

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 11/06/2025	Revisione	Pagina
	Procedura Aziendale Procedura Aziendale Helpdesk di I livello	Codice PA.DSAOT.04	0	1 di 8

Procedura Aziendale Helpdesk di I livello

Redazione	Verifica di processo	Verifica metodologica	Approvazione
Redattore Collaboratore Amministrativo Professionale SOS Servizio Gestione Agende e Call Center Valentina Nesi	Direttore SOC Gestione Operativa Antonio Guarracino	Direttore SOSD Programmazione e monitoraggio documentazione sanitaria Marco Brogi	Direttore Dipartimento servizi amministrativi ospedale territorio Maria Teresa Asquino

Gruppo di lavoro multidisciplinare/multiprofessionale: GLAMM

- Valentina Nesi Collaboratore Amministrativo Professionale - SOS Servizio Gestione Agende e Call Center
- Dario De Santis Operatore Tecnico Specializzato – Videoterminalista - SOS Servizio Gestione Agende e Call Center
- Francesca Poli Coadiutore amministrativo Senior - SOS Servizio Gestione Agende e Call Center
- Carla Gianstefani Assistente Amministrativo - SOS Servizio Gestione Agende e Call Center
- Carla Magiera Assistente Tecnico - SOS Servizio Gestione Agende e Call Center

Parole chiave: Helpdesk Primo Livello, Formazione, Credenziali, Accettazione, Presa in carico, Cantieri, Sistema TS

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 11/06/2025	Revisione	Pagina
	Procedura Aziendale Procedura Aziendale Helpdesk di I livello	Codice PA.DSAOT.04	0	2 di 8

Indice

1.	Premessa	2
2.	Scopo/ Obiettivi.....	2
3.	Finalità del Servizio	2
4.	Riferimenti.....	3
5.	Campo di applicazione e destinatari	3
6.	Glossario e acronimi.....	4
7.	Account Helpdesk.....	5
8.	Diffusione/conservazione/consultazione/archiviazione	6
9.	Monitoraggio e controllo	6
10.	Strumenti / RegISTRAZIONI	6
11.	Revisione	6
12.	Swim lane	7
13.	Indice revisioni.....	7
14.	Lista di diffusione.....	7

1. Premessa

Questo documento descrive la proposta di organizzazione del servizio di Help Desk di Primo Livello (HD), che si inserisce nel contesto della gestione delle richieste di formazione, rilascio delle credenziali per l'accesso ai sistemi necessari, e registrazione delle presenze dei lavoratori nei cantieri per appalti con il committente USLTC.

2. Scopo/ Obiettivi

Il presente documento definisce le linee guida per l'organizzazione dei servizi di formazione, abilitazione alla prenotazione e accettazione dei professionisti e degli operatori appartenenti a:

- AUSL Toscana Centro
- Istituti Privati Accreditati
- Associazioni No Profit
- Farmacie
- Segreterie dei Medici di Medicina Generale e Specialisti

Gli obiettivi principali del servizio di Help Desk di Primo Livello (HD) sono:

- Gestire le richieste di formazione e il rilascio delle credenziali per i programmi di prenotazione (CUP2.0 e CUP3.0) e di accettazione (ONIT).
- Fornire supporto agli istituti accreditati nelle operazioni di rendicontazione tramite ONIT.
- Abilitare i farmacisti all'attivazione della tessera sanitaria per i cittadini attraverso il Sistema TS.
- Amministrare l'applicazione RPC-S (sanità), "Registro Presenze in Cantiere", creando i Cantieri edili commissionati da USLTC. Di conseguenza, vengono inserite e abilitate le figure responsabili del cantiere (RUP - RC) o i loro delegati, per consentire la registrazione e il tracciamento delle presenze dei lavoratori, sia diretti che in distacco, nei cantieri di competenza.

3. Finalità del Servizio

L'obiettivo principale del servizio Help Desk di Primo Livello è garantire il corretto funzionamento delle seguenti attività:

- Prenotazione e accettazione delle prestazioni sanitarie: Supporto operativo per le accettazioni in ambito sanitario.

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 11/06/2025	Revisione	Pagina
	Procedura Aziendale Procedura Aziendale Helpdesk di I livello	Codice PA.DSAOT.04	0	3 di 8

- Attivazione della Tessera Sanitaria: Abilitazione dei farmacisti per l'attivazione della tessera sanitaria, facilitando così l'accesso alle prestazioni sanitarie da parte dei cittadini.
- Abilitazione delle figure preposte in cantiere, alla registrazione delle presenze in entrata e in uscita dal servizio per consentire loro il tracciamento in tempo reale dei soggetti in forza nel cantiere.

4. Riferimenti

Il servizio di Help Desk di Primo Livello opera in conformità ai seguenti riferimenti normativi:

- Protocollo d'intesa tra Regione Toscana, Aziende USL, Aziende Ospedaliere, Fondazione Toscana Gabriele Monasterio e le rappresentanze sindacali, approvato con DGRT 1065 del 26/09/2022, per la prevenzione e sicurezza sui cantieri negli appalti pubblici di edilizia ospedalieri.
- Decreto di avvio della procedura sperimentale per la registrazione elettronica delle presenze e delle ore lavorate nei cantieri di lavoro presso le Aziende USL e le Aziende Ospedaliere Toscane. Numero di adozione: 4713 - Data adozione: 06/03/2024

5. Campo di applicazione e destinatari

Il servizio di Help Desk di Primo Livello (HD) è uno strumento di supporto che facilita le attività degli operatori interni ed esterni all'Azienda, in particolare durante il processo di prenotazione e erogazione delle prestazioni di Specialistica e Diagnostica Ambulatoriale.

Gli ambiti di competenza del servizio HD sono i seguenti:

CUP 2.0/CUP 3.0

- Profilazione credenziali: Gestione delle credenziali per gli addetti alla prenotazione o in sola visualizzazione, per le strutture pubbliche, private accreditate, farmacie, associazioni no profit e segreterie dei Medici di Medicina Generale (MMG).
- Creazione di nuovi uffici: Abilitazione e configurazione di nuovi uffici di prenotazione.
- Creazione di nuove strutture: Abilitazione di nuove strutture, come studi medici, farmacie e associazioni no profit, previa verifica dell'attivazione del protocollo d'intesa.

ONIT

- Profilazione credenziali: Gestione delle credenziali per gli addetti all'accettazione e dei dipendenti aziendali.
- Creazione gruppi e profilazione utenti: Gestione della creazione dei gruppi e profilazione degli utenti degli Istituti accreditati convenzionati.
- Abilitazioni:
 - Abilitazione all'accettazione standard, all'accettazione dei prelievi e alla visualizzazione dei referti ematici.
 - Abilitazione a funzioni avanzate come la reportistica, lo storno e lo scollegamento dei documenti (su richiesta dei referenti di struttura).
 - Abilitazione per i Medici Specialisti per l'attività libero professionale.
- Supporto: Fornitura di supporto per l'accettazione degli utenti da parte degli Istituti Accreditati (sostituzione della prestazione prenotata, spostamento degli appuntamenti, verifica su eventuali incongruenze fra prenotazione e prescrizione, verifica su eventuali incongruenze fra CUP2.0-3.0 e ONIT).
- Analisi report: Analisi dei report Accettato MC ed Errori Spa per identificare e risolvere eventuali errori nel passaggio delle posizioni su Gauss.
- Censimento su LDAP: Gestione delle richieste di censimento degli utenti sul sistema LDAP.

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 11/06/2025	Revisione 0	Pagina 4 di 8
	Procedura Aziendale Procedura Aziendale Helpdesk di I livello	Codice PA.DSAOT.04		

Formazione

- Corsi di formazione base: Organizzazione di corsi di formazione di base (in modalità VDC) per l'avvio all'utilizzo degli applicativi in uso per i dipendenti aziendali o esterni, addetti alla prenotazione e all'accettazione. I principali applicativi in uso sono: CUP 2.0 e ONIT.

Registro Presenze in Cantiere

- Utilizzo del sistema RPC-S: Gestione e supporto nell'utilizzo del sistema RPC-S per il tracciamento delle presenze in cantiere.
- Condivisione requisiti funzionali: Collaborazione con i referenti degli ambiti coinvolti per garantire la corretta configurazione e utilizzo del sistema.

Gestione delle Presenze in Cantiere

- Presa in carico delle richieste: Il servizio HD si occupa della gestione delle richieste inviate via email dai RUP (Responsabili Unici del Procedimento) e dai Responsabili di Cantiere (RC), i cui committenti sono le Aziende USL Toscana.
- Inserimento dati nel database: Il servizio include l'inserimento dei nominativi dei responsabili di cantiere e dei lavoratori in forza nel cantiere, all'interno del database RPC-S.
- Segnalazione anomalie: Gestione di segnalazioni relative a blocchi di sistema o anomalie nel funzionamento.
- Si segnala che alcune attività di questo servizio sono ancora in fase di strutturazione e potrebbero essere richieste nuove attività, in fase di definizione.

Piattaforma Sperimentale Cambio Medico/Zero Code

- In collaborazione con la Regione Toscana, è in fase di sviluppo una piattaforma unica per il cambio medico e la prenotazione di esami di laboratorio, destinata alle farmacie che hanno aderito al progetto.
- Il servizio di Help Desk di Primo Livello si occuperà, al termine della fase di definizione, di fornire assistenza e di gestire il rilascio delle credenziali per l'accesso alla piattaforma.

6. Glossario e acronimi

CUP: Centro Unico di Prenotazione

CUP 2.0: Programma di Prenotazione

CUP 3.0: Programma di Prenotazione

DGRT: Delibera di Giunta n. 1065 del 26/09/2022 per la prevenzione e sicurezza sui cantieri negli appalti pubblici di edilizia ospedalieri.

HD: Help Desk 1° livello USL TC

LPDAP: Lightweight Directory Access Protocol - Strumento di autenticazione utenti

MMG: Medico di medicina generale

ONIT: Programma di accettazione

RC: Responsabili di Cantiere

RPC-S: Registro Presenze in Cantiere (Sanità)

RUP: Responsabile Unico di Procedimento

SISTEMA TS: Sistema Tessera Sanitaria

SOC: Struttura organizzativa complessa

SOS: Struttura organizzativa semplice

SOSD: Struttura organizzativa semplice dipartimentale

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 11/06/2025	Revisione	Pagina
	Procedura Aziendale Procedura Aziendale Helpdesk di I livello	Codice PA.DSAOT.04	0	5 di 8

7. Account Helpdesk

1. helpdeskcup@uslcentro.toscana.it

Responsabilità:

- Gestione richieste: Valutazione e gestione delle richieste provenienti da tutte le strutture della USL Toscana Centro (Presidi Ospedalieri, Distretti, Istituti Privati Accreditati, Farmacie, Associazioni di volontariato, Segreterie MMG).
- Confronto con i gestori dei portali: Coordinamento con i gestori dei portali di prenotazione, accettazione, accettazione prelievi, laboratorio analisi (attualmente Engineering, Onit, Werfen, Dedalus).
- Risoluzione segnalazioni:
 - Disallineamento appuntamenti CUP/ONIT.
 - Problemi relativi ai pagamenti dei ticket.
 - Mancata visualizzazione dei referti ematici.
 - Modifiche su attività di errata accettazione o prenotazione.
- Assistenza operativa: Supporto per la prenotazione e/o accettazione delle prestazioni sanitarie.

2. formazionecup@uslcentro.toscana.it

Responsabilità:

- Presa in carico delle richieste: Gestione delle richieste relative alla formazione.
- Informazione sulle opzioni di formazione: Illustrazione delle diverse opzioni disponibili per accedere alla formazione.
- Invio documentazione formativa: Trasmissione delle procedure e della manualistica necessarie per accedere ai corsi sulla piattaforma online.
- Programmazione corsi: Pianificazione e organizzazione dei corsi formativi.
- Preparazione materiale: Creazione e preparazione del materiale specifico per i corsi.
- Assistenza post-corso: Supporto ai discenti per la prenotazione e/o accettazione post-corso.

3. credenzialicup@uslcentro.toscana.it

Responsabilità:

- Presa in carico delle richieste: Gestione delle richieste di abilitazione e credenziali.
- Verifica pertinenza della richiesta: Controllo della pertinenza della richiesta rispetto alla struttura di appartenenza.
- Invio documentazione per ONIT: In caso di ONIT, invio di file da compilare da parte del dipendente pubblico o esterno (es: cooperativa) per la registrazione in LPDAP.
- Censimento in LPDAP: Gestione delle richieste di censimento degli utenti nel sistema LPDAP.
- Comunicazione abilitazione: Comunicazione dell'avvenuta abilitazione e invio della procedura operativa per l'utilizzo delle piattaforme.
- Associazione utente a struttura e cassa pagamenti: Per ONIT, gestione della richiesta di associazione dell'utente a struttura e cassa pagamenti quando necessario (es. Istituti convenzionati).
- Abilitazione farmacisti: Abilitazione dei farmacisti all'attivazione delle tessere sanitarie per i cittadini.

4. registro.presenzeincantiere@uslcentro.toscana.it

Responsabilità:

- Presa in carico delle richieste: Gestione delle richieste relative alla registrazione delle presenze nei cantieri.
- Inserimento dati in RPC-S: Registrazione dei dati nel sistema RPC-S per il tracciamento delle presenze.
- Abilitazione responsabili di cantiere (RC): Abilitazione dei responsabili di cantiere alla visibilità dei dati e alle funzioni operative nel sistema.
- Segnalazione anomalie di sistema: Monitoraggio e segnalazione di eventuali anomalie o blocchi nel sistema RPC-S.

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 11/06/2025	Revisione 0	Pagina 6 di 8
	Procedura Aziendale Procedura Aziendale Helpdesk di I livello	Codice PA.DSAOT.04		

8. Diffusione/conservazione/consultazione/archiviazione

La Segreteria del Dipartimento SAOT USL TC conserva email di approvazione dei firmatari del frontespizio e l'originale (documento approvato dall'email di approvazione) con il pdf "copia conforme all'originale" del presente documento.

Invia per email il documento e comunica ai destinatari indicati nell'ultimo paragrafo "lista di diffusione" (i quali con "modalità a cascata" diffondono agli operatori coinvolti) che il documento è consultabile sulla repository "Gestione documenti", del sito intranet aziendale, conservando l'email.

9. Monitoraggio e controllo

Il monitoraggio e il controllo del servizio Help Desk di Primo Livello (HD) sono fondamentali per garantire la qualità e l'efficienza del servizio prestato. Ogni richiesta, attività o segnalazione è tracciata attraverso un sistema di gestione che consente di monitorare lo stato di avanzamento, il tempo di risposta, e la risoluzione delle problematiche. Periodicamente, vengono eseguiti controlli per verificare la correttezza dell'erogazione del servizio, l'aderenza agli standard di qualità e l'efficacia delle soluzioni implementate. I dati raccolti sono analizzati per identificare possibili aree di miglioramento e ottimizzare i processi operativi.

10. Strumenti / Registrazioni

CUP 2.0: Programma di Prenotazione

CUP 3.0: Programma di Prenotazione

ONIT: Programma di accettazione

RPC-S: Registro Presenze in Cantiere (Sanità)

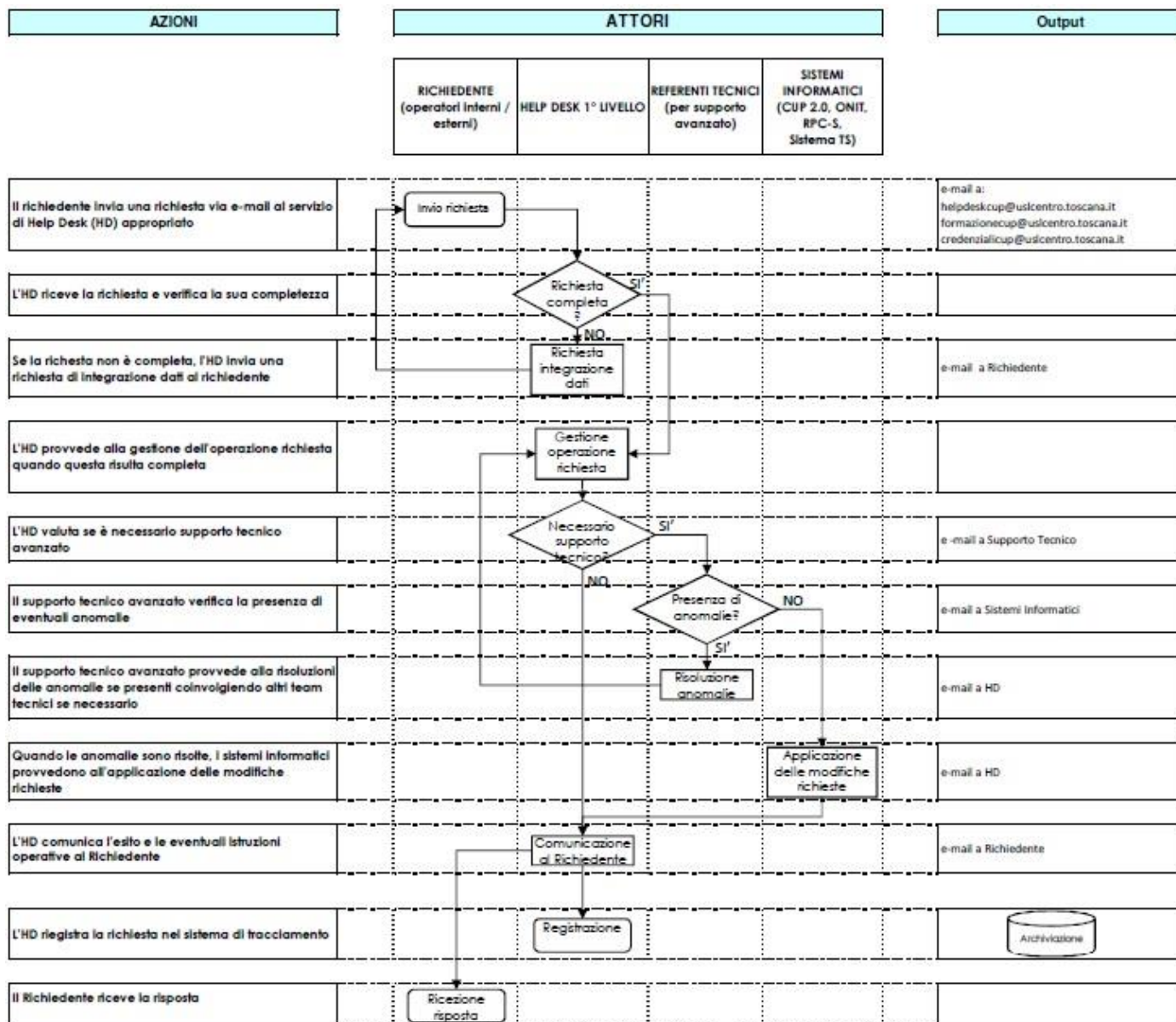
SISTEMA TS: Sistema Tessera Sanitaria

11. Revisione

La revisione si effettua su motivazioni sostanziali, e comunque si consiglia ogni cinque anni.

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 11/06/2025	Revisione	Pagina
	Procedura Aziendale Procedura Aziendale Helpdesk di I livello	Codice PA.DSAOT.04	0	7 di 8

12. Swim lane



13. Indice revisioni

Revisione n°	Data emissione	Tipo modifica	Titolo
0	11/06/2025	PRIMA EMISSIONE	Procedura Aziendale Helpdesk di I livello

14. Lista di diffusione

- Direttore Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio
- Direttori Dipartimenti clinici
- GLAMM

	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio	Data 11/06/2025	Revisione	Pagina
	Procedura Aziendale Procedura Aziendale Helpdesk di I livello	Codice PA.DSAOT.04	0	8 di 8

Copia conforme all'originale