

SINFONIA SIGAP



SINFONIA

SISTEMA INFORMATIVO
SANITÀ CAMPANIA

Manuale di FAQ

SEZIONE 1 – ACCESSO AL SISTEMA, ABILITAZIONE UTENTE E SUPPORTO TECNICO

1. È possibile accedere a SIGAP con SPID, CNS o CIE?

Sì, l'accesso è possibile tramite SPID, CNS o Carta d'Identità Elettronica (CIE).

2. È possibile accedere con SPID/CNS/CIE solo dopo la configurazione?

Sì, l'accesso sarà abilitato solo dopo che i dati dell'operatore saranno inseriti correttamente nel sistema.

3. A chi deve appartenere lo SPID con cui si effettua l'accesso?

Lo SPID deve essere personale e appartenere all'operatore della ditta che effettua l'accesso al sistema SIGAP.

4. Con un'unica utenza posso operare per più sedi?

Sì, a condizione che il ruolo dell'operatore sia correttamente associato alle sedi indicate.

5. Come si registra un operatore della ditta nel SIGAP?

La registrazione avviene a valle della comunicazione all'Help Desk SIGAP. Riceverete una mail con le istruzioni per l'abilitazione.

6. Possono accedere al SIGAP più operatori della stessa ditta fornitrice?

Sì, è possibile abilitare più operatori per una stessa ditta fornitrice.

7. Se una ditta ha più sedi, un operatore può essere registrato su più sedi della stessa ditta?

Sì, è possibile che operatori differenti siano associati a più sedi operative.

8. Come viene comunicato che un operatore della propria ditta è stato abilitato al sistema?

Verrà inviata una mail di conferma. Se non è stata ricevuta alcuna e-mail, è necessario contattare l'Help Desk per verificare lo stato della registrazione.

9. È possibile contattare un supporto tecnico per chiarimenti o richieste di bonifica?

Sì, è disponibile un servizio di help desk all'indirizzo: hdsigap@soresa.it

10. Dove è possibile rivedere la registrazione dei webinar di formazione?

La registrazione è disponibile sulla piattaforma e-learning all'indirizzo:

<https://e-learning.cdp-sanita.soresa.it/course/view.php?id=648>

SEZIONE 2 – PRESCRIZIONE E RICONDUCIBILITÀ

11. Chi deve inserire la prescrizione sul sistema SIGAP?

La prescrizione deve essere inserita dal medico prescrittore abilitato al sistema. Solo il Medico Prescrittore può compilare il Piano Assistenziale Protesico e inserire dispositivi.

12. Se il medico prescrittore sbaglia un codice o dimentica di inserire la riconducibilità, può modificare la prescrizione?

Sì, il medico può rettificare la prescrizione, purché non sia ancora stata autorizzata. Il medico può usare la funzione "Revoca Conferma Piano" per modificare la prescrizione finché non viene autorizzata.

13. In caso di riconducibilità scelta successivamente alla prescrizione, il paziente deve tornare dal medico?

Sì, se la riconducibilità non è stata indicata inizialmente, sarà necessario l'intervento del medico prescrittore per l'aggiornamento.

14. È possibile che la ditta inserisca direttamente la riconducibilità scelta dal paziente?

No, la riconducibilità deve essere gestita dal medico prescrittore, è parte del piano redatto dal medico.

15. Come viene gestita la differenza economica in caso di riconducibilità?

L'importo a carico dell'assistito è indicato dalla ditta. Deve essere riportato nella scheda progetto.

16. La riabilitazione può modificare una prescrizione?

No, la riabilitazione può solo rigettare una pratica e richiederne una nuova corretta. Non può modificare i dati inseriti dal prescrittore.

17. Le prescrizioni fuori distretto o fuori regione richiedono un parere aggiuntivo?

In caso di prescrizione fuori distretto o fuori regione, è necessaria la verifica da parte dell'UOAR del distretto di residenza, che può richiedere una valutazione UVBR dell'unità operativa.

18. Se il medico non ha accesso a SIGAP, la ditta può caricare la prescrizione al posto suo?

No, non è previsto che la ditta inserisca prescrizioni per conto del medico. Eventuali eccezioni devono essere valutate con il distretto competente.

SEZIONE 3 – AUTORIZZAZIONE E GESTIONE DELLE PRATICHE

19. Dove visualizzo l'autorizzazione della pratica?

L'autorizzazione è visibile direttamente sulla piattaforma SIGAP, nella sezione "Gestione Pratiche e assistiti" in corrispondenza della pratica caricata sarà visibile lo status "Piano da autorizzare".

20. L'autorizzazione viaggia insieme all'NSO oppure sono due procedure separate?

Sono due procedure distinte. L'autorizzazione è registrata su SIGAP, mentre l'NSO è il canale ufficiale per la gestione amministrativa degli ordini.

21. La trasmissione dell'ordine tramite NSO dovrà continuare ad essere effettuata?

Sì, al momento la trasmissione degli ordini tramite NSO resta attiva e affianca la piattaforma SIGAP per la parte amministrativa.

22. È obbligatorio attendere l'NSO per procedere con la consegna?

Sì, la consegna deve avvenire solo dopo la ricezione dell'autorizzazione formale, che può avvenire tramite NSO e dovrà essere confermato su SIGAP.

23. La proposta presa in carico sostituisce il vecchio preventivo?

Sì, con SIGAP la proposta digitale sostituisce il modello cartaceo utilizzato in precedenza.

24. Le pratiche autorizzate vengono gestite in ordine cronologico?

Le pratiche sono visualizzate su SIGAP in ordine cronologico per data di ultima modifica.

25. Se una pratica non viene autorizzata, viene fornita la motivazione?

Sì, in caso di rigetto della pratica, la motivazione è visibile su SIGAP.

26. La UOAR che rifiuta una pratica è tenuta a comunicarne il motivo?

Sì, è previsto che la struttura sanitaria motivi l'eventuale diniego dell'autorizzazione. La funzione "Non autorizza" richiede motivazione obbligatoria.

27. È possibile scaricare le pratiche autorizzate?

Sì, la piattaforma consente la visualizzazione e il download dei PDF delle pratiche prese in carico e autorizzate.

28. È prevista una notifica di avvenuta autorizzazione o collaudo?

Attualmente non è presente un sistema di notifiche a sistema, è necessario monitorare lo stato della pratica sulla piattaforma in corrispondenza della pratica tramite il campo "Status".

SEZIONE 4 – CONSEGNA E DDT

29. Il DDT deve essere generato dalla piattaforma o dalla ditta?

Il DDT deve essere generato dalla ditta fornitrice secondo le modalità consuete, non viene prodotto automaticamente dal sistema SIGAP.

30. A chi deve essere intestato il DDT?

Il DDT deve essere intestato all'assistito, specificando comunque il riferimento alla fornitura autorizzata.

31. È obbligatorio far firmare il DDT all'assistito al momento della consegna?

Sì, la firma sul DDT o sul documento equivalente è necessaria per attestare l'avvenuta consegna del presidio. La firma deve essere apposta sul DDT o sul modulo di consegna, che può essere cartaceo o generato digitalmente dalla ditta.

32. È possibile consegnare direttamente all'assistito senza rilasciare un DDT?

No, è necessario documentare sempre la consegna con un DDT o con un documento equivalente firmato.

33. È necessario inserire sul DDT anche gli estremi del documento dell'assistito?

Sì, è consigliabile riportare gli estremi del documento dell'assistito per identificare correttamente la fornitura.

34. Se il ritiro viene effettuato da un familiare, quali documenti bisogna caricare?

È necessario caricare i documenti dell'assistito e del delegato, e far firmare il DDT a chi effettua il ritiro.

35. Se il DDT non viene rilasciato, come si registra la consegna in SIGAP?

Il sistema prevede un'apposita sezione per l'inserimento dei dati di consegna. Tuttavia, in mancanza del DDT non sarà possibile procedere alla fatturazione.

36. Cosa si stampa per far firmare l'assistito alla consegna?

È possibile stampare il modulo di consegna generato dalla ditta o un documento equivalente che riporti i dati della fornitura.

37. La consegna può essere registrata anche per date precedenti?

Sì, è possibile registrare una consegna retroattiva, purché ci siano i documenti firmati a supporto.

SEZIONE 5 – COLLAUDO E FATTURAZIONE

38. Chi deve effettuare il collaudo?

Il collaudo è a cura del medico prescrittore, come previsto dalla normativa vigente.

39. In caso di collaudo negativo, come viene notificato alla ditta?

Il sistema prevede la registrazione dell'esito del collaudo, ma non l'invio automatico di notifica alla ditta. Il contatto resta a carico degli operatori.

40. È previsto un tempo massimo entro cui il prescrittore deve effettuare il collaudo?

Sì, ma le tempistiche possono variare in base alle disposizioni dell'ASL. È consigliabile verificarle localmente.

41. È possibile fatturare prima del collaudo?

No, la fatturazione è consentita solo dopo l'effettuazione e la registrazione del collaudo sul sistema.

42. Come si procede alla fatturazione dopo la consegna?

Dopo il collaudo, è possibile emettere fattura tramite i consueti canali, allegando i documenti richiesti e indicando il riferimento SIGAP/NSO. SIGAP non gestisce direttamente la fatturazione, ma fornisce i riferimenti (codice pratica, documenti) per completarla nei canali standard.

43. Quali documenti bisogna allegare alla fattura?

Devono essere allegati il DDT firmato, eventuali documenti richiesti dall'ASL e il riferimento all'autorizzazione SIGAP.

44. Il numero di protocollo della pratica deve essere riportato in fattura?

Con SIGAP non viene più utilizzato un numero di protocollo tradizionale. Il riferimento sarà il codice della pratica generato dal sistema.

45. Il sistema consente di fatturare solo se la consegna è registrata?

Sì, la registrazione dell'avvenuta consegna è condizione necessaria per procedere con la fatturazione.

46. È necessario comunicare manualmente l'avvenuta consegna via mail ai distretti?

No, con SIGAP la consegna viene registrata direttamente sulla piattaforma.

SEZIONE 6 – RICONducIBILITÀ E PREVENTIVI

47. Come si gestisce la riconducibilità per gli apparecchi acustici o altri dispositivi?

La riconducibilità deve essere indicata dal medico prescrittore in fase di prescrizione. La ditta può proporre al paziente una soluzione alternativa, ma la conferma deve avvenire tramite SIGAP.

48. Se la riconducibilità viene scelta successivamente alla prescrizione, è necessario tornare dal medico?

Sì, in caso di scelta successiva, sarà necessario aggiornare la prescrizione con il supporto del medico prescrittore.

49. Chi stabilisce la quota a carico dell'assistito in caso di riconducibilità?

La quota è proposta dalla ditta, condivisa con l'assistito e indicata nella scheda progetto. Non viene stabilita dal prescrittore.

50. La scheda progetto per la riconducibilità deve essere caricata su SIGAP?

Sì, la scheda progetto rappresenta il documento che formalizza la scelta condivisa tra ditta e assistito e deve essere inserita nel sistema.

51. È possibile presentare un preventivo per un dispositivo riconducibile diverso da quello inizialmente prescritto?

Sì, purché il dispositivo proposto sia riconducibile a quello prescritto e siano rispettate le modalità previste dal sistema.

52. Se la pratica diventa riconducibile dopo la presa in carico, come va gestita?

È necessario aggiornare la pratica tramite SIGAP inserendo il nuovo preventivo, la scheda progetto e

la conferma del paziente. Serve revoca del piano e aggiornamento da parte del medico, con nuova conferma e allegati.

53. L'assistito riceve un documento con l'indicazione della riconducibilità?

Sì, tramite la piattaforma è possibile generare il PDF, stampare e consegnare una scheda che riassume la scelta effettuata.

SEZIONE 7 – PAZIENTI, GESTIONE DOMICILIARI E DOCUMENTAZIONE

54. Come si gestisce una prescrizione per visita domiciliare, se il medico non ha accesso al sistema?

Nel caso in cui il medico non possa utilizzare SIGAP in tempo reale, la prescrizione può essere completata successivamente in ambulatorio o con il supporto dell'unità operativa di riferimento.

55. Il medico prescrittore può compilare la prescrizione successivamente alla visita domiciliare?

Sì, il medico può accedere successivamente a SIGAP e inserire la prescrizione, che sarà poi visibile al distretto e alla ditta.

56. In caso di urgenze o pazienti ospedalieri senza invalidità certificata, è possibile procedere?

Sì, in alcuni casi è sufficiente la certificazione della menomazione grave e l'invio della domanda di invalidità, secondo quanto previsto dalla normativa regionale.

57. In caso di assistito ricoverato, come viene gestita la pratica?

Il medico ospedaliero può effettuare la prescrizione se abilitato a SIGAP, altrimenti è necessario il supporto dell'ASL di appartenenza.

58. Il paziente può ritirare l'ausilio presso l'officina o è prevista anche la consegna a domicilio?

Dipende dalla modalità organizzativa concordata. È possibile sia il ritiro presso la sede della ditta sia la consegna a domicilio.

59. Quando viene comunicata all'assistito l'autorizzazione alla fornitura?

La comunicazione può essere effettuata dall'ASL o dal medico, oppure tramite contatto diretto da parte della ditta, laddove previsto.