Un contenuto aperto, con immagine e pulsante “Segna come completata” ]

## Tenere traccia delle informazioni già viste

Ogni contenuto ha un pulsante per spuntarlo: così puoi segnare i contenuti letti e le attività completate, senza perdere il filo tra una volta e l'altra. Queste spunte sono salvate sul tuo dispositivo.

Questo alimenta direttamente la barra “*Contenuti*” della sezione “*Percorsi*”.

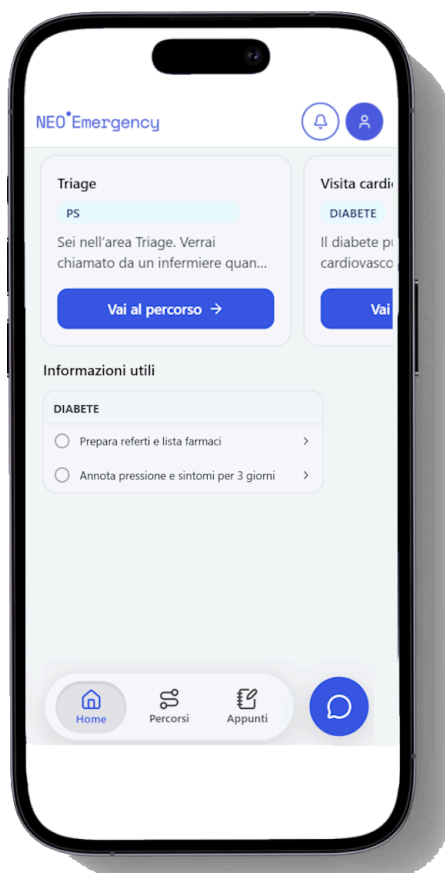
**NB: Puoi sempre tornare indietro, selezionando “Segna come non letto”.**

## Se hai attivi più percorsi

La app ricorda l'ultimo percorso consultato e lo riapre la volta successiva.

Puoi consultare i tuoi percorsi attivi nella parte alta della schermata della app, dove si trova il menù di selezione per passare agevolmente da uno all'altro percorso.

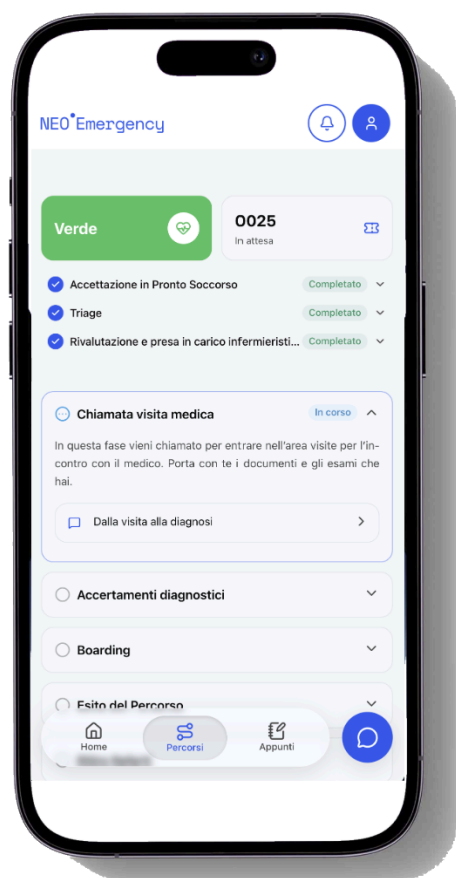
Se ad esempio effettui un accesso al Pronto Soccorso, ma hai già attivo un percorso di cura, potrai navigare entrambi i percorsi, scegliendo quale selezionare.



[ Fig. 11 – Presenza di due percorsi attivi per lo stesso paziente ]

## Sapere che cosa sta succedendo, in tempo reale

Questa è la vera differenza nei momenti di attesa: appena la struttura attiva l'integrazione con i propri sistemi, in cima al percorso compaiono delle card di stato che si aggiornano da sole in tempo reale.



[ Fig. 12 – Le card di stato in cima al percorso (codice, stato di chiamata, stanza) ]

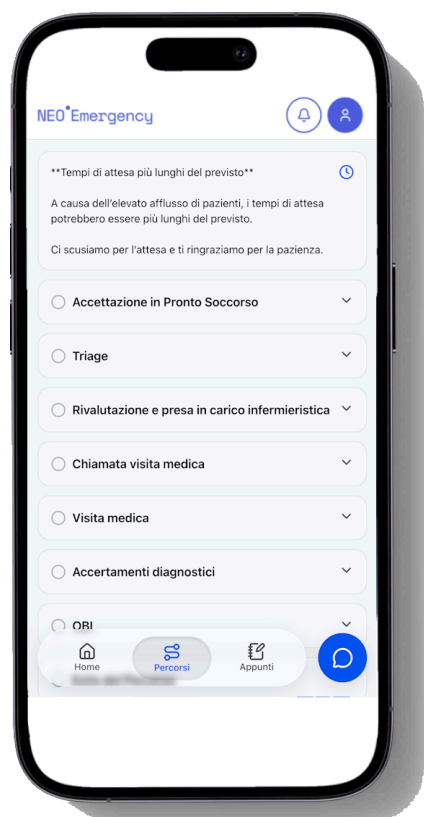
Il colore che ti è stato assegnato all'accoglienza (per esempio verde, giallo, rosso) viene mostrato in modo chiaro e immediato.

Nell'app troverai anche il codice con cui vieni chiamato e a che punto sei nel percorso:

| Stato      | Significato          |
|------------|----------------------|
| In attesa  | Sei in coda          |
| Chiamata   | È il tuo turno       |
| In visita  | La visita è in corso |
| Completato | La visita è conclusa |

Dove disponibile, toccando la card, avrai a disposizione le informazioni su dove devi recarti, quale stanza, reparto, edificio e piano, con la mappa per raggiungere il punto indicato.

Se c'è affollamento e i tempi si allungano oltre il previsto, o se è in corso un'emergenza che sta rallentando le attività, la struttura invierà un avviso che vedrai direttamente nella app.



[ Fig. 13 – Il messaggio di avviso in caso di tempi prolungati ]

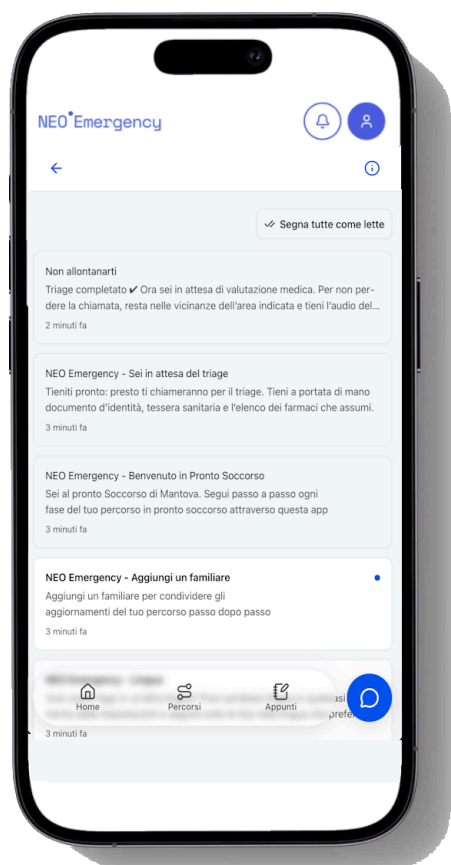
Tutte le informazioni che normalmente chiederesti agli infermieri del Pronto Soccorso le hai a portata di mano, direttamente nel tuo cellulare, aggiornate, senza interrompere il lavoro dei medici e infermieri, e senza perdere il tuo posto in sala d'attesa.

Le card compaiono solo se la struttura le ha attivate e trasmette le informazioni corrispondenti: può quindi variare quali di esse vedi.

# Le notifiche

Le notifiche ti permettono di essere sempre aggiornato sull'avanzamento del percorso di cura, sulle comunicazioni della struttura, sui promemoria di appuntamenti, e sugli avvisi quando i tuoi contenuti vengono aggiornati.

Cliccando in alto a destra sulla **campanella**, troverai l'elenco completo delle notifiche ricevute, con quelle non lette evidenziate e indicate da un puntino. Apri una notifica per leggere il testo completo; puoi segnalarla come letta oppure usare la modalità *Segna tutte come lette*.



[ Fig. 14 – Elenco delle notifiche, con una non letta ]

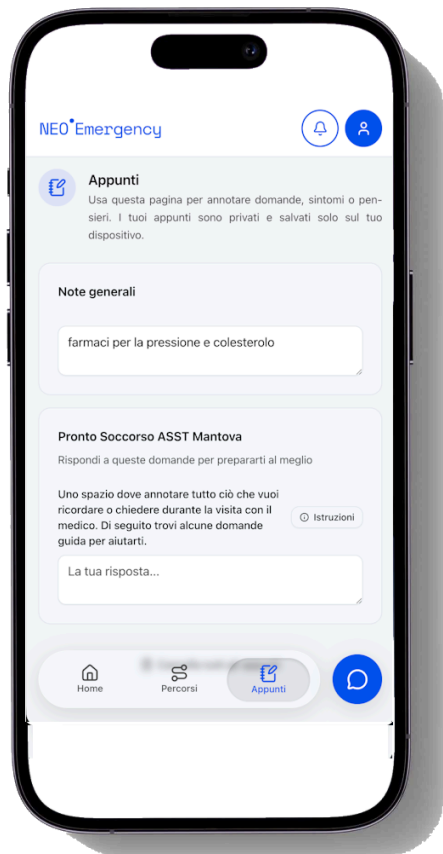
Se non visualizzi ancora le notifiche, ecco come fare per riceverle:

1. Installa l'app sulla schermata Home (su iPhone è indispensabile);
2. Concedi il permesso al dispositivo. Se l'app non è ancora installata, un avviso te lo ricorda prima di procedere all'attivazione.

Puoi gestirle direttamente da “*Profilo*” → Notifiche, dove puoi attivare o disattivare gli aggiornamenti sul percorso. Se hai bloccato le notifiche a livello di browser o di sistema, l'app te lo segnala e ti indica come abilitarle nuovamente dalle impostazioni del dispositivo.

## Gli appunti

Nella sezione *Appunti* puoi annotare tutte le domande e le osservazioni che ti sono venute in mente sei in attesa, in modo che il medico possa rispondere a tutti i dubbi durante la visita.



[ Fig. 15 – La sezione “Appunti” con le note generali e le domande del percorso ]

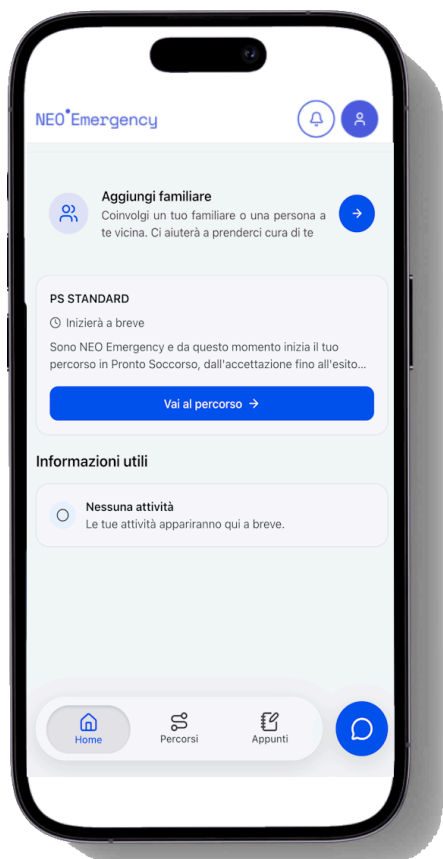
Le note generali sono un foglio libero dove annotare domande da fare al medico, sintomi, dubbi, pensieri, senza perderli di mente.

Quando il percorso lo prevede, trovi domande preparate per te – con le relative Istruzioni – a cui rispondere per arrivare preparato all'appuntamento. È il modo per far sì che i pochi minuti di visita vadano dritti al punto, avendo più informazioni possibile.

Gli appunti sono salvati solo sul tuo dispositivo: nessun altro li può leggere. Si salvano in automatico mentre scrivi (compare la conferma *Salvato*) e puoi cancellarli tutti con la modalità *Cancella tutti gli appunti*.

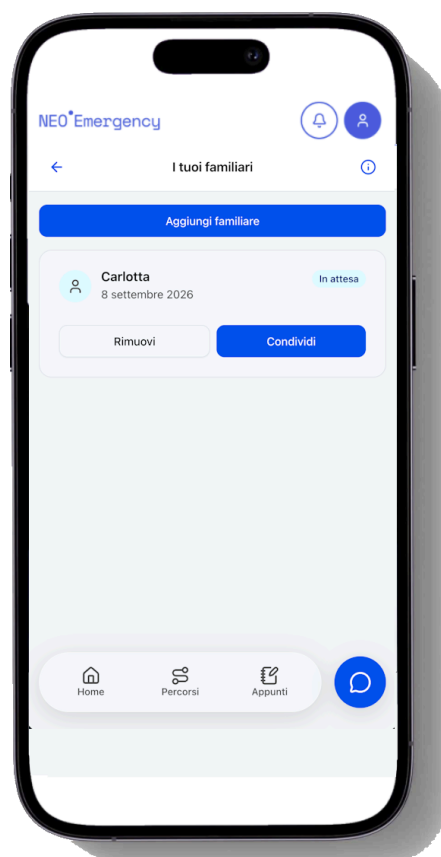
# Coinvolgere un familiare

Questa funzione la puoi gestire tu in autonomia: la struttura non può aggiungere familiari o caregiver al tuo posto.



[ Fig. 16 – La sezione “I tuoi familiari”]

[ Fig. 16.1 – La sezione “I tuoi familiari” con un familiare attivo]



## Come inviare l'invito

1. Vai su Profilo → Familiari e tocca Aggiungi familiare.
2. Scrivi il nome della persona e tocca Crea l'invito.
3. Scegli come consegnarlo: condividendo il link (WhatsApp, messaggi, email...) oppure facendogli inquadrare un QR code direttamente dal tuo schermo.

Nell'elenco vedi lo stato di ciascun invito: lo stato rimane "In attesa" finché la persona non lo apre. Una volta che il familiare avrà effettuato l'accesso, lo stato passerà a "Attivo". Se serve, puoi condividere il link anche in un secondo momento.

## A quali informazioni accede

Il familiare aggiunto vede il tuo percorso di cura, le tappe, i contenuti e gli aggiornamenti di stato: tutto ciò che gli serve per essere informato del tuo avanzamento.

Non vede le tue conversazioni private con l'assistente, i tuoi appunti personali e non può compiere azioni al tuo posto. L'accesso è in sola lettura.

## Puoi cambiare idea

Puoi rimuovere un familiare in qualsiasi momento dalla stessa schermata: da quel momento non ha più accesso al tuo percorso. Il controllo resta in mano tua, sempre.

Tutte queste spiegazioni sono disponibili anche nell'app, sotto Informazioni sui familiari.

Perché farlo: per mantenere chi ti assiste informato sull'avanzamento del percorso. Le informazioni sono le stesse per entrambi e vengono ricevute nello stesso momento.

## Chi assiste il paziente

Questo capitolo è dedicato a chi ha ricevuto un invito: un familiare, un convivente, una persona di fiducia.

### Come iniziare

Riceverai dal paziente un link: cliccandolo, potrai entrare nell'app con un tuo accesso personale, distinto da quello del paziente. Attraverserai tre brevi schermate: una di benvenuto, una di spiegazione del tuo ruolo di supporto e una di accettazione dell'informativa privacy.

**NB: ti consigliamo di installare l'app sulla schermata Home.**



[ Fig. 17 – Schermata di benvenuto per il familiare ]

### Che cosa puoi fare

- Vedere il percorso della persona che assisti: tappe completate, tappa in corso, tappe future, con date e orari programmati.
- Leggere gli stessi contenuti di approfondimento: informazioni, attività, checklist, materiali, foto e video.
- Seguire lo stato in tempo reale durante l'accesso in struttura: codice, chiamata, stanza, avvisi di attesa o emergenza.

- Consultare lo storico delle notifiche.
- Prepararti con la tua sezione *Appunti*.
- Impostare l'app secondo le tue esigenze: lingua, dimensione del testo, contrasto.

Se assisti più persone, vedrai tutti i loro percorsi nella stessa app, ciascuno con il nome della persona.

## Cosa non puoi fare

- Non vedrai le conversazioni private del paziente con l'assistente, né i suoi appunti personali.
- Non vedrai i suoi dati di profilo.
- Non potrai agire al suo posto: il tuo accesso è in sola lettura.
- Non potrai invitare altre persone: solo il paziente può farlo.

## Il tuo accesso dipende dal paziente

L'accesso nasce da un suo invito esplicito e può essere revocato in qualsiasi momento. Se perdi l'accesso o cambi telefono, è il paziente che deve rigenerare l'invito: la struttura non è coinvolta.

## Come navigare l'app

Vedi la stessa Home che vede il paziente, con una differenza: ogni percorso è etichettato con il nome della persona a cui si riferisce ("Caregiver di ..."). Se assisti più di una persona, i loro percorsi compaiono tutti qui, uno accanto all'altro, in modo da avere una vista d'insieme.

## Se hai attivi più percorsi

Vedi lo stesso percorso e gli stessi contenuti del paziente: le stesse tappe, le stesse date, gli stessi materiali. Questo ti permette di prepararti insieme a lui – sapere cosa serve portare, cosa aspettarsi, quando – senza dover cercare ulteriori informazioni.

Le spunte "*letto/completato*" che selezioni, restano sul tuo dispositivo e servono solo a te: il paziente non ha visibilità.

## Sapere cosa sta succedendo in tempo reale

Questa funzione ti permette di vedere lo stesso stato del paziente anche se non sei sul posto: sai se è già stato chiamato, se la visita è in corso, in quale stanza si trova e se ci sono ritardi.

Se sei in sala d'attesa, sai quando muoverti; se sei a casa o al lavoro, sai quando mettersi in strada – senza chiamare il reparto e senza scrivere al paziente nel momento meno opportuno.

## Le notifiche

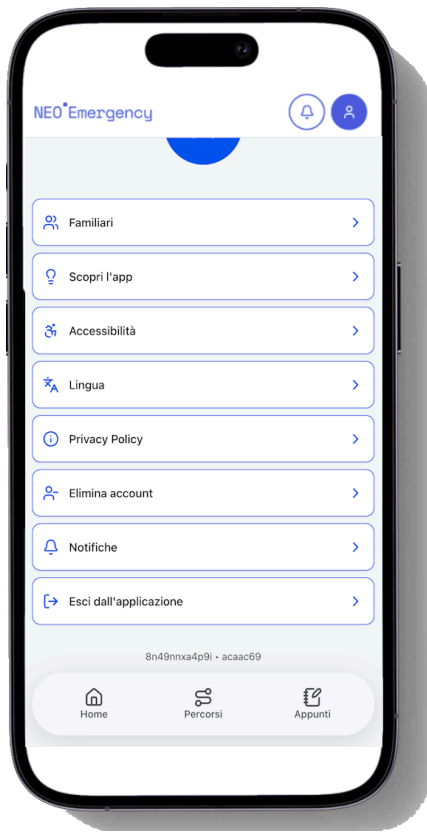
Nella tua app trovi lo storico delle notifiche relative alle persone che assisti: clicca sulla campanella per vedere le comunicazioni. Le notifiche push in tempo reale sul telefono, invece, arrivano direttamente al paziente: per gli aggiornamenti immediati fai riferimento al percorso e alle card di stato, che nella tua app si aggiornano automaticamente.

## Gli appunti

Come il paziente, hai a disposizione la sezione “*Appunti*”, con le domande del percorso che stai seguendo. Le note che scrivi restano sul tuo dispositivo e sono separate da quelle del paziente: in questo modo potete prepararvi in parallelo e confrontarvi prima della visita.

# Profilo e impostazioni

Tocca l'icona del profilo in alto a destra.



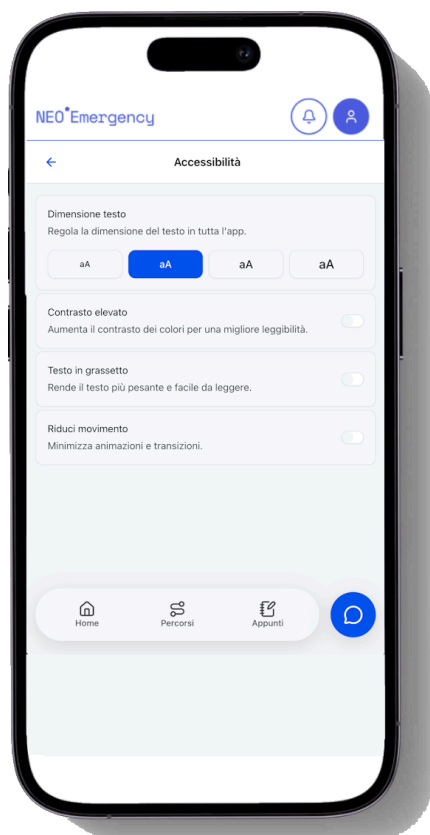
[ Fig. 18 – Il menu del profilo ]

Familiari – invita e gestisci chi segue il tuo percorso (vedi il capitolo dedicato).

Lingua – scegli tra le lingue disponibili, indicate ciascuna nella propria lingua (Italiano, English, Shqip, العربية, বাংলা, Français, Deutsch, हिन्दी, 中文, Português, Română, Español, Українська). La scelta vale sia per l'app sia per i contenuti, quando sono disponibili in quella lingua; quali lingue vedi dipende dalla struttura. La tua scelta ti segue anche se accedi da un altro dispositivo.

Accessibilità – quattro regolazioni pensate per la leggibilità:

- Dimensione testo: piccolo, normale, grande, molto grande
- Contrasto elevato - colori più marcati
- Testo in grassetto - caratteri più spessi
- Riduci movimento - meno animazioni e transizioni



[ Fig. 19 – La schermata “Accessibilità” ]

Notifiche – attiva o disattiva gli aggiornamenti sul percorso.

Privacy Policy – l’informativa completa, consultabile in qualsiasi momento.

Scopri l’app – rivedi il tour introduttivo.

Cancella cronologia chat – elimina tutte le conversazioni con l’assistente salvate sul dispositivo.

Esci dall’applicazione – ti disconnette. Attenzione: per rientrare dovrai chiedere un nuovo link alla struttura.

Elimina account – elimina definitivamente il tuo account e i dati associati. È irreversibile.

## Per chi assiste

Nel tuo menu trovi Accessibilità, Lingua, Privacy Policy, Elimina account e l’uscita dall’app. Le voci riservate al paziente – gestione dei familiari e impostazioni delle notifiche del percorso – non compaiono.

# I tuoi dati

Qualche punto utile da sapere:

- **Nessuna password.** L'accesso avviene con un link personale fornito dalla struttura. Non ci sono credenziali da custodire né da recuperare.
- **Il link non va condiviso.** È personale. Per dare visibilità del percorso a un familiare esiste la funzione dedicata, che crea un accesso separato e in sola lettura.
- **Cosa resta sul tuo telefono:** gli appunti, la cronologia della chat e le spunte dei contenuti letti sono salvati sul dispositivo che stai usando. Puoi cancellarli tu, quando vuoi, dalle rispettive schermate.
- **Informativa privacy:** l'informativa viene presentata e accettata al primo avvio, prima di accedere ai contenuti, e resta consultabile dal profilo.
- **Cancellazione.** Puoi chiedere l'eliminazione del tuo account e dei dati associati direttamente dall'app, da Profilo → Elimina account.

Chi assiste vede solo il percorso. Nessun accesso ai dati di profilo, alle conversazioni con l'assistente o agli appunti del paziente.

## Se qualcosa non funziona

- **Non ricevo le notifiche.**

Verifica di aver installato l'app sulla schermata Home (su iPhone è indispensabile) e che il permesso per le notifiche sia concesso. Controlla poi Profilo → Notifiche. Se il browser o il sistema le hanno bloccate, l'app te lo segnala: vanno riabilite dalle impostazioni del dispositivo.

- **Non riesco a installare l'app.**

Su iPhone e iPad l'installazione è possibile solo da Safari; su Android da Google Chrome. Se stai usando un altro browser, l'app ti propone di copiare il link per riaprirlo in quello giusto.

- **La sessione è scaduta oppure sono stato disconnesso.**

Chiedi un nuovo link di accesso alla struttura. Non esistono password né recupero autonomo.

- **Il link code non funziona/l'ho perso**

Chiedi un nuovo link di accesso alla struttura

- **Ho cambiato telefono.**

Serve un nuovo link dalla struttura. Ricorda che appunti, cronologia della chat e spunte dei contenuti sono salvati sul vecchio dispositivo e non si trasferiscono.

- **Non vedo nessun contenuto.**

Se compare *"I tuoi contenuti arriveranno presto"*, il tuo team di cura non ha ancora assegnato informazioni o attività: compariranno da sé, non devi fare nulla. Se compare *"Nessun percorso attivo"*, contatta la struttura.

- **Mi è stato chiesto di aprire un nuovo link mentre ero già dentro la app.**

L'app ti avvisa e ti chiede se aprire il nuovo link o rimanere nel percorso attuale. Se il link era destinato a qualcun altro, scegli di rimanere: il cambio potrebbe richiedere l'aiuto del team di cura per tornare indietro.

- **L'app è in una lingua che non capisco.**

Tocca l'icona del profilo in alto a destra, quindi la voce con l'icona delle lingue: le lingue disponibili sono elencate ciascuna nella propria lingua.

- **Il testo è troppo piccolo.**

Vai su: Profilo → Accessibilità → Dimensione testo

---

*Alcune funzioni descritte in questo manuale – le card di stato in tempo reale, l'elenco delle lingue – dipendono da quanto la singola struttura ha attivato: potresti quindi non vederle tutte.*