



## INFORMATIVA HELP DESK

È attivo il servizio di Help Desk riservato agli operatori di ASL e Aziende Ospedaliere contattabile al numero verde unico per tutti i servizi.

# 800 036 700

Il servizio fornisce supporto tecnico per i seguenti servizi SINFONIA:

- Tasto 1 – **CUP**
- Tasto 2 - **Anagrafe Vaccinale**
- Tasto 3 - **Anagrafe Assistiti**
- Tasto 4 - **PagoPa**
- Tasto 5 - **Piattaforma eCovid**
- Tasto 6 - **Registrazione Test Covid-19**
- Tasto 7 - **Flussi del Sistema Informativo Sanitario**
- Tasto 8 - **Registrazione test Rapidi COVID19 Farmacie**

### 1. CUP – Centro Unico di Prenotazione

Il Centro Unico di Prenotazione consente agli operatori aziendali la registrazione e la gestione delle prenotazioni degli assistiti, la gestione delle accettazioni, la gestione delle agende delle prenotazioni e delle casse aziendali.

**Il servizio è attivo per i soli operatori delle aziende che sono già integrate sul CUP unico regionale. Gli operatori dei CUP aziendali che desiderano ricevere supporto tecnico devono comporre il numero 800 036 700, digitare “1” e attendere in linea per parlare con un operatore. Il servizio è disponibile nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.30.**

La richiesta di assistenza può avvenire anche tramite mail, scrivendo all’indirizzo: [hdcup@soresa.it](mailto:hdcup@soresa.it).

Informazioni utili sono disponibili sul portale “[www.soresa.it](http://www.soresa.it)” nella sezione “INNOVAZIONE” – “[CUP UNICO REGIONALE](#)”.



eCOVID SCREENING ONCOLOGICO SCREENING NEONATALE CARTELLA CLINICA ELETTRONICA FASCICOLO SANITARIO SISTEMA TELECONSULTO ANAGRAFE VACCINALE MONITORAGGIO DELLE LISTE DI ATTESA DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI SANITARI CUP UNICO REGIONALE POTENZIAMENTO E INTEGRAZIONE DEI SISTEMI APPLICATIVI DEI FLUSSI DI PRODUZIONE MONITORAGGIO RICOVERI SISTEMA INFORMATIVO PER LA RIABILITAZIONE SISTEMA INFORMATIVO PER LE DIPENDENZE CONSULTORI SCELTA E REVOCA



## 2. Anagrafe Vaccinale

La piattaforma regionale AVR (Anagrafe Vaccinale Regionale) nasce per garantire il monitoraggio continuo di tutte le attività vaccinali grazie all'interazione con tutte le Aziende sanitarie e con i singoli medici ma anche con l'Anagrafe Vaccinale Nazionale (AVN). AVR consente inoltre un costante monitoraggio del recupero progressivo della evasione vaccinale scolastica, mediante il Portale Scuola ad uso esclusivo degli operatori scolastici.

**Se si è operatori sanitari e/o amministrativi delle ASL e delle Aziende Ospedaliere e/o operatori scolastici abilitati all'utilizzo della piattaforma AVR e del Portale Scuola e si desidera ricevere assistenza, si deve comporre il numero 800 036 700, digitare "2" e attendere in linea per parlare con un operatore. Il servizio è disponibile nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00.**

La richiesta di assistenza può avvenire anche tramite mail, scrivendo all'indirizzo: [hdanagrafevaccinale@soresa.it](mailto:hdanagrafevaccinale@soresa.it).

## 3. Anagrafe Assistiti

L'anagrafe assistiti regionale centralizza a livello regionale le informazioni anagrafiche degli assistiti della regione, eliminando le anagrafi locali delle ASL ed è aggiornato in tempo reale incrociando i dati provenienti da Anagrafe della Popolazione Residente (APR) e Sistema TS (Tessera Sanitaria).

**Se si è operatori sanitari e/o amministrativi delle ASL e delle Aziende Ospedaliere abilitati all'utilizzo dell'applicativo e si desidera ricevere assistenza per problematiche e/o segnalazioni relative all'anagrafe assistiti, si deve comporre il numero 800 036 700, digitare "3" e attendere in linea per parlare con un operatore. Il servizio è disponibile nei giorni feriali dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 17 e il venerdì dalle 8 alle 16.30.**

La richiesta di assistenza può avvenire anche tramite mail, scrivendo all'indirizzo:

[hdanagrafeassistiti@soresa.it](mailto:hdanagrafeassistiti@soresa.it)

## 4. PagoPa

PagoPA è un sistema di pagamenti elettronici rivolto a Enti locali campani, Agenzie regionali, Aziende Sanitarie e altre Pubbliche Amministrazioni della Regione Campania realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione.

**Se si è utenti dell'applicazione e si desidera ricevere assistenza per problematiche e/o segnalazioni relative al processo e alle modalità di adesione a PagoPA Campania e alle possibili funzionalità, si deve comporre il numero 800 036 700, digitare "4" e attendere in linea per parlare con un operatore.**

Informazioni utili e documentazione sono disponibili sul portale "www.soresa.it" nella sezione "INNOVAZIONE" – "[PagoPa](#)".

La richiesta di assistenza può avvenire anche tramite mail, scrivendo all'indirizzo:

[supporto.mypay@regione.campania.it](mailto:supporto.mypay@regione.campania.it).



## 5. Piattaforma eCovid

La piattaforma e-Covid SINFONIA nasce a supporto dell'interazione della medicina territoriale con il cittadino/paziente anche attraverso un'apposita Mobile App.

**Se si è MMG/PLS e si desidera ricevere supporto tecnico relativo alla presa in carico di un paziente, alla consultazione della scheda contenente i dati dell'assistito, all'utilizzo dell'App Mobile e a qualunque aspetto tecnico e funzionale, si deve comporre il numero 800 036 700, digitare "5" e attendere in linea per parlare con un operatore. Il servizio è disponibile dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00.**

Se si desidera ricevere supporto relativo alle credenziali di accesso e per il reset password, inviare una mail all'indirizzo [hd\\_ecovid@soresa.it](mailto:hd_ecovid@soresa.it).

Linee guida, tutorial e link per scaricare l'App Mobile sono disponibili sul portale "www.soresa.it" nella sezione "INNOVAZIONE" – "[COVID SORVEGLIANZA](#)".

## 6. Registrazione Test Covid-19

La Web App "Test e Tamponi" è la piattaforma dedicata alla registrazione di Tamponi, Test Rapidi e Test sierologici effettuati dagli operatori sanitari individuati dalle Aziende Sanitarie Locali ed Ospedaliere.

**Se si è operatori abilitati all'utilizzo della piattaforma e si desidera ricevere supporto relativo alla registrazione di Test e/o Tamponi, alle funzionalità di caricamento massivo e a qualunque aspetto tecnico dell'applicazione, si deve comporre il numero 800 036 700, digitare "6" e attendere in linea per parlare con un operatore. Il servizio è disponibile dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00.**

Per richiedere le credenziali di accesso alla piattaforma, compilare l'apposito "[Modulo richiesta credenziali](#)" e inviare la richiesta all'indirizzo [digitcovid@soresa.it](mailto:digitcovid@soresa.it).

Informazioni utili, linee guida e video tutorial sono disponibili sul portale "www.soresa.it" nella sezione "INNOVAZIONE" – "[COVID WEB APP TEST E TAMPONI](#)".

## 7. Flussi del Sistema Informativo Sanitario

**Se si è operatori sanitari e/o amministrativi delle ASL e delle Aziende Ospedaliere e delle Strutture Private Accreditate abilitati all'utilizzo degli applicativi e si desidera ricevere assistenza per problematiche e/o segnalazioni relative ai "Flussi del Sistema Informativo Sanitario", l'utente deve comporre il numero 800 036 700, digitare "7". Deve poi digitare nuovamente:**

- "1" se desidera ricevere supporto relativo ai "Flussi di specialistica ambulatoriale";
- "2" se desidera ricevere supporto relativo ai "Flussi di assistenza territoriale";
- "3" se desidera ricevere supporto relativo ai "Flussi di produzione".

Per ognuno di questi servizi, l'utente deve poi digitare:

- "1" se desidera ricevere supporto relativo alle credenziali di accesso e per il reset password;



- "2" se desidera ricevere supporto relativo al caricamento dei flussi;
- "3" per informazioni ulteriori inerenti al flusso selezionato, per segnalare eventuali malfunzionamenti o eventuali disservizi dell'applicazione e per parlare con un operatore.

**Il servizio è disponibile nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.**

Informazioni utili sono disponibili sul portale "www.soresa.it" nella sezione "per le P.A."

Tutte le richieste di supporto possono essere inviate via e-mail agli indirizzi di posta elettronica:

- [hdspecialistica@soresa.it](mailto:hdspecialistica@soresa.it) : per i flussi di specialistica ambulatoriale";
- [hdflussiassistentaterritoriale@soresa.it](mailto:hdflussiassistentaterritoriale@soresa.it) : per i flussi di assistenza territoriale (SIAD FAR) e Hospice;
- [hdflussi@soresa.it](mailto:hdflussi@soresa.it) : per tutti gli altri flussi sanitari non inclusi nei precedenti servizi.

## 8. Registrazione test Rapidi COVID19 Farmacie

La piattaforma e-Covid SINFONIA - Farmacie nasce per consentire alle Farmacie convenzionate pubbliche e private della Regione Campania di registrare gli esiti dei tamponi antigenici rapidi di screening della popolazione sulla piattaforma regionale .

**Se si è operatori abilitati all'utilizzo della piattaforma in oggetto e si desidera ricevere supporto tecnico relativo alla registrazione di un esito di un tampone antigenico rapido, alla consultazione della scheda contenente i dati dell'assistito e a qualunque aspetto tecnico e funzionale, si deve comporre il numero 800 036 700, digitare "8" e attendere in linea per parlare con un operatore. Il servizio è disponibile dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 20.00.**

Se si desidera ricevere supporto relativo alle credenziali di accesso e per il reset password, inviare una mail all'indirizzo [digitcovid@soresa.it](mailto:digitcovid@soresa.it).

## 9. Supporto Tecnico per tutte le altre richieste

Per tutte le altre richieste di supporto tecnico non indicate nei punti precedenti è disponibile la casella di posta [hd.sinfonia@soresa.it](mailto:hd.sinfonia@soresa.it).

L'indirizzo è attivo anche per problematiche di accesso all'Anagrafe assistiti da parte dei Medici di Medicina Generale e Pediatri libera scelta.



## 10. Tabella riepilogativa

A seguire, un riepilogo con i servizi di supporto tecnico previsti dall'Help Desk e le mail attive.

Numero da digitare	Servizio attivo	Orari disponibilità del servizio	Mail attive
"1"	Supporto tecnico "CUP"	lunedì - venerdì dalle 7.30 alle 18.00 sabato dalle 8.00 alle 13.30	<a href="mailto:hdcup@soresa.it">hdcup@soresa.it</a>
"2"	Supporto tecnico "Anagrafe Vaccinale"	lunedì - venerdì dalle 8.30 alle 17.00	<a href="mailto:hdanagrafevaccinale@soresa.it">hdanagrafevaccinale@soresa.it</a>
"3"	Supporto tecnico "Anagrafe Assistiti"	lunedì - giovedì dalle 8.00 alle 17.00 venerdì dalle 8.00 alle 16.30	<a href="mailto:hdanagrafeassistiti@soresa.it">hdanagrafeassistiti@soresa.it</a>
"4"	Supporto tecnico "Pago P.A."	TBD	<a href="mailto:supporto.mypay@regione.campania.it">supporto.mypay@regione.campania.it</a>
"5"	Supporto tecnico "Piattaforma e-Covid"	lunedì - sabato dalle 8.00 alle 20.00	<a href="mailto:ecovid@soresa.it">ecovid@soresa.it</a>
"6"	Supporto tecnico "Registrazione test COVID19"	lunedì - sabato dalle 8.00 alle 20.00	<a href="mailto:digitcovid@soresa.it">digitcovid@soresa.it</a>
"7"	Supporto tecnico "Flussi del Sistema Informativo Sanitario" <ul style="list-style-type: none"><li>• "1" se desidera ricevere supporto relativo ai "Flussi di specialistica ambulatoriale";</li><li>• "2" se desidera ricevere supporto relativo ai "Flussi di assistenza territoriale";</li><li>• "3" se desidera ricevere supporto relativo ai "Flussi di produzione".</li></ul>	lunedì - venerdì dalle 9.00 alle 18.00	<a href="mailto:hdspecialistica@soresa.it">hdspecialistica@soresa.it</a> <a href="mailto:hdflussiassistenzaterritoriale@soresa.it">hdflussiassistenzaterritoriale@soresa.it</a> <a href="mailto:hdflussi@soresa.it">hdflussi@soresa.it</a>



	<p>Digitare nuovamente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• “1” se desidera ricevere supporto relativo alle credenziali di accesso e per il reset password;</li><li>• “2” se desidera ricevere supporto relativo al caricamento dei flussi;</li><li>• “3” per informazioni ulteriori inerenti ai flussi di interesse, per segnalare eventuali malfunzionamenti o eventuali disservizi dell’applicazione e per parlare con un operatore</li></ul>		
“8”	Supporto tecnico “Registrazione test Rapidi COVID19 Farmacie”	lunedì - sabato dalle 9.00 alle 20.00	<a href="mailto:digitcovid@soresa.it">digitcovid@soresa.it</a>
-	Supporto tecnico per tutte le altre richieste		<a href="mailto:hd.sinfonia@soresa.it">hd.sinfonia@soresa.it.</a>

