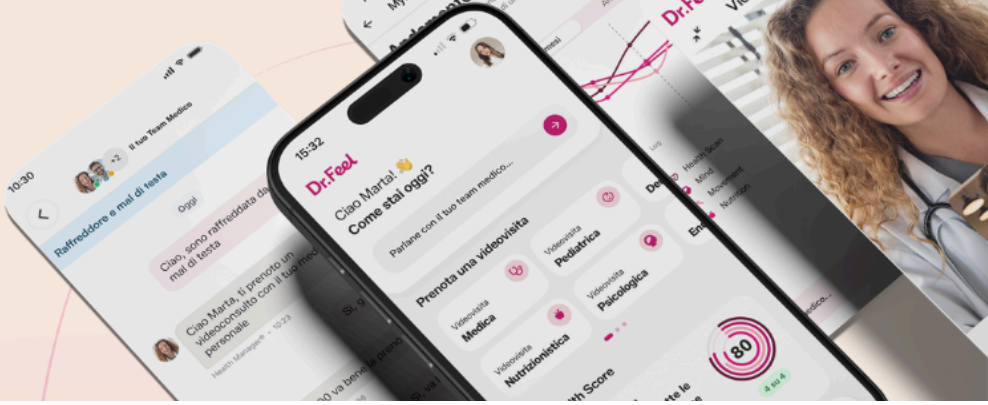
Dr.Feel | FAQ



COME ATTIVARE DR.FEEL

1. **Clicca su "Attiva Dr.Feel" per autenticarti** come socio di Ente Mutuo inserendo il tuo **CID** di 8 cifre composto dal numero di tessera preceduto da tre zeri (es: N. tessera: 12345 → CID 00012345) e il tuo indirizzo **e-mail personale**

2. Apri l'**e-mail ricevuta da Dr.Feel** (se non la trovi, verifica anche nella cartella Spam o Posta indesiderata) e clicca su "**Completa la registrazione**" per confermare l'attivazione del tuo account

3. Ora puoi accedere a Dr.Feel **utilizzando le credenziali appena create**.
   Scegli la modalità di accesso che preferisci:
   > **Da Web**: Vai sul sito **app.drfeel.com** e clicca su "**Accedi**"
   > **Dall'App**: Scarica l'app Dr.Feel sul tuo smartphone e premi su "**Accedi**"

ATTIVA DR.FEEL

PER ESTENDERE IL SERVIZIO AI TUOI FAMILIARI

Accedi a Dr.Feel e vai su **Profilo > Gestione Abbonamento**, dove potrai inviare un invito via e-mail oppure condividere un codice coupon tramite WhatsApp, SMS o altri canali.

- Ogni **familiare maggiorenne** potrà attivare gratuitamente il proprio abbonamento seguendo il link ricevuto via e-mail oppure creando un account dall'app Dr.Feel o dal sito web e inserendo il codice coupon nella sezione **Profilo** > **Gestione Abbonamento**.
- Per i **familiari minorenni**, invece, il genitore già registrato dovrà richiederne l'aggiunta al proprio account contattando in chat l'**Health Manager®**.

IMPORTANTE
Per attivare gratuitamente il servizio offerto da Ente Mutuo, devi registrarti esclusivamente tramite il link indicato sopra. Se ti registri direttamente dal sito o dall'app Dr.Feel senza seguire la procedura indicata, non verrai riconosciuto come socio Ente Mutuo e il servizio sarà a pagamento.

Per errore mi sono registrato con 30 giorni di prova gratuita dall'app invece che dal link indicato sopra come posso fare?
Scrivi a assistenza@drfeel.com. Il tuo account verrà automaticamente collegato al servizio offerto da Ente Mutuo.

Per accedere a Dr.Feel, è necessario essere in possesso di Codice Fiscale?
Assolutamente sì. Il Codice Fiscale è indispensabile per identificarti correttamente e per permettere al personale sanitario di compilare in modo accurato documenti come prescrizioni, referti, fatture. Ricorda: va inserito sempre il tuo Codice Fiscale e non quello di familiari o altre persone. In fase di registrazione si deve inserire il proprio codice fiscale ad eccezione dei figli minorenni.

ATTIVAZIONE FAMILIARI

Quali familiari posso includere nel mio Piano con Dr.Feel?
Il Piano include te più altri 3 familiari, che puoi scegliere tra figli, coniuge/partner o genitori conviventi.
In dettaglio, possono essere inclusi nel Piano:

- **coniuge o partner unito civilmente** dell'utente beneficiario
- **convivente more uxorio** dell'utente beneficiario
- **figli/e fino a 26 anni**, anche se **non residenti** con l'utente beneficiario
- **genitori conviventi** dell'utente beneficiario
- **figli/e dell'utente beneficiario oltre i 26 anni**, purché conviventi e **fiscalmente a carico** oppure con **invalidità superiore al 66%**. In questo caso, al momento dell'adesione sarà necessario presentare **idonea certificazione**.

Posso includere più di 3 familiari?
No. Il servizio gratuito comprende te e fino a 3 familiari (figli, coniuge/partner o genitori conviventi). Non è possibile aggiungerne altri oltre questo limite.

Le videovisite con il Pediatra sono illimitate?
Si, sia le videovisite con il Medico Personale sia con il Pediatra sono illimitate, 7 giorni su 7.

A quali servizi accedono i familiari e con quali costi?
Il servizio è gratuito sia per il beneficiario che per i familiari, fino a un massimo di 3 familiari per ogni utente registrato e avranno accesso agli stessi servizi dell'utente beneficiario.

Una volta registrati i familiari, è possibile modificarli?
Una volta che il familiare è stato registrato, non è più possibile modificare il nominativo associato.

PROBLEMI DURANTE L'ATTIVAZIONE? ECCO COSA FARE

La pagina non carica/compare la rotella che gira:

- Ricaricare la pagina (refresh)
- Attendere qualche secondo e riprovare

- Se il problema persiste:
  - Svuotare la cache del browser

- Chiudere e riaprire il browser
- Riprovare da un altro browser o dispositivo

Spesso è un tema temporaneo di connessione o cache.

Se l'errore persiste:

- Scrivere all'assistenza Dr.Feel **assistenza@drfeel.com**
- Indicare:
  - Nome e cognome
  - E-mail usato per la registrazione
  - Screenshot dell'errore (se possibile)

Codice identificativo non valido

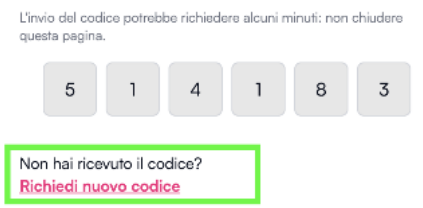
Se il codice risulta inserito correttamente e l'errore persiste:

- Scrivere all'assistenza Dr.Feel **assistenza@drfeel.com**
- Indicare:
  - Nome e cognome
  - E-mail usata per la registrazione
  - Codice identificativo (CID)
  - Screenshot dell'errore (se possibile)

OTP non ricevuto

Cosa verificare subito:

- Controllare cartella Spam/Posta Indesiderata
- Verificare che l'e-mail sia corretta
- Attendere 1–2 minuti e richiedere un nuovo OTP



Se l'errore persiste:

- Scrivere all'assistenza Dr.Feel **assistenza@drfeel.com**
- Indicare:
  - Nome e cognome
  - E-mail usata per la registrazione
  - Screenshot dell'errore (se possibile)

ACCOUNT E ACCESSO

Cosa succede se dimentico la password?

Puoi cliccare su "Password dimenticata" nella schermata di login e seguire la procedura di recupero tramite e-mail.

Posso cambiare l'e-mail associata al mio account?

Sì. Scrivi a assistenza@drfeel.com indicando vecchia e nuova e-mail.

Posso utilizzare Dr.Feel anche dall'estero?
Sì, puoi accedere all'app e alle videovisite ovunque ti trovi.
Ricordati di verificare il fuso orario del Paese in cui ti trovi rispetto all'Italia e di segnalarlo all'Health Manager® in chat, così da poter concordare correttamente l'orario della videovisita.
Assicurati, inoltre, che la connessione Internet sia stabile, in modo da garantire il corretto svolgimento della videovisita, senza interruzioni o rallentamenti.
Eventuali prescrizioni restano valide secondo normativa italiana.

Posso usare lo stesso account su più dispositivi?
Sì, puoi accedere da dispositivi diversi utilizzando le stesse credenziali.

Come posso cancellare il mio account?
Semplicissimo, vai nel tuo profilo, clicca su "Informazioni personali", seleziona i 3 puntini in alto a destra ed "Elimina l'account".

ABBONAMENTO E DURATA

Quanto dura l'attivazione gratuita?
La durata è legata alla convenzione attiva con Ente Mutuo.

Cosa succede quando termina il periodo convenzionato?
Riceverai comunicazioni dedicate. Potrai scegliere se attivare un abbonamento privato.

PRESTAZIONI MEDICHE

Chat e videovisite con Health Manager® e Medico Personale sono illimitate?
Assolutamente sì. 7 giorni su 7, dalle 7 alle 22, potrai rivolgerti all'Health Manager® e Medico Personale per qualsiasi dubbio o questione legata alla tua salute o benessere.

In quanto tempo posso parlare con un Health Manager®?
Il servizio è disponibile 7 giorni su 7 via chat, con risposta rapida.

In quanto tempo posso prenotare una videovisita?
Dipende dalla disponibilità del Medico o Specialista richiesto, in molti casi anche in giornata. È possibile anche richiedere una videovisita immediata con il primo Medico disponibile. Puoi prenotare direttamente dall'app o dal sito di Dr.Feel oppure chiedere supporto al tuo Health Manager®.

Le videovisite sono registrate?
No. Le videovisite non vengono registrate.

Le videovisite specialistiche sono incluse?
Con Dr.Feel hai accesso a oltre 100 Specialisti in videovisita, tra cui nutrizionisti, psicologi, endocrinologi e molti altri. Il tuo Health Manager® ti guiderà verso lo Specialista più adatto in base alle tue esigenze cliniche.
Il costo delle videovisite specialistiche non è incluso e parte da 50 euro. Se hai bisogno di più consulenze, puoi contattare il tuo Health Manager® per richiedere un pacchetto personalizzato a tariffa agevolata.

È possibile ricevere un'attestazione di avvenuta prestazione dopo una videovisita con uno Specialista?
Sì. Dopo ogni videovisita con uno Specialista, riceverai un'attestazione di avvenuta prestazione via e-mail. Il documento certifica data e orario della visita ed è utilizzabile come giustificativo per il datore di lavoro.

Quali patologie trattate online?
Puoi scoprire in questa sezione quali sono le patologie di cui ci occupiamo online. Possiamo supportarti per quelle che non trattiamo, indicandoti una soluzione adatta. In caso di emergenze, ti consigliamo di rivolgerti al 112 o al 118.

VISITE ED ESAMI IN PRESENZA

Dr.Feel fornisce solo prenotazioni di videovisite o anche in presenza?
Dr.Feel ti supporta nella prenotazione di visite ed esami anche in presenza. È infatti possibile prenotare attraverso i nostri Health Manager® con oltre 30.000 Specialisti presso più di 4.800 strutture.

Dr.Feel può aiutarmi a gestire le prenotazioni di visite ed esami in presenza tramite assicurazioni sanitarie o fondi?
Previo rilascio della prescrizione (ricetta bianca), puoi rivolgerti al tuo Health Manager®, che ti aiuterà a orientarti nella prenotazione della visita o dell'esame.

Se vuoi usufruire di una prestazione in forma diretta con Ente Mutuo, dovrai verificare che sia coperta e seguire le modalità indicate da Ente Mutuo per la prenotazione presso una struttura convenzionata.

In alternativa, l'Health Manager® può prenotare la prestazione presso una delle 4.800 strutture del network Dr.Feel e, se previsto dal tuo piano sanitario, potrai richiedere successivamente il rimborso parziale in forma indiretta a Ente Mutuo.

Con Ente Mutuo, le prestazioni di alta diagnostica sono previste esclusivamente in forma diretta presso le strutture convenzionate e non sono rimborsabili in forma indiretta.

Per alcune prestazioni, è necessaria una prescrizione medica, che può essere rilasciata in ricetta bianca dal Medico Personale Dr.Feel a seguito di una videovisita. Puoi rivolgerti al tuo Health Manager® che ti guiderà nell'intero processo.

PRESCRIZIONI E CERTIFICATI

Posso richiedere a Dr.Feel prescrizioni mediche?
Si, puoi ricevere le prescrizioni mediche in ricetta bianca prenotando la videovisita con il Medico Personale e condividendo la tua storia clinica. L'Health Manager® ti accompagnerà nell'intero processo.
Se la prescrizione è necessaria per accedere a una prestazione sanitaria tramite Ente Mutuo, ti consigliamo di verificare i requisiti previsti dal tuo piano sanitario e di condividerli con il tuo Medico Personale durante la videovisita.

Posso richiedere prescrizioni in regime Sistema Sanitario Nazionale (ricetta rossa)?
No. Per legge le ricette rosse possono essere emesse esclusivamente dal Medico di Medicina Generale del SSN. I Medici Personali di Dr.Feel possono rilasciare solo ricette bianche valide per farmaci, esami o visite in regime privato. Puoi eventualmente portare la prescrizione di Dr.Feel al tuo medico di base per una conversione.

La ricetta bianca è valida in farmacia?
Sì, è valida per l'acquisto di farmaci in regime privato.

Posso usare la ricetta per prenotare esami in strutture private?
Sì, è utilizzabile per prenotazioni in regime privatistico. Puoi farlo autonomamente o chiedere all'Health Manager® di prenotare esami e visite specialistiche in presenza con oltre 30.000 specialisti e 4.800 strutture in Italia.
Se vuoi usufruire della copertura di Ente Mutuo, verifica invece preventivamente i requisiti e le modalità previste dal tuo piano sanitario.

Posso richiedere un certificato di malattia o gravidanza?
No. Attualmente solo un medico del Sistema Sanitario Nazionale o convenzionato può rilasciare questi certificati e inviarli telematicamente all'INPS.

Posso richiedere il certificato medico sportivo?
Non ancora, ma puoi però chiedere al tuo Health Manager® di prenotare una visita presso un centro medico convenzionato vicino a te.

TEAM MEDICO

Gli Health Manager® sono assistenti virtuali o intelligenza artificiale?
No, l'Health Manager® è un infermiere presente via chat e videovisita tutti i giorni, 7 giorni su 7. È un professionista della salute con esperienza pluriennale, formato per una gestione a 360 gradi della salute della persona e con sviluppate capacità di ascolto attivo. È a disposizione per assisterti immediatamente ogni volta che hai una domanda sulla tua salute e benessere.
Ti consigliamo di incontrare il tuo Health Manager® in videovisita in modo da condividere il tuo MyHealth Score unitamente alla tua storia clinica ed ai tuoi obiettivi per iniziare al meglio il tuo piano di salute e benessere.

Chi sono i professionisti del Team Medico di Dr.Feel?
Avrai a tua disposizione un team dedicato con Health Manager® e Medico Personale, ma anche un team multidisciplinare di Specialisti, selezionati ad hoc sulla base delle tue esigenze di salute. Ogni professionista viene selezionato da Dr.Feel attraverso un processo rigoroso coordinato da HR e validato dal Comitato Scientifico di Dr.Feel e segue training, aggiornamenti e supervisioni costanti, per offrirti la migliore esperienza possibile e supportarti nel tuo percorso. Empatia, collaborazione e professionalità sono valori condivisi da tutti i medici, professionisti e dall'intero team Dr.Feel.

Il Medico Personale di Dr.Feel sostituisce il mio medico di base?
No, non lo sostituisce. Il Medico Personale di Dr.Feel non prende il posto del tuo medico di base, ma lo affianca e lo integra. Con Dr.Feel hai un Medico Personale online 7 giorni su 7, sempre accessibile tramite app, senza attese e ovunque tu sia. Il suo ruolo è quello di prendersi cura della tua salute a 360°, accompagnandoti nel tempo con: orientamento medico, continuo monitoraggio della tua storia clinica, supporto su prevenzione e stile di vita con consigli personalizzati per il tuo benessere psicofisico.

ALTRI SERVIZI

Cos'è il MyHealth Score?
MyHealth Score è un sistema di monitoraggio per la tua salute validato clinicamente da Dr.Feel. Un algoritmo analizza le risposte che fornisci nei questionari e calcola il tuo punteggio di salute MyHealth Score.
Ricevi costantemente consigli e raccomandazioni ad hoc per te sulle aree da migliorare per raggiungere il tuo benessere psicofisico, grazie alle videovisite con il tuo Health Manager® che analizza costantemente le risposte che fornisci nei tuoi questionari ogni mese.

Perché è importante la compilazione del questionario MyHealth Score?
Grazie al MyHealth Score potrai monitorare costantemente il tuo stato di salute e benessere insieme al tuo Team Medico Personale, che ti supporterà di volta in volta con consigli e strategie per migliorarlo.

PRIVACY E DATI

I miei dati sanitari sono protetti?
Sì. Ci impegniamo perché i tuoi dati rimangano confidenziali: la nostra tecnologia è conforme ai principali standard internazionali di crittografia e sicurezza informatica.
Tutto ciò che discuterai in merito alla tua salute sia via chat che via videovisita rimarrà privato. Tutti i dati sono criptati sui nostri server o sui server dei nostri partner tecnologici, così come tutte le comunicazioni tra la piattaforma e i server.

Tutti i documenti sono protetti e sarai tu a scegliere cosa mantenere privato o condividere con il tuo Team Medico Personale. Ogni professionista, inoltre, deve rispettare il segreto professionale. Significa che tutto ciò che vi direte resterà tra voi.
Per approfondimenti, leggi la nostra **Informativa sulla privacy**.

Ente Mutuo può vedere le mie informazioni cliniche?
No. Le informazioni sanitarie sono riservate e non vengono condivise con l'organizzazione.

Dubbi o domande?
Scrivi a: ***assistenza@drfeel.com*** *per supporto tecnico su Dr.Feel*