

**SOL ASSISTENZA**  
**FAQ OPERATORI ASR**

 <p>Direzione Sanità Digitale</p>	<p>SOL ASSISTENZA FAQ OPERATORI ASR</p>	<p>SOL ASSISTENZA FAQ Operatori ASR-V02</p> <p>Pag. 2 di 15</p>
--	---	---

**VERIFICHE E APPROVAZIONI**

VERSIONE	REDAZIONE		CONTROLLO APPROVAZIONE		AUTORIZZAZIONE EMISSIONE	
	NOME	DATA	NOME	DATA	NOME	DATA
V02	CSI Piemonte	23/11/2022 2	CSI Piemonte	23/11/2022	CSI Piemonte	23/11/2022
V01	CSI Piemonte	24/10/2022 2	CSI Piemonte	24/10/2022	CSI Piemonte	24/10/2022

**STATO DELLE VARIAZIONI**

VERSIONE	PARAGRAFO O PAGINA	DESCRIZIONE DELLA VARIAZIONE
V02	Paragrafi 2.7,2.8,2.9,2.10,2.11,2.12	Aggiunti i paragrafi 2.7,2.8,2.9,2.10,2.11,2.12
V01	Tutto il documento	Stesura iniziale

 <p>Direzione Sanità Digitale</p>	<p>SOL ASSISTENZA FAQ OPERATORI ASR</p>	<p>SOL ASSISTENZA FAQ Operatori ASR-V02</p> <p>Pag. 3 di 15</p>
--	---	---

## INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO DEL DOCUMENTO</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ELENCO DELLE FAQ</b>	<b>4</b>
2.1	Come faccio ad accedere all'applicativo?	4
2.2	Non riesco ad accedere al sistema, cosa devo fare?	6
2.3	Come devo operare per inoltrare una richiesta ad un altro operatore?	9
2.4	Devo chiedere maggiori informazioni al cittadino, come devo fare?	10
2.5	La richiesta è risolta, come devo fare?	11
2.6	La richiesta non è di competenza della mia Azienda, come devo fare?	12
2.7	Richiesta di assistenza per 'Ritiro e Consultazione documenti' – Referto non trovato – Errore di invio del documento al sistema regionale	13
2.8	Richiesta di assistenza per 'Ritiro e Consultazione documenti' – Referto non trovato	13
2.9	Richiesta di assistenza per 'Ritiro e Consultazione documenti' – Impossibilità a visualizzare il referto	14
2.10	Richiesta di assistenza per 'Ritiro e Consultazione documenti' – Mancato pagamento o registrazione del referto	14
2.11	Richiesta di assistenza per 'Ritiro e Consultazione documenti' – Referto non scaricabile per mancato pagamento	15
2.12	Richiesta di assistenza per Ritiro referti e immagini con accesso facilitato – Referto non scaricabile	15

 CSI your digital partner Direzione Sanità Digitale	SOL ASSISTENZA FAQ OPERATORI ASR	SOL ASSISTENZA FAQ Operatori ASR-V02  Pag. 4 di 15
---	-------------------------------------	---

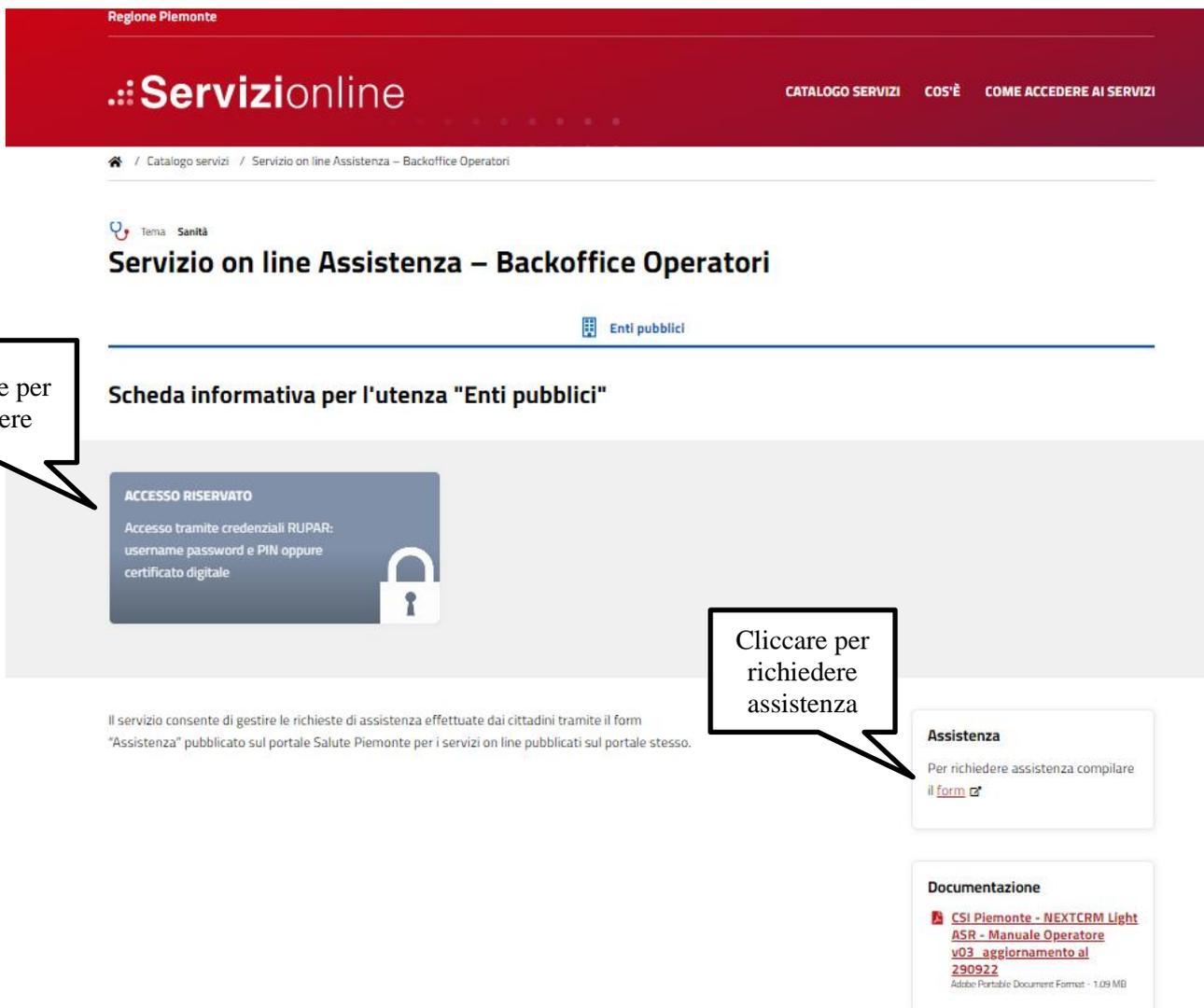
## 1 Scopo del documento

Il presente documento contiene risposte alle domande più frequenti inerenti l'utilizzo del servizio on line "Assistenza-Backoffice Operatori" per la gestione delle richieste di assistenza inoltrate dai cittadini riguardanti i servizi on line pubblicati sul portale Salute Piemonte.

## 2 Elenco delle FAQ

### 2.1 Come faccio ad accedere all'applicativo?

Per accedere all'applicativo è necessario accedere a <https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/servizio-online-assistenza-backoffice-operatori> e cliccare sul box "Accesso Riservato"



Regione Piemonte

**..:Servizionline** CATALOGO SERVIZI COS'È COME ACCEDERE AI SERVIZI

Home / Catalogo servizi / Servizio on line Assistenza – Backoffice Operatori

Tema Sanità

**Servizio on line Assistenza – Backoffice Operatori**

Enti pubblici

**Scheda informativa per l'utenza "Enti pubblici"**

**ACCESSO RISERVATO**  
Accesso tramite credenziali RUPAR: username password e PIN oppure certificato digitale

Il servizio consente di gestire le richieste di assistenza effettuate dai cittadini tramite il form "Assistenza" pubblicato sul portale Salute Piemonte per i servizi on line pubblicati sul portale stesso.

**Assistenza**  
Per richiedere assistenza compilare il [form](#)

**Documentazione**  
[CSI Piemonte - NEXTCRM Light ASR - Manuale Operatore v03\\_aggiornamento al 290922](#)  
Adobe Portable Document Format - 1.09 MB

Oppure accedere direttamente alla url <https://pua.ruparpiemonte.it/puawa>.

È necessario essere dotati di credenziali RUPAR per l'accesso.

È necessario inserire nell'apposito box i dati:

- username
- password
- PIN

E scegliere il tasto "accedi", oppure selezionare un certificato digitale.

## Servizionline

### Accedi con le tue credenziali

Inserire Username Password e PIN delle proprie credenziali RUPAR

#### Accesso tramite username, password e PIN

Username

Password

PIN

Accedi

#### Accesso tramite certificato digitale o carta elettronica

Si prega di accertarsi che il certificato digitale sia configurato correttamente nel browser in uso. Solo in seguito cliccare il seguente pulsante Accedi.

Accesso con certificato digitale

Accedi

Successivamente è necessario scegliere il ruolo e la collocazione di appartenenza per accedere al sistema.

Nel caso non si sia in possesso di credenziali RUPAR contattare l'assistenza cliccando sul link "form" all'interno del box **Assistenza** per compilare la richiesta di assistenza come indicato nella Faq successiva.

## 2.2 Non riesco ad accedere al sistema, cosa devo fare?

Nel caso si ricevesse errore durante l'accesso al sistema è necessario chiudere tutte le finestre di browser aperte, riaprire una nuova finestra del browser e riprovare.

Nel caso l'errore permanesse contattare l'assistenza cliccando sul link "form" all'interno del box Assistenza (presente nella home page del servizio in <https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/servizio-on-line-assistenza-backoffice-operatori>) per compilare la richiesta di assistenza.

Regione Piemonte

**..:Servizionline** CATALOGO SERVIZI COS'È COME ACCEDERE AI SERVIZI

🏠 / Catalogo servizi / Servizio on line Assistenza – Backoffice Operatori

Tema Sanità

## Servizio on line Assistenza – Backoffice Operatori

Enti pubblici

### Scheda informativa per l'utenza "Enti pubblici"

**ACCESSO RISERVATO**

Accesso tramite credenziali RUPAR:  
username password e PIN oppure  
certificato digitale



Il servizio consente di gestire le richieste di assistenza effettuate dai cittadini tramite il form "Assistenza" pubblicato sul portale Salute Piemonte per i servizi on line pubblicati sul portale stesso.

Cliccare per richiedere assistenza

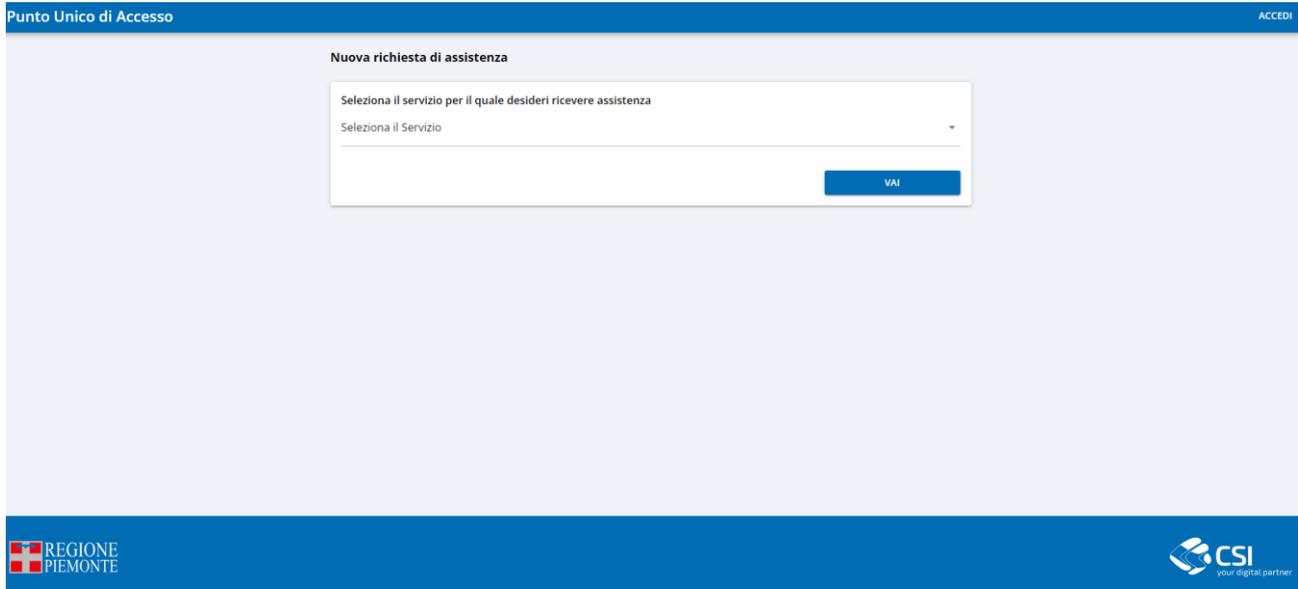
**Assistenza**

Per richiedere assistenza compilare il [form](#) ↗

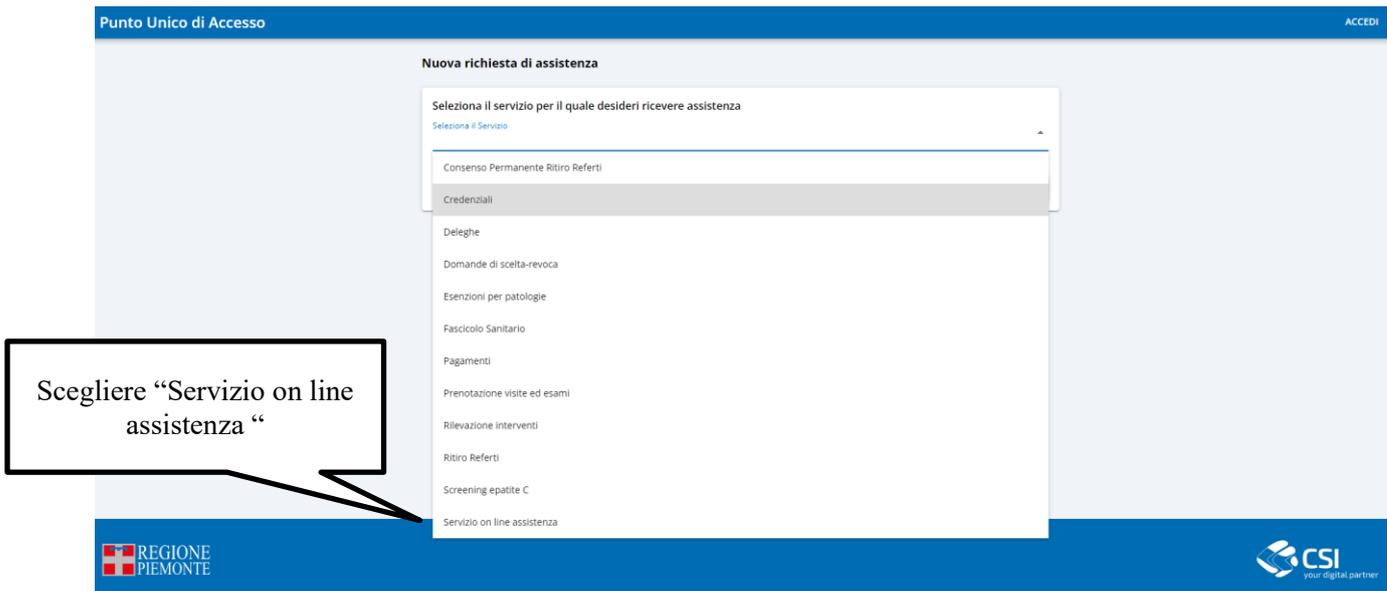
**Documentazione**

 [CSI Piemonte - NEXTCRM Light ASR - Manuale Operatore v03 aggiornamento al 290922](#)  
Adobe Portable Document Format - 1.09 MB

Cliccando sul link “form” all’interno del box Assistenza si accede al form per richiedere assistenza:



È necessario scegliere il servizio “Servizio on line assistenza”:



Scegliere “Servizio on line assistenza”

Il sistema presenta una form che è necessario compilare:

Punto Unico di Accesso ACCEDE

**Nuova richiesta di assistenza**

Servizio  
**Servizio on line assistenza** 

Dati richiedente

\* Ruolo  
Operatore di Assistenza 

\* Nome

\* Cognome

\* Codice fiscale 0 / 16

\* Email

\* Recapito telefonico

\* ASR di competenza 

Problema riscontrato

\* Tipologia 

\* Descrizione della richiesta 

Allegato 

Estensioni accettate: pdf, doc, docx, xls, xlsx, zip, png, gif, jpeg  
Dimensione massima 1MB

**INVIA**

È necessario compilare tutti i campi ed inviare la richiesta di assistenza.

Si verrà contattati dall'assistenza per la risoluzione della problematica.

### 2.3 Come devo operare per inoltrare una richiesta ad un altro operatore?

Per assegnare una richiesta ad un altro operatore della propria azienda è necessario accedere al dettaglio della richiesta, selezionare l'operatore dal menù apposito e cliccare sul tasto aggiorna:

OPERATORE

utente AsIAL

- Andrea Monti
- Carlo Peraudo
- Caterina Delponte
- Daniele Grosso
- Davide Portinaro
- Federica Cardellini
- Marco Pecoraro
- Marcoq Di Legge
- Martina Delfitto
- Massimo Giubergia
- Regione Piemonte
- Stefania Bertora
- Stefano Scriboni
- Supervisors ASL
- utente AsIAL

Aggiorna

Dal menù “OPERATORE” scegliere l’operatore a cui si vuole inviare la richiesta

Cliccare sul pulsante AGGIORNA per inoltrare la richiesta

## 2.4 Devo chiedere maggiori informazioni al cittadino, come devo fare?

Per richiedere maggiori informazioni al cittadino è necessario accedere al dettaglio della richiesta ed inserire una nota pubblica modificando lo stato della richiesta in “In attesa di informazioni da utente”:

UA





Testo di richiesta informazioni aggiuntive al cittadino che il cittadino visualizzerà nella [web app](#) del servizio on line Assistenza all'interno del portale Salute Piemonte (nel caso la richiesta sia stata effettuata da cittadino autenticato sul portale ) e/o che gli verrà notificata via e-mail (nel caso la la richiesta sia stata effettuata da cittadino NON autenticato sul portale)

selezione an...

Se il contorno della nota è **grigio** la nota viene inviata al cittadino

Inserire il testo della nota con la richiesta di informazioni aggiuntive per il cittadino e cliccare sul lucchetto per rendere il contorno della nota **grigio** (nota che arriverà al cittadino)

• STATO \*

in attesa di informazioni da utente

Modificare lo stato della richiesta in  
“In attesa di informazioni da utente”

Aggiorna

Cliccare sul pulsante Aggiorna per aggiornare  
la richiesta

## 2.5 La richiesta è risolta, come devo fare?

Quando la richiesta di assistenza è stata risolta è necessario impostare lo stato della richiesta a “Risolto” ed inviare un messaggio al cittadino con le motivazioni della risoluzione:

UA

Motivazione di risoluzione della richiesta che il cittadino visualizzerà nella [web app](#) del servizio on line Assistenza all'interno del portale Salute Piemonte (nel caso la richiesta sia stata effettuata da cittadino autenticato sul portale ) e/o che gli verrà notificata via e-mail (nel caso la richiesta sia stata effettuata da cittadino NON autenticato sul portale)

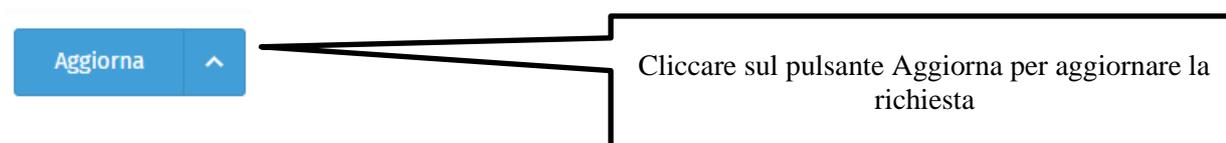
selezione di

Inserire il testo della nota con la motivazione di risoluzione della richiesta e cliccare sul lucchetto per rendere il contorno della nota **grigio** (nota che arriverà al cittadino)

• STATO \*

risolto

Modificare lo stato della richiesta in  
“Risolto”

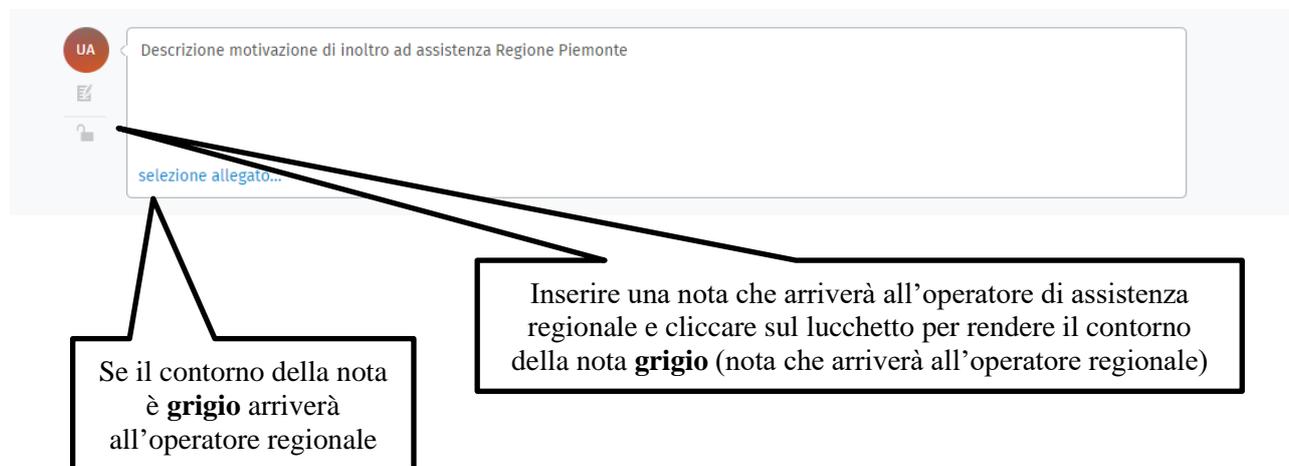


NB : NON UTILIZZARE lo stato CHIUSO. La richiesta passerà in **automatico** dallo stato Risolto allo stato Chiuso.

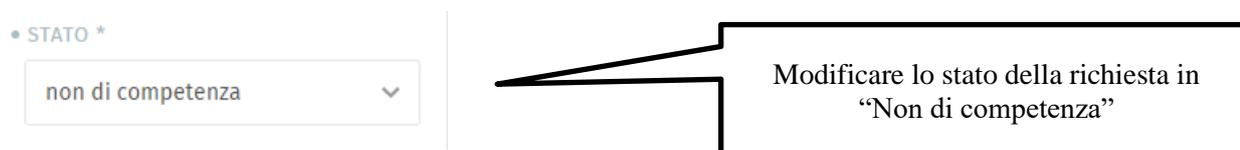
## 2.6 La richiesta non è di competenza della mia Azienda, come devo fare?

Nel caso si ritenga che la richiesta non sia di competenza della propria Azienda è necessario inoltrare la stessa all'assistenza regionale modificando lo stato della richiesta in "Non di competenza", inserendo una nota pubblica che in questo caso verrà inviata all'operatore regionale e NON al cittadino con la motivazione di inoltro.

La nota per arrivare all'operatore regionale deve avere contorno grigio:

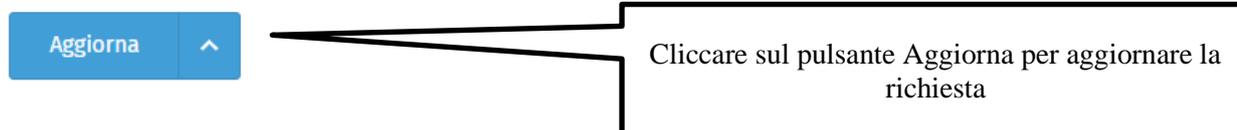


Lo stato della richiesta deve essere impostato a Non di competenza:



 <p>Direzione Sanità Digitale</p>	<p>SOL ASSISTENZA FAQ OPERATORI ASR</p>	<p>SOL ASSISTENZA FAQ Operatori ASR-V02</p> <p>Pag. 13 di 15</p>
--	---	--

Successivamente cliccare sul pulsante AGGIORNA.



La richiesta non sarà più in carico all'ente e verrà inoltrata all'assistenza regionale.

## 2.7 Richiesta di assistenza per 'Ritiro e Consultazione documenti' – Referto non trovato – Errore di invio del documento al sistema regionale

Per richieste di assistenza per Ritiro e Consultazione documenti, nel caso ci sia stato un **errore nell'invio del documento al sistema regionale ritiro referti** è possibile inserire una nota per il cittadino e successivamente chiudere la richiesta **quando il problema di invio verrà risolto**.

## 2.8 Richiesta di assistenza per 'Ritiro e Consultazione documenti' – Referto non trovato

Per richieste di assistenza per Ritiro e Consultazione documenti, nel caso di referto non trovato l'operatore ASR può effettuare le seguenti operazioni:

- verificare qual è il referto;
- verificare su sistemi aziendali se:
  - per il referto è stato chiesto lo scarico on line,
  - il referto è stato inviato a FSE/ROL con esito positivo,

eventualmente interagendo con la/il cittadina/o tramite inserimento di nota pubblica e invio.

Nel caso in cui la risposta alle domande precedenti sia positiva si può inviare il ticket al sistema regionale come “non di competenza” indicando, come nota pubblica:

*“Il referto è stato prodotto in data xx/xx/xx e ha il seguente identificativo (numero identificativo inviato a FSE/ROL)”*

Nel caso ci sia stato un errore nell'invio del documento al sistema regionale ritiro referti è possibile inserire una nota per il cittadino e successivamente chiudere la richiesta quando il problema di invio verrà risolto.

 Direzione Sanità Digitale	SOL ASSISTENZA <b>FAQ OPERATORI ASR</b>	SOL ASSISTENZA FAQ Operatori ASR-V02  Pag. 14 di 15
--	--	--

Può capitare, inoltre, che il referto sia stato emesso da una ASR diversa da quella selezionata dal cittadino nella richiesta. Se dopo le verifiche effettuate l'operatore ASR capisce di essere in questa condizione può inoltrare il ticket al sistema regionale come di "non competenza" specificando che il referto non risulta appartenere alla propria ASR.

## **2.9 Richiesta di assistenza per 'Ritiro e Consultazione documenti' – Impossibilità a visualizzare il referto**

Per richieste di assistenza per Ritiro e Consultazione documenti, nel caso di impossibilità a visualizzare il referto l'operatore ASR può effettuare le seguenti operazioni:

capire, internamente all'ASR, se il referto:

- è stato prodotto per il paziente che ha fatto la richiesta;
- è stato pagato completamente o il paziente è esente;
- è stato inviato a FSE/ROL con esito positivo dal sistema aziendale;

eventualmente interagendo con la/il cittadina/o tramite inserimento di nota pubblica e invio.

Nel caso in cui la risposta a tutte e 3 le domande sia positiva si può inviare il ticket al sistema regionale come "non di competenza" indicando, come nota pubblica:

*"Il referto è stato prodotto in data xx/xx/xx e ha il seguente identificativo (numero identificativo inviato a FSE/ROL). Il referto è stato pagato in data o il paziente è esente"*

## **2.10 Richiesta di assistenza per 'Ritiro e Consultazione documenti' – Mancato pagamento o registrazione del referto**

Per richieste di assistenza per Ritiro e Consultazione documenti, nel caso di mancato pagamento, se il cittadino indica di aver pagato il ticket l'operatore ASR dovrà capire, internamente all'ASR, se:

- il pagamento del referto risulta sul sistema aziendale
- non ci sono ulteriori importi da pagare (es. per approfondimenti) da parte del cittadino

eventualmente interagendo con la/il cittadina/o tramite inserimento di nota pubblica e invio.

Si può anche richiedere al cittadino di fornire la ricevuta e quindi verificare se il pagamento è avvenuto con GPA-pagoPA o, per esempio, tramite pagamento spontaneo presso totem di riscossione e/o in banca senza usare il canale pagoPA.

**In queste casistiche la registrazione del pagamento è a cura dell'ASR.**

 <p>Direzione Sanità Digitale</p>	<p>SOL ASSISTENZA FAQ OPERATORI ASR</p>	<p>SOL ASSISTENZA FAQ Operatori ASR-V02</p> <p>Pag. 15 di 15</p>
--	---	--

Nel caso in cui la risposta a tutte e due le domande sia negativa si può inviare il ticket al sistema regionale come “non di competenza” indicando, come nota pubblica:

*“Il pagamento associato al numero ticket regionale (numero ticket presente sulla cedola di pagamento) e/o allo IUUV (codice avviso della cedola di pagamento) non risulta sul sistema aziendale, si prega di verificare l’effettivo pagamento e risottometterlo.”*

## **2.11 Richiesta di assistenza per ‘Ritiro e Consultazione documenti’ – Referto non scaricabile per mancato pagamento**

Per richieste di assistenza per Ritiro e Consultazione documenti, nel caso di referto non scaricabile per mancato pagamento l’operatore ASR potrà verificare, eventualmente interagendo con la/il cittadina/o tramite inserimento di nota pubblica e invio, che la ricevuta sia corretta.

Se la ricevuta è corretta:

- verificare se il ticket associato al referto è stato marcato come pagato;
- rivolgersi al servizio interno all’ASR per la registrazione del pagato;
- verificare, dopo la registrazione del pagato, che il sistema aziendale abbia inviato l’aggiornamento dei metadati al FSE/ROL.

## **2.12 Richiesta di assistenza per Ritiro referti e immagini con accesso facilitato – Referto non scaricabile**

Per richieste di assistenza per Ritiro e Consultazione documenti o ritiro referti e immagini con accesso facilitato se la richiesta del cittadino indica che il sistema non riesce a trovare il documento l’operatore dell’ASR potrebbe effettuare le seguenti verifiche:

verificare sui sistemi aziendali se:

- per il referto è stato chiesto lo scarico on line;
- il referto è stato inviato a FSE/ROL con esito positivo;
- il PIN inviato a FSE/ROL coincide con quello comunicato al cittadino;
- se la tripletta tessera Team, Codice fiscale e codice del referto permette lo scarico del referto nella pagina <https://sansol.isan.csi.it/la-mia-salute/referti-online/#/anonimo>;

eventualmente interagendo con la/il cittadina/o tramite inserimento di nota pubblica.

Nel caso in cui le prime tre verifiche siano andate a buon fine, ma non la quarta, si può inviare il ticket al sistema regionale come “non di competenza” indicando, come nota pubblica:

*“Referto (inserire identificativo del referto) inviato con successo a FSE/ROL da parte dell’Azienda”*