



Manuale Utente

ACACIA

Sommario

1. Note introduttive	3
2. Registrazione	3
3. Accesso (Login)	6
4. Password dimenticata	6
5. Cambio password	8
6. Anagrafica, Smart Assistant e Prenotazione	10
7. Gestione visita	16
8. Videoconsulto: utilizzo della videochat	21
9. Risoluzione dei problemi più comuni della videochat	22

1. Note introduttive

L'accesso e l'utilizzo della piattaforma devono essere effettuati esclusivamente tramite il browser Google Chrome, al fine di garantire il corretto funzionamento di tutte le funzionalità.

L'utilizzo di browser differenti non garantisce il corretto funzionamento della piattaforma.

Per la visualizzazione dei contenuti in lingue diverse da quella disponibile, è consigliato l'utilizzo degli strumenti di traduzione integrati di Google Chrome.

La traduzione può essere attivata facendo clic con il tasto destro del mouse sulla pagina e selezionando la voce "Traduci in ...", in base alla lingua impostata nel browser.

2. Registrazione

Per poter accedere alla piattaforma è necessario effettuare la registrazione.

Accesso alla procedura di registrazione

- Accedere al link della piattaforma.
- Nella schermata di login, fare clic sul pulsante "Registrati".
- Si aprirà una pagina dedicata alla creazione dell'utenza, nella quale è necessario inserire tutti i campi richiesti.

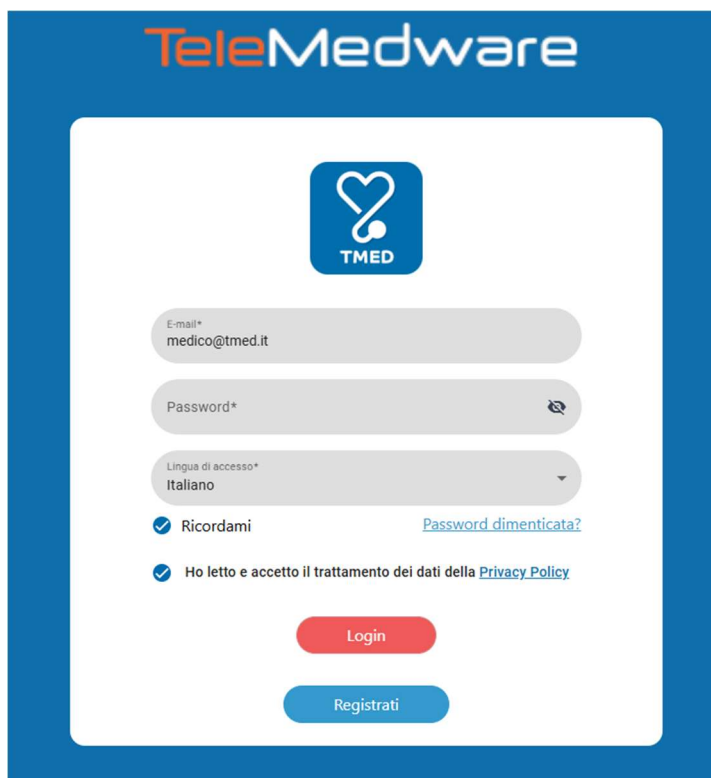


Figura 1 Login

Dati richiesti per la registrazione

Per completare la registrazione, l'utente deve compilare obbligatoriamente tutti i seguenti campi:

- Nome
- Cognome
- E-mail
- Sesso
- Data di nascita
- Codice fiscale
- Password
- Ripeti Password

- Nazione di residenza
- Regione di residenza
- Provincia di residenza
- Comune di residenza
- Indirizzo
- Numero civico
- Codice postale

La mancata compilazione anche di un solo campo non consente il completamento della procedura di registrazione.



Figura 2 Registrazione

Requisiti della password

La password inserita deve rispettare i seguenti requisiti minimi di sicurezza:

- Almeno un carattere minuscolo
- Almeno un carattere maiuscolo
- Almeno un numero
- Almeno un carattere speciale
- Lunghezza minima di 8 caratteri

Nel campo "Ripeti password" deve essere inserita la stessa password scelta, per conferma.

- ! Utilizza almeno un carattere minuscolo
- ! Utilizza almeno un carattere maiuscolo
- ! Utilizza almeno un numero
- ! Utilizza almeno un carattere speciale
- ! Utilizza almeno 8 caratteri

Figura 3 Requisiti Password

Conferma del trattamento dei dati

Dopo aver inserito tutti i campi richiesti l'utente deve spuntare la voce relativa al trattamento dei dati personali.

Ho letto e accetto il trattamento dei dati della [Privacy Policy](#)

Figura 4 Spunta Trattamento dati

Solo dopo questa conferma, il pulsante "Registrati", posto in fondo alla pagina, diventa attivo.

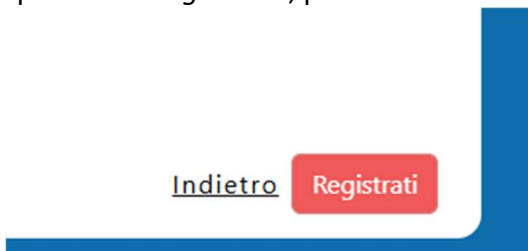


Figura 5 Pulsante Registrati

Conferma della registrazione

Una volta fatto clic sul pulsante "Registrati", il sistema mostra un messaggio di conferma a schermo che indica il corretto completamento della procedura di registrazione.

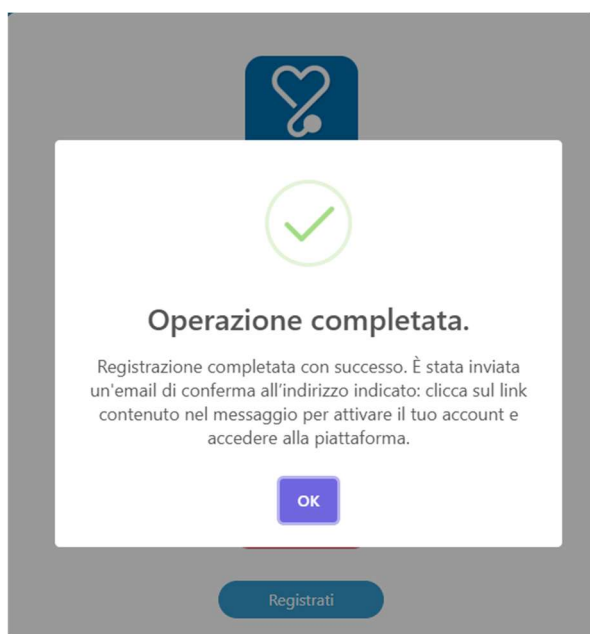


Figura 6 Messaggio di avvenuta registrazione

Validazione dell'indirizzo e-mail

Al termine della registrazione, l'utenza viene creata ma non è ancora possibile accedere alla piattaforma.

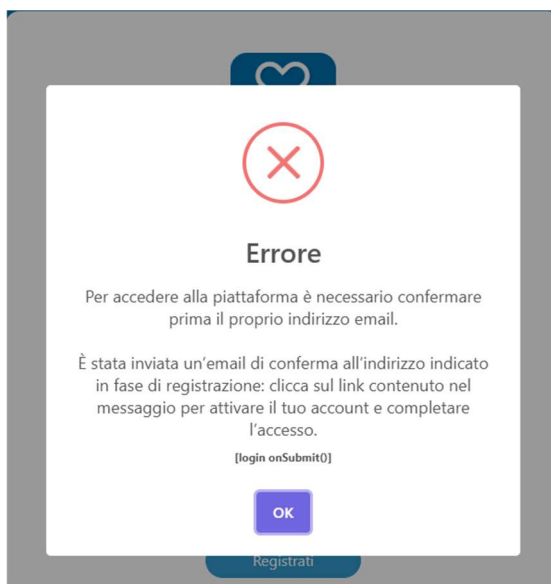


Figura 7 Avviso in caso di e-mail non ancora validata

Per abilitare il primo accesso è necessario validare l'indirizzo e-mail inserito. Il sistema invia automaticamente una e-mail contenente un link di validazione. Facendo clic su tale link, l'indirizzo e-mail viene validato e l'utenza risulta attiva.

3. Accesso (Login)

Per poter accedere alla piattaforma è necessario effettuare il login utilizzando le credenziali create in fase di registrazione.

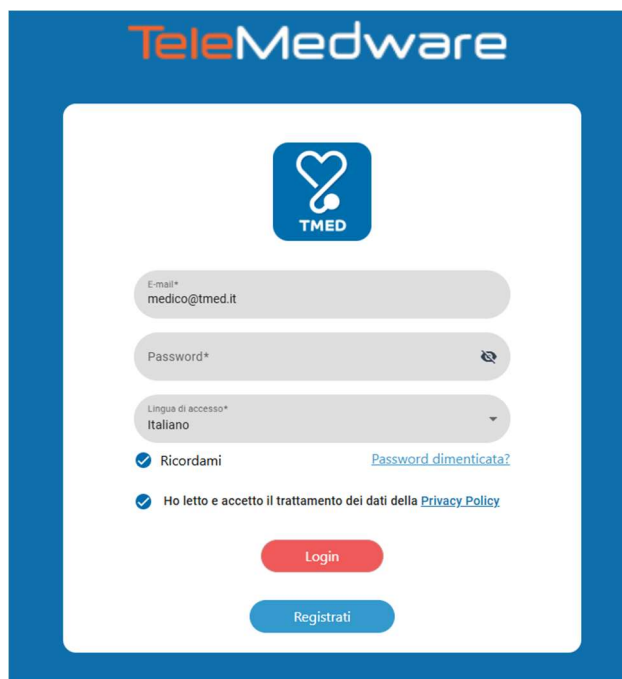


Figura 8 Login

Procedura di accesso

1. Accedere alla pagina di login della piattaforma.
2. Inserire i seguenti dati:
 - E-mail (utilizzata in fase di registrazione)
 - Password (scelta in fase di registrazione)
3. Spuntare la voce relativa al trattamento dei dati.

Dopo l'inserimento delle credenziali e la conferma del trattamento dei dati, il pulsante "Login" si abilita e diventa possibile effettuare l'accesso alla piattaforma.

Opzione "Ricordami"

Nella schermata di login è disponibile anche l'opzione "Ricordami".

Se selezionata, consente di memorizzare le credenziali di accesso per facilitare i successivi login alla piattaforma.

4. Password dimenticata

Nel caso di smarrimento della password di accesso, è disponibile la funzione "Password dimenticata".

Procedura di reimpostazione della password

1. Accedere alla pagina di login della piattaforma.
2. Fare clic sul pulsante "Password dimenticata".

3. Si aprirà una pagina nella quale è necessario inserire la e-mail associata all'account.

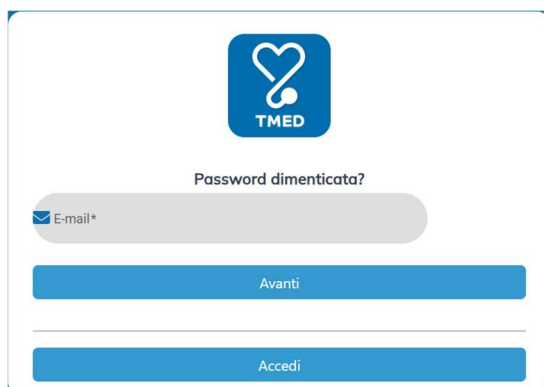


Figura 9 Recupero Password

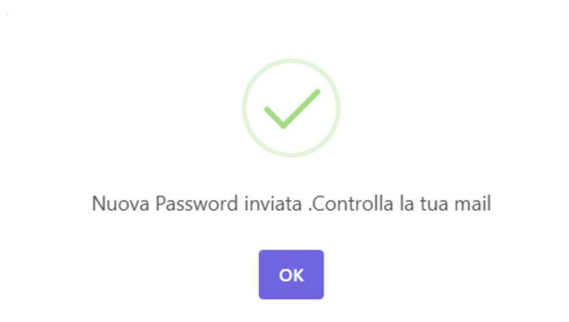


Figura 10 Avviso Password inviata tramite e-mail

4. Confermata l'operazione, il sistema invia una e-mail contenente un link per la reimpostazione della password.



Figura 11 Esempio e-mail cambio password

5. Facendo clic sul link ricevuto, si apre una pagina dedicata alla creazione della nuova password, nella quale è necessario:

- inserire la nuova password;
- reinserire la password nel campo di conferma.



Figura 12 Cambio Password

6. Una volta completata l'operazione, la password di accesso viene reimpostata correttamente. Dopo la reimpostazione, è possibile accedere nuovamente alla piattaforma utilizzando la nuova password.

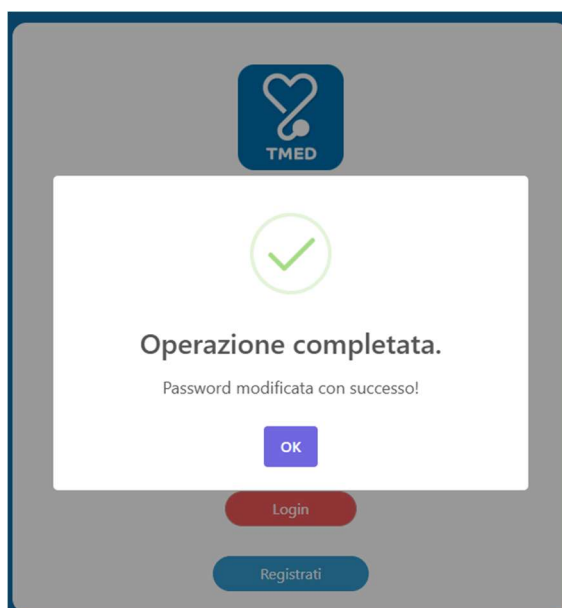


Figura 13 Avviso password modificata con successo

5. Cambio password

Per effettuare il cambio della password, procedere come segue.

1. Accedere alla piattaforma
2. Fare clic sull'icona dell'utente, posizionata in alto a destra
3. Selezionare la voce "Cambio password"

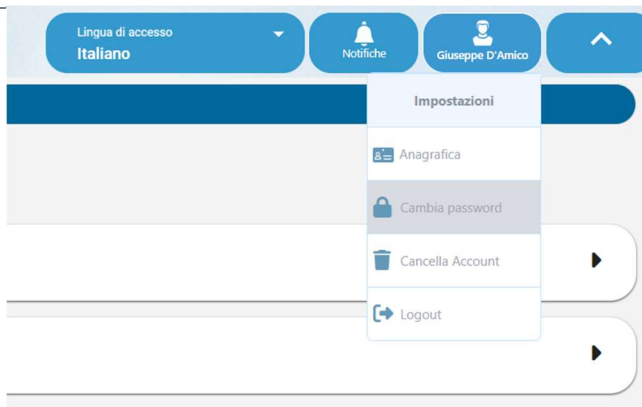


Figura 14 Cambio Password

4. Si aprirà una finestra nella quale è necessario inserire: password attuale, nuova password e conferma della nuova password

Figura 15 Schermata di cambio password

5. Confermata l'operazione, il sistema mostra un messaggio a schermo che informa l'utente dell'avvenuto cambio della password con successo.

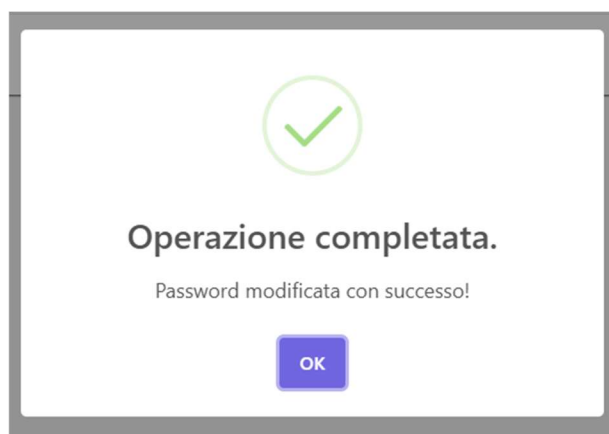


Figura 16 Avviso password modificata con successo

6. Anagrafica, Smart Assistant e Prenotazione

Smart Assistant

Una volta effettuato l'accesso alla piattaforma, l'utente viene indirizzato automaticamente allo Smart Assistant.

Dallo Smart Assistant è possibile:

- accedere alla lista delle proprie richieste di consulenza tramite il pulsante "Vai alle visite" (1 in figura 17);
- prenotare una nuova consulenza tramite il pulsante "Prenota una visita" (2 in figura 17).

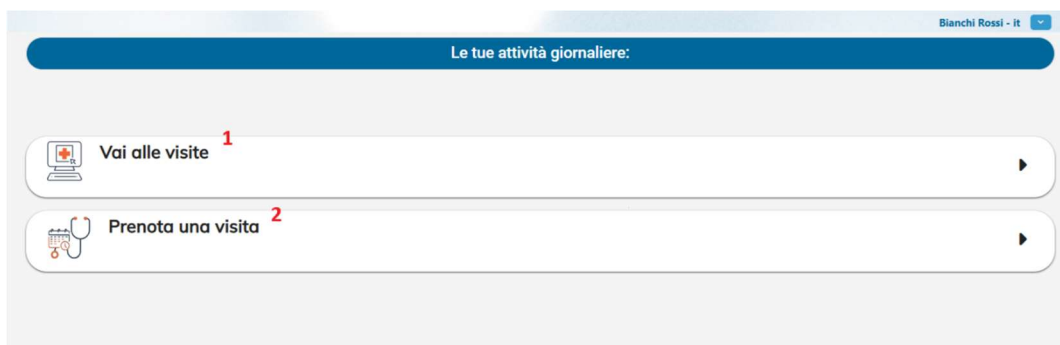


Figura 17 Smart Assistant

Menu laterale sinistro

Sul lato sinistro della schermata è presente un menu laterale, che può essere ridotto o ampliato facendo clic sulla freccia posizionata in basso (1 in figura 18).

Nel menu laterale sono presenti le seguenti voci:

- Smart Assistant (2 in figura 18)
- Le mie visite (3 in figura 18)
- Prenota una visita (4 in figura 18)
- Guida (5 in figura 18)

Le voci "Le mie visite" e "Prenota una visita" sono disponibili anche come pulsanti rapidi nello Smart Assistant. La voce "Guida" consente di accedere in qualsiasi momento al presente manuale utente.

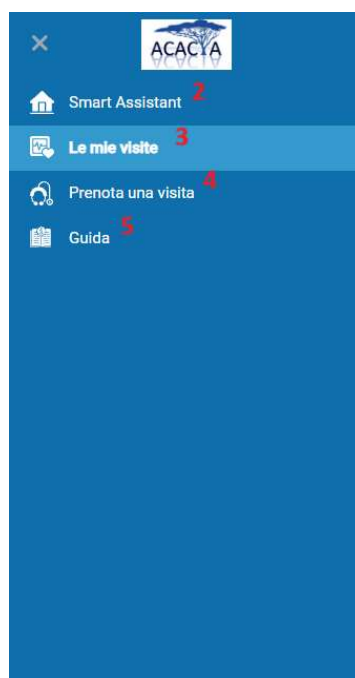


Figura 18 Menu laterale sinistro

Menu superiore

Nella parte superiore destra della schermata è presente una freccia (1) che consente di accedere alle seguenti funzionalità:



Figura 19 Freccia menu superiore

- Lingua: consente di modificare la lingua dell'interfaccia (1 in figura 20);
- Notifiche: consente di visualizzare le notifiche ricevute (2 in figura 20);
- Icona utente (3 in figura 20): consente di accedere alle impostazioni dell'account.



Figura 20 Menu superiore

Menu utente

Facendo clic sull'icona utente, si apre un menu con le seguenti voci:

- Anagrafica (1 in figura 21)
- Cambia password (vedi sezione *Cambio password*) (2 in figura 21)
- Cancella account, per cancellare definitivamente il proprio account (3 in figura 21)
- Logout, per disconnettersi dalla piattaforma (4 in figura 21)

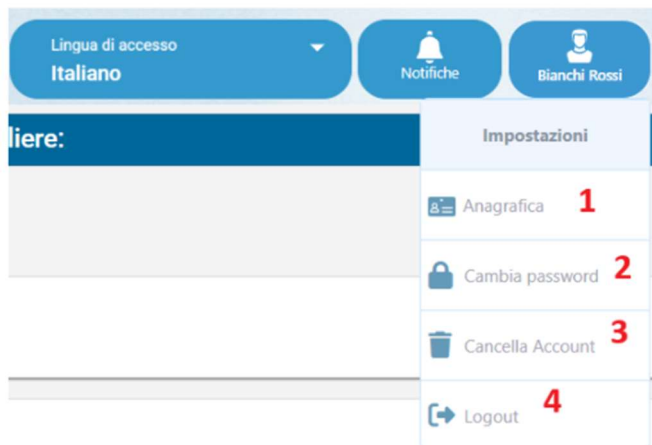


Figura 21 Menu utente

Anagrafica

La sezione Anagrafica consente di gestire i dati personali dell'utente ed è suddivisa nelle seguenti aree:

- Anagrafica: permette di modificare le informazioni anagrafiche;

Figura 22 Anagrafica

- Residenza: permette di modificare le informazioni relative alla residenza;

Figura 23 Residenza

- Recapiti aggiuntivi: consente di inserire eventuali contatti aggiuntivi.

Figura 24 Recapiti aggiuntivi

Prenotazione di una visita

È possibile prenotare una nuova consulenza accedendo alla funzione “Prenota una visita”, disponibile sia dal menu laterale sinistro sia dalla Dashboard.

La prenotazione avviene tramite una procedura guidata articolata in più passaggi.

Step 1 – Riepilogo dati utente

Viene mostrato il riepilogo dei dati dell’utente.

Servizio di prenotazione Telemedware
Prenota una visita

1 2 3

Dati paziente

Nome

Cognome

Data di nascita

Codice fiscale

Avanti

Figura 25 Step 1

Step 2 – Selezione della prestazione

L'utente può selezionare una delle seguenti tipologie di prestazione:

- Consulto ordinario
- Consulto ordinario con videochiamata secondo calendario

Scegli prestazione

Seleziona regime
LIBERA PROFESSIONE

Seleziona prestazione

Cerca

Consulto Ordinario con Videochiamata secondo calendario (350 €) - (Acacia)

Consulto Ordinario: riceverete la risposta entro 4 giorni (280 €) - (Acacia)

Figura 26 Step 2

Step 3 – Selezione specialista (consulto ordinario)

Se viene selezionato il consulto ordinario, è possibile scegliere lo specialista.

Facendo clic su "Avanti", viene avviata la procedura di pagamento per completare la prenotazione.

Scegli prestazione

Seleziona regime
LIBERA PROFESSIONE

Seleziona prestazione
Consulto Ordinario: riceverete la risposta entro 4 giorni (280 €) - (Acacia)

Seleziona specialista
Umberto Verdi

Indietro **Avanti**

Figura 27 Step 3 (Consulto ordinario)

Step 3 – Impostazione preferenze (consulto secondo calendario)

Se viene selezionato il consulto ordinario con videochiamata secondo calendario, è possibile:

- impostare la data di inizio della ricerca;
- selezionare l'orario;
- selezionare i giorni di interesse.

Figura 28 Step 3 (Consulto secondo calendario)

Step 4 – Verifica disponibilità

Facendo clic su “Avanti”:

- se, in base alle preferenze indicate, non sono presenti disponibilità, viene mostrato un messaggio di avviso;
- se sono presenti disponibilità, vengono mostrati i giorni disponibili e il numero di slot disponibili per ciascun giorno.

Figura 29 Step 4

Step 5 – Selezione del giorno

Selezionando un giorno di interesse, vengono mostrati gli orari disponibili per quella giornata.

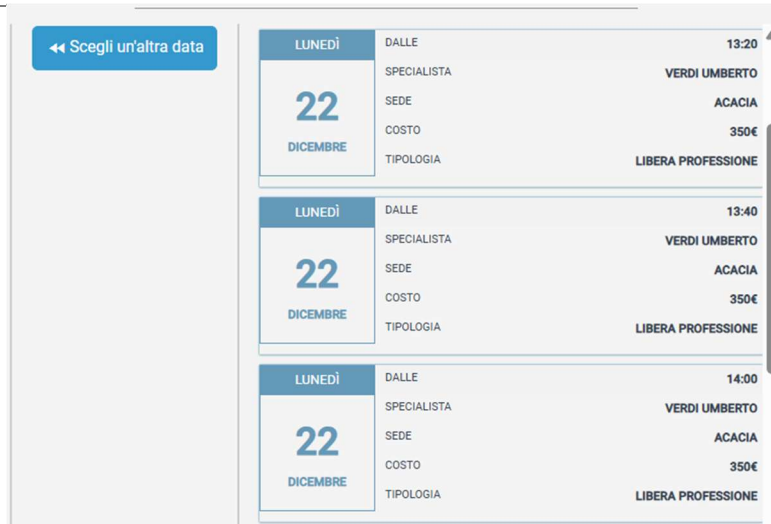


Figura 30 Step 5

Step 6 – Selezione orario e conferma

Selezionato l’orario di interesse e facendo clic su “Conferma”, viene avviato il processo di pagamento.

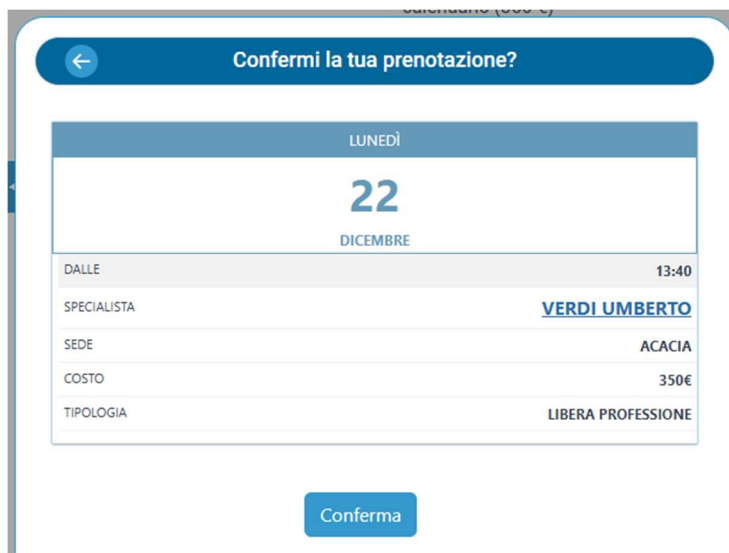


Figura 31 Step 6

Step 7 – Pagamento

In questo step l’utente inserisce i dati necessari per completare la transazione di pagamento. Il modulo richiede la compilazione dei seguenti campi:

- Numero della carta di credito o debito;
- Data di scadenza della carta;
- Codice CVV/CVC (codice di sicurezza a 3 cifre riportato sul retro della carta);
- Nome del titolare della carta.

Una volta inseriti tutti i dati richiesti e confermato il pagamento, la prenotazione viene completata correttamente e la visita risulta attiva nel sistema.

Step 8 – Accesso alla consulenza

In entrambe le modalità di prenotazione, dopo il pagamento è possibile accedere direttamente alla consulenza facendo clic su “Vai alla Prenotazione”.



Figura 32 Step 8

7. Gestione visita

Accesso alla lista delle visite

Dal menu laterale sinistro facendo clic sulla voce "Visite" il paziente accede alla lista delle proprie visite.



Figura 33 Menu laterale sinistro

La pagina Le mie visite è suddivisa in due sezioni:

- Visite non ancora erogate (1 in figura 34)
- Visite erogate (2 in figura 34)

Nella parte superiore sinistra della pagina è presente una lente di ingrandimento (3), che consente di effettuare ricerche all'interno della lista delle visite.

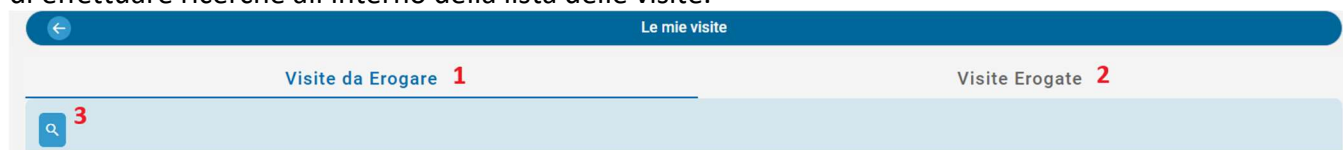


Figura 34 Le mie visite

Per ciascuna prestazione vengono mostrate le seguenti informazioni:

- Nome della prestazione
- Costo
- Data:
 - nel caso di consulto ordinario, corrisponde alla data di richiesta;
 - nel caso di consulto ordinario secondo calendario, corrisponde alla data dell'appuntamento per la videochiamata;
- Orario (presente solo per il consulto ordinario secondo calendario);
- Stato della richiesta.

ID	Prestazione	Costo	Data	Ore	Stato
1	Consulto Ordinario: riceverete la risposta entro 4 giorni (280 €)	280,00 €	17/12/2025		X

Figura 35 Lista visite (Dettaglio singola prestazione)

Per accedere al dettaglio di una visita è sufficiente fare clic sulla riga corrispondente.

Dettaglio visita

La pagina di dettaglio della visita è composta dalle seguenti sezioni:

- Dati generali
- Anagrafica paziente
- Questionario
- Domanda allo specialista
- Allegati
- Referto

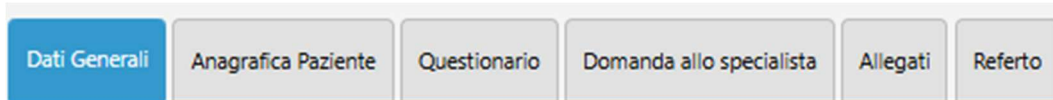


Figura 36 Dettaglio visita

Dati generali

Nel caso di consulto ordinario secondo calendario, è presente la scheda Dati generali, nella quale sono visibili:

- le informazioni relative all'appuntamento (data, orario, costo);
- l'anagrafica del richiedente.

Da questa sezione è inoltre possibile:

- accedere alla videochat tramite il pulsante "Vai alla videochat"; (1 in figura 37)
- scaricare l'appuntamento in formato calendario tramite:
 - Aggiungi al calendario (scarica ICS); (2 in figura 37)
 - Aggiungi a Google Calendar. (3 in figura 37)



Figura 37 Dati generali (Riepilogo visita)

Compilazione dati da parte del paziente

Le sezioni Anagrafica paziente, Questionario e Domanda allo specialista sono destinate alla compilazione da parte del paziente e devono essere completate in ordine:

1. Anagrafica paziente
2. Questionario
3. Domanda allo specialista

Le sezioni Anagrafica paziente, Questionario e Domanda allo specialista sono tutte e tre obbligatorie: affinché il medico possa prendere in carico la richiesta, devono essere compilate integralmente e nel corretto ordine. In caso di compilazione incompleta, la richiesta non può

essere gestita dal medico.

Al completamento di ciascuna sezione, il sistema invia automaticamente all'utente una **e-mail di promemoria** che ricorda di completare le eventuali sezioni ancora mancanti, al fine di consentire la presa in carico della richiesta da parte del medico.

Anagrafica paziente

Questa sezione contiene tutte le informazioni anagrafiche del paziente oggetto della richiesta.

Richiesta teleconsulto Anagrafica Paziente

ANAGRAFICA PAZIENTE

Nome * Cognome * Codice Fiscale * Data di nascita *

Nazione * Regione * Provincia * Selezione prima la Regione * Città/Comune *

Indirizzo di residenza *

Recapito telefonico principale * Recapito telefonico secondario Civico * CAP *

Email *

Nota: il tasto "Salva" sarà abilitato solo dopo la compilazione di tutti i campi obbligatori: Nome, Cognome, Codice Fiscale, Data di nascita, Nazione, Regione, Provincia, Città/Comune, Indirizzo di residenza, Civico, CAP, Recapito telefonico principale ed Email.

Salva

Figura 38 Anagrafica paziente

Questionario

La sezione Questionario è dedicata alla raccolta di informazioni cliniche, tra cui:

- malattie pregresse;
- patologie attuali;
- eventuali radioterapie;
- eventuali chemioterapie;
- interventi chirurgici;
- farmaci attualmente assunti;
- sintomi;
- allergie.

Richiesta teleconsulto Questionario

1 Questionario (prima parte) 2 Questionario (seconda parte)

PRIMA DI PROCEDERE IN QUESTA SEZIONE E' NECESSARIO COMPIRE LA SEZIONE ANAGRAFICA

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso * Etá * Peso (Kg) * Altezza (cm) *

Fumatore * Istruzione * Attuale lavoro * Mano Dominante *

MALATTIE PREGRESSE * SI No

MALATTIE ATTUALI * SI No

Successivo

Figura 39 Questionario (pagina 1)

Richiesta teleconsulto Questionario

1 Questionario (prima parte) 2 Questionario (seconda parte)

RADIOTERAPIA PREGRESSA AL CRANIO * SI No

RADIOTERAPIA PREGRESSA AD ALTRE PARTI DEL CORPO (CRANIO ESCLUSO) * SI No

CHEMIOTERAPIA PREGRESSA * SI No

INTERVENTI CHIRURGICI PREGRESSI * SI No

FARMACI ATTUALMENTE ASSUNTI * SI No

SINTOMI * SI No

ALLERGIE * SI No

Precedente Salva

Figura 40 Questionario (pagina 2)

Domanda allo specialista

Questa sezione è dedicata all'inserimento di eventuali domande che il paziente desidera porre al medico.

Richiesta teleconsulto Domanda allo Specialista

PRIMA DI PROCEDERE IN QUESTA SEZIONE E' NECESSARIO COMPILARE IN ORDINE LA SEZIONE ANAGRAFICA E LA SEZIONE QUESTIONARIO

UTILIZZARE QUESTO SPAZIO PER DESCRIVERE IN SINTESI IL PROBLEMA ATTUALE PER CUI VIENE RICHIESTA LA VALUTAZIONE SPECIALISTICA

Eventuali documenti o immagini utili alla valutazione devono essere caricati esclusivamente nella sezione "Allegati". Si prega di non inserire link esterni (es. Google Drive, WeTransfer, ecc.) per il download dei file.

Figura 41 Domanda allo specialista

In tutte e tre le sezioni è necessario fare clic su “Salva” (pulsante posizionato in basso (1)) per poter procedere alla compilazione della sezione successiva. Il pulsante si attiva solamente quando tutti i campi obbligatori sono stati compilati e le sezioni sono state completate nel corretto ordine. Tutti i campi che prevedono l’inserimento di testo sono dotati di funzione di dettatura vocale, attivabile tramite l’apposito tasto con icona del microfono (2).

Allegati

Nella sezione Allegati il paziente può:

- caricare e visualizzare gli allegati;
- visualizzare un allegato facendo clic sull'icona a forma di occhio (nel caso di file DICOM, viene avviato il visualizzatore dedicato).

Accanto a ciascun allegato è presente un'icona a forma di ingranaggio, tramite la quale è possibile:

- scaricare l'allegato;
- aggiungere una descrizione;
- eliminare o sostituire l'allegato.

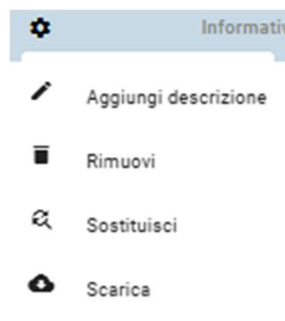


Figura 42 Azioni allegato

Per caricare un allegato è possibile:

- trascinare il file nello spazio “Trascina i file qui”; (1)
- in alternativa, fare clic su “Scegli un file” e selezionare il file da caricare.

Nel caso di allegati DICOM, prima di trascinare il file è necessario selezionare la voce “DICOM” (2).

In questa sezione puoi allegare documenti PDF, immagini e file DICOM.

Documenti DICOM (Risonanza, Tac...)

1 Trascina i file qui Scegli un file

Figura 43 Caricamento allegato

Dopo la selezione:

1. si apre una finestra dedicata nella quale è possibile trascinare i file da caricare;

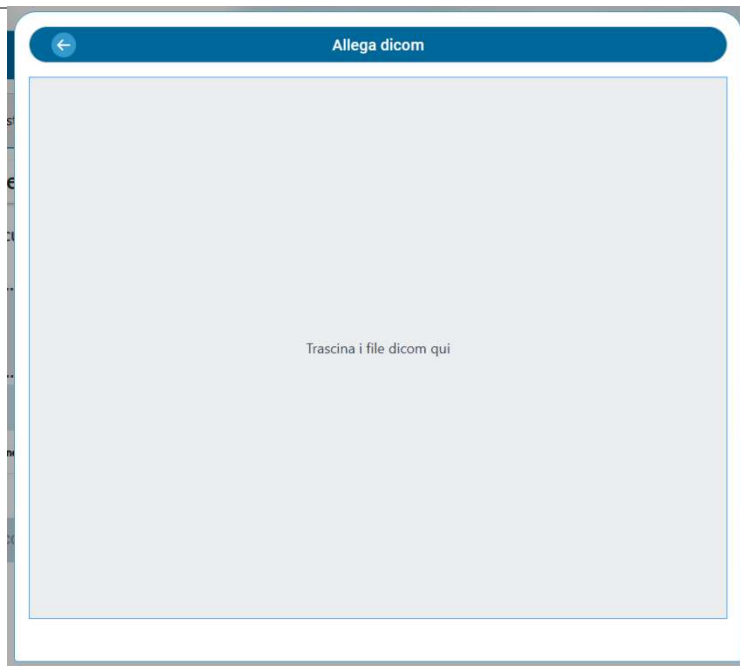


Figura 44 Finestra Allega Dicom

2. durante il caricamento viene visualizzata una barra di avanzamento (progress bar);

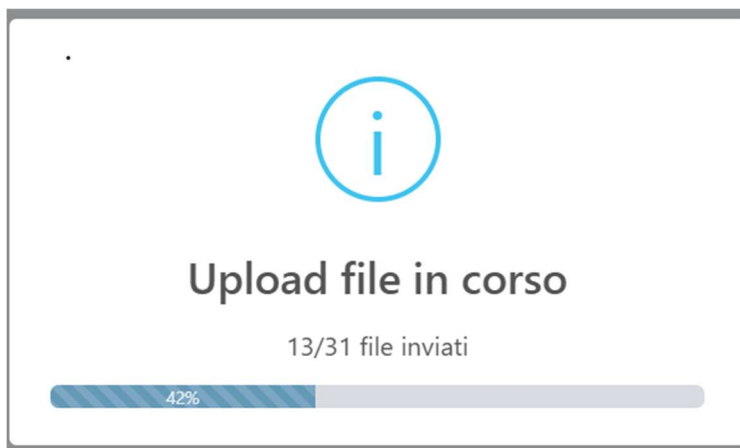


Figura 45 Barra di avanzamento

3. al termine del caricamento di tutti i file, viene mostrato un messaggio di conferma che indica l'avvenuto caricamento con successo.

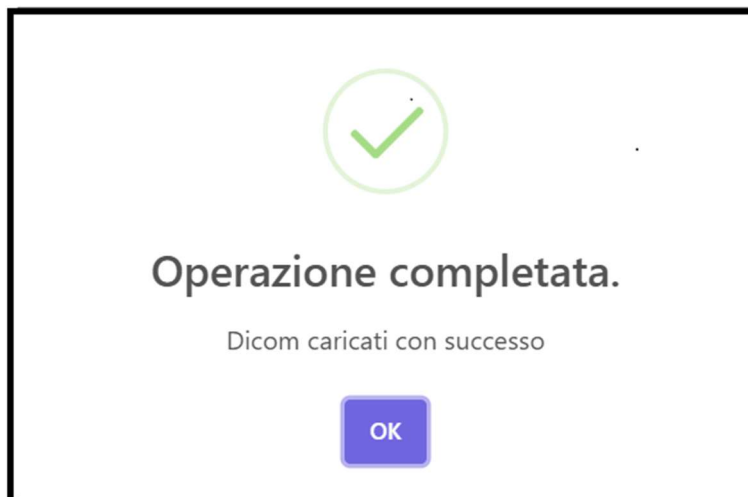


Figura 46 Avviso di caricamento avvenuto con successo

Referto

Nella sezione Referto viene visualizzato il referto finale, una volta completata la refertazione da parte del medico.



Figura 47 Referto non pronto

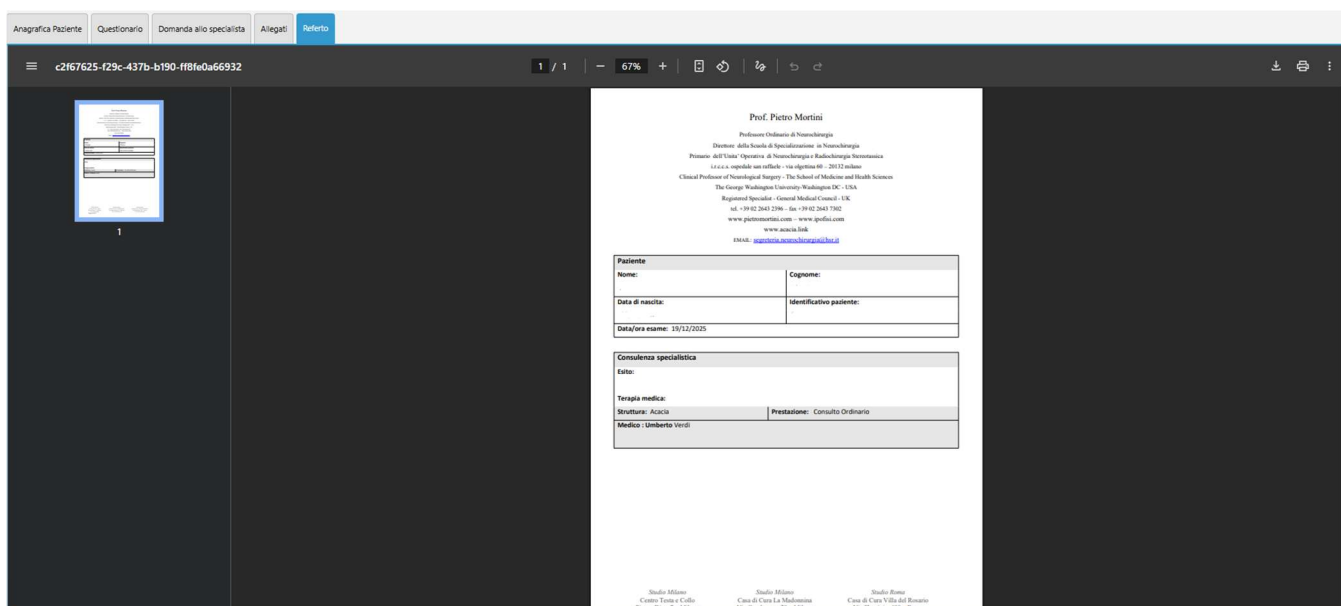


Figura 48 Esempio di Referto

Il referto, oltre a essere consultabile all'interno della visita, può essere scaricato direttamente dalla lista delle visite erogate, facendo clic sul pulsante "Stampa referto visita".



Figura 49 Icona stampa referto

8. Videoconsulto: utilizzo della videochat

La piattaforma integra Jitsi Meet per lo svolgimento dei videoconsulti. Jitsi Meet è una soluzione di videochiamata accessibile direttamente dal browser Google Chrome, senza necessità di installare applicazioni aggiuntive. Per un corretto funzionamento è necessario autorizzare Chrome all'utilizzo di microfono e webcam prima o durante il primo accesso alla videochat.

Accesso alla videochat

Per accedere alla videochat relativa a un appuntamento:

- Accedere alla sezione "Le mie visite" dal menu laterale sinistro.
- Fare clic sulla visita di interesse per aprirne il dettaglio.
- Nella scheda "Dati generali", fare clic sul pulsante "Vai alla videochat".

La videochat si apre direttamente come finestra sovrapposta alla pagina, senza aprire nuove schede del browser. Al primo utilizzo, Chrome mostrerà una richiesta di autorizzazione per microfono e webcam nella parte superiore della finestra: è necessario concedere entrambi i permessi per poter

partecipare correttamente alla videochat.

Autorizzazione di microfono e webcam in Chrome

Al primo accesso alla videochat, Chrome mostra un messaggio in alto a sinistra nella barra degli indirizzi che chiede il permesso di utilizzare la fotocamera e il microfono del dispositivo. È necessario fare clic su “Consenti” per entrambi.

Se il messaggio è stato ignorato o si è scelto “Blocca”, l’icona di un lucchetto o di una telecamera con una X rossa comparirà nella barra degli indirizzi. Per sbloccare i permessi manualmente:

- Fare clic sull’icona del lucchetto (o dell’avviso) nella barra degli indirizzi di Chrome, a sinistra dell’URL.
- Nel pannello che si apre, individuare le voci “Fotocamera” e “Microfono”.
- Impostare entrambe su “Consenti” tramite il menu a discesa.
- Chiudere la finestra flottante della videochat e riapirla tramite il pulsante “Vai alla videochat”: Chrome applicherà le nuove impostazioni e la videochat funzionerà correttamente.

In alternativa, i permessi possono essere gestiti anche dalle impostazioni di Chrome:

- Aprire Chrome e digitare nella barra degli indirizzi:
`chrome://settings/content/camera` (per la fotocamera) oppure
`chrome://settings/content/microphone` (per il microfono).
- Verificare che l’opzione “I siti possono richiedere l’utilizzo” sia attivata e che il sito della piattaforma non sia presente nell’elenco “Non consentito”. Se presente, rimuoverlo e ricaricare la pagina.

Interfaccia della videochat

Una volta entrati nella stanza, la barra degli strumenti in basso consente di controllare i dispositivi e la sessione. I principali controlli disponibili sono:

- **Microfono:** attiva/disattiva il microfono. Quando il microfono è disattivato, l’icona appare barrata. Fare clic per riattivarlo.
- **Videocamera:** attiva/disattiva la videocamera. Quando la videocamera è spenta, gli altri partecipanti vedranno solo il nome utente al posto del video.
- **Condivisione schermo:** consente di condividere lo schermo del proprio dispositivo con il medico, utile ad esempio per mostrare referti o immagini salvate in locale.
- **Chat testuale:** apre il pannello della chat per scambiare messaggi scritti durante la videocall, utile per condividere link o testo.
- **Abbandona la chiamata:** termina la partecipazione alla videochat (pulsante rosso al centro della barra).

Le impostazioni audio e video (scelta del microfono, della fotocamera e dell’altoparlante) sono accessibili facendo clic sulla piccola freccia a fianco di ciascuna icona nella barra strumenti.

9. Risoluzione dei problemi più comuni della videochat

Il microfono o la webcam non funzionano

- Verificare che i permessi siano impostati su “Consenti” seguendo la procedura descritta nella sezione precedente.
- Verificare che nessun’altra applicazione (es. Zoom, Teams, Skype) stia utilizzando il microfono o la videocamera in contemporanea: chiuderle e ricaricare la pagina.
- Su Windows, verificare che Chrome sia autorizzato ad accedere a fotocamera e microfono anche nelle impostazioni di sistema: Start → Impostazioni → Privacy → Fotocamera (e Microfono) → assicurarsi che “Consenti alle app desktop di accedere alla fotocamera” sia attivato.
- Su macOS, verificare in: Preferenze di sistema → Sicurezza e privacy → scheda Privacy → Fotocamera (e Microfono) → assicurarsi che Google Chrome sia spuntato.
- Provare a selezionare un dispositivo diverso dalla freccia a fianco dell’icona microfono o videocamera nella barra strumenti di Jitsi Meet.

L’audio non si sente o è distorto

- Verificare che il volume del sistema non sia azzerato e che Chrome non sia in modalità silenziosa (tasto destro sulla scheda → “Attiva audio scheda”).
- Fare clic sulla freccia a fianco dell'icona microfono e selezionare il corretto dispositivo di output audio (altoparlante o cuffie).
- In caso di eco o feedback audio, utilizzare cuffie con microfono incorporato.

Il video è a scatti, lento o di bassa qualità

- Verificare la qualità della connessione Internet: è consigliata una connessione stabile con almeno 5 Mbps in upload e download. Se possibile, utilizzare una connessione via cavo (Ethernet) al posto del Wi-Fi.
- Chiudere le altre schede del browser e le applicazioni non necessarie per liberare risorse di sistema e banda.
- Disattivare la propria videocamera durante la sessione (icona videocamera nella barra strumenti) se la connessione è lenta: la chiamata audio continuerà a funzionare normalmente.

La pagina della videochat non si apre o rimane bloccata sul caricamento

- Verificare che eventuali estensioni del browser (ad es. ad-blocker, VPN, privacy shield) non stiano bloccando il caricamento della videochat: disattivarle temporaneamente, quindi chiudere e riaprire la finestra flottante.
- Svuotare la cache di Chrome: menu (tre puntini in alto a destra) → Impostazioni → Privacy e sicurezza → Cancella dati di navigazione → selezionare “Immagini e file memorizzati nella cache” e “Cookie” → Cancella dati. Al termine, chiudere e riaprire la finestra flottante della videochat.
- Assicurarsi che Chrome sia aggiornato all'ultima versione: menu (tre puntini) → Guida → Informazioni su Google Chrome. Il browser verificherà automaticamente la presenza di aggiornamenti.

Consigli per una videocall ottimale

- Effettuare un test di microfono e videocamera qualche minuto prima dell'appuntamento accedendo alla videochat in anticipo.
- Posizionarsi in un ambiente ben illuminato, con la fonte di luce davanti e non dietro (onde evitare il controllo luce).
- Utilizzare cuffie con microfono incorporato per ridurre i rumori di fondo e l'eco.
- Tenere a portata di mano eventuali documenti o referti da condividere con il medico durante la consultazione.