

# Scenari di Integrazione al SISS

## Gestione delle Notifiche degli Eventi di Prenotazioni per EEPa

Codice Documento: **DC-SCEN-PRE#201**

Revisione del Documento: **01**

Data revisione: **20/11/2017**

---

**Cronologia delle Revisioni**

Revisione	Data	Sintesi delle Modifiche
010	20/11/2017	Prima emissione

**Limiti di utilizzo del documento**

Il presente documento è un estratto del DC-SCEN-PRE#101- Gestione delle Prenotazioni per EE e si applica solo per la Gestione delle Notifiche degli Eventi di Prenotazioni per EEPA

## Indice

<b>1</b>	<b>SCENARI DI INTEGRAZIONE: INTRODUZIONE .....</b>	<b>6</b>
1.1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	6
1.2	MODALITÀ DI INTEGRAZIONE .....	7
1.3	SCENARI DEFINITI .....	8
1.4	METODI DISPONIBILI PER L'INTEGRAZIONE .....	8
1.5	ATTORI.....	9
1.6	RIFERIMENTI .....	9
1.7	ACRONIMI E DEFINIZIONI .....	10
1.8	GESTIONE DELLE ECCEZIONI.....	12
<b>2</b>	<b>GESTIONE DELLE NOTIFICHE DEGLI EVENTI DI PRENOTAZIONE .....</b>	<b>13</b>
2.1	PREREQUISITI AMMINISTRATIVI.....	13
2.2	GESTIONE DELLE NOTIFICHE.....	13
2.1.1	Eventi di prenotazione da notificare .....	13
2.1.2	Gestione automatica.....	14
2.1.3	Gestione da parte di un operatore (sia automatico che manuale) .....	15
2.1.4	Correzione errori e ripetizione della notifica .....	17
2.1.5	Sequenza di notifica.....	17
<b>3</b>	<b>SCENARI DI INTEGRAZIONE PER IL PROCESSO DI PRENOTAZIONE.....</b>	<b>19</b>
3.1	PRE-01.1 PRENOTAZIONE INTERNA .....	20
3.1.1	Scopo .....	20
3.1.2	Obbligatorietà, prerequisiti e propedeuticità .....	20
3.1.3	Sequenza delle attività, metodi e servizi coinvolti .....	21
3.1.4	Peculiarità dello scenario di prenotazione da canale interno .....	23
3.1.5	Risultati.....	28
3.1.6	Gestione Errori.....	29
3.2	PRE-03 ANNULLAMENTO ESTERNO .....	30
3.2.1	Scopo .....	30
3.2.2	Obbligatorietà, prerequisiti e propedeuticità .....	30
3.2.3	Sequenza delle attività, metodi e servizi coinvolti .....	30
3.2.4	Peculiarità dello scenario di annullamento esterno .....	32
3.2.5	Comunicazione via mail della richiesta di revoca dell'appuntamento .....	33
3.2.6	Risultati.....	33
3.3	PRE-03.1 ANNULLAMENTO INTERNO .....	34
3.3.1	Scopo .....	34
3.3.2	Obbligatorietà, prerequisiti e propedeuticità .....	34
3.3.3	Sequenza delle attività, metodi e servizi coinvolti .....	34
3.3.4	Peculiarità dello scenario di annullamento interno.....	36
3.3.5	Risultati.....	36
3.3.6	Gestione Errori.....	36
3.4	PRE-04.1 AGGIORNAMENTO INTERNO INFORMAZIONI CITTADINO .....	37
3.4.1	Scopo .....	37
3.4.2	Obbligatorietà, prerequisiti e propedeuticità .....	37
3.4.3	Sequenza delle attività, metodi e servizi coinvolti .....	37
3.4.4	Risultati.....	38

---

3.4.5	Gestione Errori.....	38
3.5	PRE-08 GESTIONE TOKEN .....	40
3.5.1	Scopo .....	40
3.5.2	Obbligatorietà, prerequisiti e propedeuticità .....	40
3.5.3	Sequenza delle attività .....	40
3.5.4	Risultati.....	41
3.5.5	Gestione errori .....	41

---

## Indice delle Figure

### Indice delle Tabelle

Tabella 1: Elenco degli Scenari definiti .....	8
Tabella 2: Metodi SEB di Integrazione.....	9
Tabella 3: Attori e ruoli applicativi degli Scenari definiti .....	9
Tabella 4: Classificazione degli scenari.....	19
Tabella 5: PRE-01.1 Prenotazione interna.....	21
Tabella 6: PRE-01.1 Gestione Errori .....	29
Tabella 7: PRE-03 Annullamento esterno .....	30
Tabella 8: PRE-03.1 Annullamento interno.....	35
Tabella 9: PRE-03.1 Gestione Errori .....	36
Tabella 10: PRE-04.1 Aggiornamento interno Informazioni Cittadino.....	37
Tabella 11: PRE-04.1 Gestione Errori .....	38
Tabella 12: PRE-08 Gestione token.....	40
Tabella 13: PRE-08 Gestione errori.....	41

## 1 SCENARI DI INTEGRAZIONE: INTRODUZIONE

### 1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento rappresenta un estratto del documento DC-SCEN-PRE#101 Gestione delle Prenotazioni per EEPA e ha lo scopo di descrivere uno scenario applicativo che consente di estendere agli EEPA la verifica, e la conseguente revoca, di prenotazioni doppie, già attualmente effettuata sulle prenotazioni acquisite dalle aziende integrate via GP/GP++: ovvero il DC verificherà se per la stessa prescrizione, stessa prestazione e stessa impegnativa, sono state acquisite prenotazioni presso aziende diverse, pubbliche o private accreditate, e procederà ad attivare un processo di revoca delle prenotazioni acquisite prima dell'ultima.

Prerequisito per realizzare questo scenario è che gli EEPA notifichino al DC tutte le prenotazioni acquisite al Front Office del proprio CUP in regime di SSN.

Gli EEPA aderenti al progetto comunicano al DC gli eventi di prenotazione, riprenotazione e disdetta, registrati al Front Office CUP dell'azienda. Il DC, sulla base degli eventi comunicati dagli EEPA e dalle Aziende Pubbliche, verifica se per una data prescrizione sono stati acquisiti più appuntamenti presso aziende diverse, e provvede alla revoca dell'appuntamento più vecchio.

Inoltre, opzionalmente, l'EEPA può anche notificare eventuali variazioni ai "dati cittadino" collegati alla singola prenotazione (sms, telefono, etc.), integrando un terzo servizio applicativo esposto dal DC.

Il CUP dell'EEPA comunica al DC le prenotazioni utilizzando tre servizi applicativi distinti, già utilizzati dalle ASST pubbliche nella soluzione del Call Center Regionale: uno per la notifica di prenotazioni di prestazioni prescritte tramite ricette elettroniche (SISS, NRE), l'altro per le prenotazioni di prestazioni prescritte tramite ricette cartacee e il terzo per la notifica degli appuntamenti annullati.

Il DC registra gli eventi notificati dalle EEPA insieme a quelli notificati dalle ASST pubbliche. Al momento della registrazione di un nuovo appuntamento, sia che questo sia notificato da un ASST, da un EEPA o acquisito tramite uno dei canali di prenotazione del Call Center Regionale (operatori istituzionali e non) il DC verifica se esiste già un appuntamento precedente acquisito presso una Struttura diversa da quella del nuovo appuntamento, e attiva le azioni necessarie per ottenerne la revoca.

Gli EEPA possono ricevere la richiesta di revocare un appuntamento in due modalità distinte, in funzione del fatto che dispongano o meno di una Porta Applicativa.

Se l'EEPA dispone di una PA, l'EEPA potrà esporre verso il DC un servizio applicativo di "revoca dell'appuntamento", realizzato secondo le specifiche del progetto del Call Center Regionale, che il DC invocherà inviando i dati identificativi dell'appuntamento e con i quali l'EEPA procederà ad effettuare la revoca dell'appuntamento duplicato.

Agli EEPA che non dispongono di una PA o che, pur disponendone, non intendono fornire il servizio applicativo di “revoca appuntamento”, la richiesta di revoca verrà comunicata all’Ente inviando, ad uno o più indirizzi indicati dall’Ente, una mail contenente i dati identificativi dell’assistito e dell’appuntamento da revocare.

Ovviamente, se l’appuntamento da revocare è stato acquisito su un’azienda pubblica, integrata GP/GP++, la richiesta di revoca verrà inviata invocando il metodo di revoca appuntamenti del GP (GP.comunicaAppuntamentiAnnullati verso i CUP integrati in GP++, e analogo metodo per quelli integrati in GP).

---

## 1.2 MODALITÀ DI INTEGRAZIONE

L’integrazione al SISS effettuata da parte di ogni Ente Aderente può avere luogo sia mediante l’integrazione nelle applicazioni dell’Ente dei web service pubblicati dal progetto, sia mediante le GUI di interfaccia minimale direttamente disponibili.

Questo documento definisce per ogni scenario:

- quali scenari siano, in generale, obbligatoriamente da realizzare da parte dell’Ente Erogatore della Prestazione e quali siano, invece, opzionali (cfr. Tabella 1: Elenco degli Scenari definiti)
- gli Attori coinvolti nello scenario;
- per ogni singolo scenario, una tabella che definisce con quali modalità sono supportate le attività che “realizzano” lo scenario.

In particolare con indicate con:

- “C” le attività supportate mediante integrazione del software applicativo dell’Ente con i metodi messi a disposizione dal SISS. E’ questa la modalità di integrazione tipica di un client CUP con il SISS;
- “WS” le attività supportate dalle GUI dei servizi WebSISS **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** E’ questa la modalità con cui operano i client di prenotazione “esterni” (Farmacista, MMG/PLS,...);
- “I” le attività che l’Ente deve supportare mediante implementazione dei metodi definiti nella apposita documentazione SISS. E’ ad esempio questo il caso dei metodi che devono essere implementati da parte del CUP di ciascun Ente per supportare correttamente il processo di Prenotazione. Un aderente espositore, infatti, per esporre i propri servizi verso gli altri aderenti (funzioni “server”), deve essere connesso all’extranet SISS mediante la “Porta Applicativa” (PA) residente sull’apposito Front End (FE) aziendale fornito dal SISS. Nel momento in cui si implementa una soluzione CUP integrata con GP++, il CUP dovrà informare Lombardia Informatica delle versioni dei metodi implementati e le URL che offrono i relativi web services. Tali dati verranno poi utilizzati per le attività di configurazione della P.A.

Ove applicabile, per la realizzazione di scenari che prevedono un’interazione diretta fra il server e GP++-DC verrà evidenziata la possibilità di utilizzare il meccanismo di procedura automatica[3], una modalità opzionale, offerta dal SISS agli Aderenti dotati di Porta Applicativa, per l’invocazione di determinati SEB da un sistema server aziendale senza carta operatore e senza apertura di una sessione SISS. Tale meccanismo prevede l’utilizzo dei metodi APA definiti in [3] e garantisce

livelli di sicurezza e nominalità analoghi a quelli previsti dall'utilizzo "standard" dei SEB presso la PdL grazie all'uso di token (stringhe che codificano le credenziali di accesso da utilizzare in fase di chiamata ad un metodo) e alla intermediazione della porta delegata presente sul front end dell'azienda.

Si evidenzia che non saranno ammesse modalità alternative per la gestione delle informazioni e delle integrazioni al SISS rispetto a quelle previste e descritte dalla documentazione di progetto che risulta costituita dai documenti di scenario di integrazione e dai documenti da questi riferiti.

### 1.3 SCENARI DEFINITI

Segue la tabella degli scenari con indicazione dei relativi codici e della possibilità di uso, al loro interno, di procedure automatiche. Come già detto essendo questo documento un estratto di *DC-SCEN-PRE#101 Gestione delle Prenotazioni per EE* si è mantenuto invariato il codice dello scenario

**Tabella 1: Elenco degli Scenari definiti**

Codice	Scenari di Integrazione	Obbligatorietà dello scenario	Uso di procedura automatica
<b>PRE-01.1</b>	Prenotazione interna di appuntamento	Si	Si
<b>PRE-03</b>	Annullamento esterno di appuntamento	Si	
<b>PRE-03.1</b>	Annullamento interno di appuntamento	Si	Si
<b>PRE-04.1</b>	Aggiornamento interno informazioni di contatto del Cittadino	No	Si
<b>PRE-08</b>	Gestione token	Si, se si prevede l'utilizzo di procedure automatiche	

### 1.4 METODI DISPONIBILI PER L'INTEGRAZIONE

Le seguenti tabelle riportano l'elenco dei metodi SEB utilizzati negli scenari in questo documento, indicandone il numero di versione e il riferimento alle specifiche di interfaccia.



**Tabella 2: Metodi SEB di Integrazione**

Nome metodo SEB	Versione del metodo	Specifiche interfaccia
<b>GP.registraAppuntamenti</b>	2013-01	[6]
<b>GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamento</b>	2013-01	[6]
<b>GP.comunicaAppuntamentiAnnullati</b>	2013-01	[7]
<b>GP annullaAppuntamentiDaCUP</b>	2013-01	[6]
<b>GP.aggiornaAppuntamenti</b>	2013-01	[6]
<b>APA.RichiestaProceduraAutomatica</b>	1.0	[3]
<b>APA.RichiestaListaTokens</b>	1.0	[3]

I metodi evidenziati sono metodi nuovi o metodi per i quali è stata introdotta una nuova versione. Per il quadro completo delle modifiche ai metodi sopra elencati fare riferimento a[6], [7].

Nota: La versione dei metodi invocati da GP verso il sw di uno specifico CUP è oggetto di configurazione della PA (Porta Applicativa). Tale configurazione renderà, per lo specifico CUP,retro compatibili metodi con le vecchie versioni(adattando quindi l'interfaccia XML) fino a quando il CUP non aggiornerà le versioni, aggiornamento che comporterà, dunque, una variazione della configurazione.

## 1.5 ATTORI

Le attività che compongono gli scenari rappresentati graficamente nel capitolo seguente sono descritte mediante diagrammi “Activity based”, tramite l'uso di bande funzionali che associano ciascuna attività al rispettivo Attore. L'Attore può essere un operatore umano abilitato dalle proprie credenziali, oppure un server quando la(e) medesima attività può essere realizzata in modalità non presidiata. Ogni Attore definito di seguito raggruppa ruoli applicativi richiamati in [1]secondo la seguente tabella di corrispondenza:

**Tabella 3: Attori e ruoli applicativi degli Scenari definiti**

Attore	Codice ruolo applicativo SISS
<b>DC</b>	-
<b>Operatore (di prenotazione) interno</b>	3, 5, 9, 13, 15, 21, 22
<b>FE-EE</b>	-
<b>SI-EE (CUP)</b>	Operatore CUP (3), Server CUP (20)

## 1.6 RIFERIMENTI

I documenti di riferimento per le informazioni tecniche necessarie all'integrazione e referenziati nel seguito sono i seguenti:

- 
- [1] DC-AP-OPRTR#01, Regole per la definizione degli Operatori CRS-SISS;
  - [2] DC-SCEN-GEN#01, Elementi comuni agli scenari
  - [3] CRS-ISAU-SIAU#57, Procedure automatiche
  - [4] CRS-ISAU-SIAU#90-V06, Struttura della Credenziale Operatore-Rel.9
  - [5] CRS-ISAU-SIAU#10-V05, Adattatori della Porta Applicativa
  - [6] DC-SEBC\_GP-SIAA#201, Gestione Prenotazioni EEPA;
  - [7] CRS-ISAU-SIAU#259, Interfacce di esposizione dei Servizi - SEBP Gestione Prenotazioni EEPA;
  - [8] DC-DDC-SIAA#02, Specifiche di Interfaccia Applicativi esposti dagli Aderenti: Distribuzione Dati Codificati: descrizione dei dati;

---

## 1.7 ACRONIMI E DEFINIZIONI

Per acronimi e definizioni di uso generale si faccia riferimento a [2]

Acronimo	Definizione
<b>CCR</b>	Call Center Regionale
<b>CUP</b>	Centro Unico delle Prenotazioni di una Struttura Sanitaria
<b>EE</b>	Ente Erogatore (Pubblico o privato accreditato)
<b>EEPA</b>	Ente Erogatore Privato Accreditato
<b>FE-AO</b>	Front End dell'Azienda Ospedaliera
<b>SEB</b>	Servizi(o) di Base (del SISS)
<b>SEBC</b>	Servizi di Base Centrali (del Dominio Centrale)
<b>SEBGP</b>	Servizio di Base Gestione Prenotazioni
<b>UE</b>	Unità Erogante
<b>UP</b>	Unità Prenotante, in altre parole CUP
<b>AS</b>	Azienda Sanitaria
<b>RUR</b>	Ricettario Unico Regionale
<b>SSN</b>	Servizio Sanitario Nazionale
<b>LI</b>	Lombardia Informatica
<b>NAR</b>	Nuova Anagrafica Regionale
<b>RL</b>	Regione Lombardia
<b>RE</b>	Ricetta Elettronica
<b>NRE</b>	Numero Ricetta Elettronica
<b>AS</b>	Azienda Sanitaria
<b>PA</b>	Porta Applicativa

### Agenda

Entità costituita da un elenco di disponibilità temporali afferenti ad un singolo medico o ad una singola equipe.

**Anomalia (o errore) bloccante**

Anomalia che comporta un blocco dell'operatività, non ovviabile mediante altre procedure (tipicamente manuali).

**Anomalia (o errore) non bloccante**

Anomalia che non comporta un blocco dell'operatività, in quanto aggirabile mediante altre procedure (tipicamente manuali).

**Distretto Anatomico**

Area del corpooggetto dell'erogazione di una prestazione.

**Inviante**

Identifica il medico che ha richiesto la prestazione come ad es. medico generico, specialista, etc.

In alcuni casi, potrebbe non coincidere con il prescrittore (nel caso, ad esempio di una visita presso uno specialista in regime di solvenza che non produce una prescrizione SSN –RUR- che verrà poi prodotta dal medico di base: l'inviante sarà uno specialista e non il medico prescrittore).

**Risorsa**

Specialista o Equipe di specialisti le cui disponibilità sono oggetto di un'agenda.

**Unità Prenotante**

Entità che eroga il servizio di prenotazione. Nell'ambito del progetto SISS e dell'Azienda Sanitaria, coincide con il CUP.

**IUP**

Identificativo Unico di Prescrizione

**IURP**

Identificativo Unico Richiesta Prenotazione

**Prescrizione SISS**

Sono prescrizioni SISS tutte quelle effettuate da medici prescrittori utilizzando i servizi offerti dal SISS. Tutte le prescrizioni SISS si caratterizzano per il fatto di avere associato un codice identificativo univoco di prescrizione (IUP). Se effettuate in modalità asincrona, possono non risultare registrate sul DC al momento della prenotazione. In quest'ultimo caso, per quanto concerne lo scopo di questo documento, tali prescrizioni SISS asincrone sono equiparabili a prescrizioni NON SISS.

**Prescrizione NON SISS**

Sono NON SISS tutte le prescrizioni effettuate dai medici prescrittori senza l'utilizzo dei servizi offerti dal SISS. Le prescrizioni NON SISS si caratterizzano per il fatto che al momento della loro emissione ad esse non è associato un IUP e non vengono memorizzate sul DC.

---

**Ricetta Elettronica**

E' una Prescrizioneemessa nella sola versione digitale, con pieno valore legale, sanitario e amministrativo, eventualmente accompagnata da un promemoria cartaceo su carta libera.

---

**1.8 GESTIONE DELLE ECCEZIONI**

Tutte le esecuzioni di ciascun comando ed invocazione dei metodi GP (operate dal software applicativo dipartimentale) dovranno poter essere tracciate su un'opportuna console amministrativa e su un file di log, rispettivamente predisposti dai supporti applicativi predetti.

In particolare dovranno essere necessariamente tracciati, sia su console sia su file di log, tutti gli eventuali errori/eccezioni occorsi. Questi potranno essere rilevati e segnalati sia a seguito della ricezione di un codice di errore, sia a seguito dello scadere di un time-out conseguente a una mancata risposta.

La console dovrà quindi mostrare per ogni metodo GP, il numero di invocazioni ad esso effettuate ed il relativo numero di errori classificati per tipologia/codice di errore.

Le informazioni di tracciamento di ogni errore/eccezione dovranno contenere: timestamp, indicazione del livello di "gravità" dell'errore per il processo, identificazione del comando, codice di ritorno di ciascun comando e tutte le informazioni atte ad una più efficace identificazione e gestione dell'errore eventualmente occorso. S'intenderà per errore "grave" l'errore che non sia stato corretto mediante ripetizione del comando disposta automaticamente, in un numero finito e configurabile di iterazioni, da parte del software applicativo dipartimentale.

Per la gestione delle notifiche si faccia riferimento anche a quanto riportato nel capitolo successivo.

## **2 GESTIONE DELLE NOTIFICHE DEGLI EVENTI DI PRENOTAZIONE**

La notifica al DC SISS di tutti gli eventi di prenotazione consente di erogare, ai cittadini e agli Enti Erogatori, i servizi garantiti per le prestazioni acquisite dal Call Center Regionale anche per le prenotazioni non acquisite direttamente da questa organizzazione.

Questa sezione del documento ha l'obiettivo di definire le funzionalità del "cruscotto notifiche" ed in particolare:

- definire le funzionalità con cui gestire le notifiche verso il DC SISS degli eventi relativi alle prenotazioni;

In essa vengono altresì definite le tipologie di prenotazioni che vanno notificate e quali funzionalità il CUP del fornire per la correzione degli errori restituiti dal DC.

### **2.1 PREREQUISITI AMMINISTRATIVI**

LISPA provvederà a censire gli EEPA. A fronte di tale censimento verrà generato e comunicato un codice, denominato Unità Erogatrice (UE), per ogni presidio appartenente all'Ente. Tale codice deve essere usato per le notifiche.

### **2.2 GESTIONE DELLE NOTIFICHE**

Ai CUP degli Enti Erogatori si chiede di gestire la notifica al DC delle prenotazioni effettuate.

Le notifiche possono essere inviate contestualmente all'evento di prenotazione (notifiche sincrone) o a valle dell'evento e quindi con meccanismi asincroni.

Pertanto, se l'EEPA lo ritiene opportuno, il CUP può continuare ad effettuare la prima notifica contestualmente all'evento di prenotazione; tuttavia, un eventuale fallimento della notifica non deve impedire il completamento dell'evento stesso e la notifica deve essere "presa in carico" dai meccanismi "automatici".

Per ottenere questo il CUP deve prevedere dei meccanismi automatici che agiscano sulla base di regole configurabili e che, a fronte di errori, possano ripetere più volte la notifica.

#### **2.1.1 Eventi di prenotazione da notificare**

Devono essere notificati tutti gli eventi relativi alle cosiddette "prenotazioni interne", ovvero le prenotazioni che rientrano nella categoria sotto elencata:

- Prenotazioni e cancellazioni acquisite allo sportello CUP

Devono essere notificati tutti gli eventi di prenotazione per garantire la cancellazione degli appuntamenti a seguito di una riprenotazione.

Non devono essere notificati/e:

- gli eventi di accettazione diretta (prestazioni non prenotate);
- le prenotazioni non in convenzione con il SSN (ad esempio in libera professione o comunque prenotate con altre modalità di pagamento), ad eccezione delle aziende che ne consentono la prenotazione da CCR;

- 
- le prestazioni afferenti alla branca “00” (LAB. ANALISI CHIMICO CLINICHE E MICROBIOLOGICHE – MICROBIOLOGIA – VIROLOGIA - ANATOMIA E ISTOLOGIA PATOLOGICA - GENETICA - IMMUNOEMATOLOGIA E SERVIZIO TRASFUSIONALE’), ad eccezione di quelle prenotabili ed elencate nel paragrafo specifico;
  - Le prestazioni di psichiatria, neuropsichiatria infantile, le MAC ed in generale tutte quelle prestazioni NON previste nell’elenco delle prestazioni prenotabili del servizio regionale di prenotazione.
  - le prenotazioni acquisite tramite i canali GP e GP++;
  - gli annullamenti impliciti, ovvero qualsiasi annullamento comunicato dall’esterno (come ad esempio la cancellazione dell’appuntamento originale a seguito di una riprenotazione effettuata su altro CUP);
  - La cancellazione degli appuntamenti in caso di riprenotazione all’interno dello stesso CUP;

Si richiede inoltre un meccanismo che renda configurabili le prestazioni da non notificare sulla base di quanto sopra. Tale meccanismo deve chiaramente prevedere la configurabilità dell’identificativo di prestazione ed anche, di quelle informazioni che fanno da eventuale filtro alle notifiche. Ad esempio se ho una prestazione erogabile tramite SSN e non in convenzione con esso e devo configurare la non notifica di tale prestazione solo se prenotata non in convenzione con il SSN, ho la necessità di configurare l’identificativo di prestazione ed anche la modalità di erogazione (“SSN”, “Libera Professione”, “Altre a pagamento”).

Si precisa inoltre che sono da considerare eventi di notifica oggetto di questo capitolo, le notifiche di nuovi appuntamenti o di variazione dei dati identificativi chiave dell’appuntamento quali codice prestazione SISS, C.F. del cittadino, identificativo di prescrizione (o di richiesta di prenotazione), data e ora dell’appuntamento stesso.

---

### 2.1.2 Gestione automatica

Nella modalità automatica, la notifica di prenotazione viene gestita in modo asincrono rispetto all’evento stesso, utilizzando gli appositi SEB SISS. La gestione asincrona consente di svincolare la gestione applicativa dell’evento dalla notifica dello stesso al DC: l’operatore può portare a termine l’evento (prenotazione o cancellazione) senza dover attendere l’effettuazione della notifica al DC; quest’ultima non allunga (o lo fa per una percentuale trascurabile) i tempi necessari all’operatore per completare l’evento, né incide sull’esito positivo dello stesso.

Anche se asincrona, la notifica dell’evento deve avvenire “al più presto” rispetto all’evento stesso.

Inoltre, il sistema che effettua la notifica, deve tenere traccia dell’esito positivo o negativo della medesima.

In caso di esito positivo, è necessario registrare quantomeno la data della notifica e il metodo con cui è stata effettuata. E’ altrettanto necessario tenere traccia di tutte le notifiche con esito positivo effettuate su un evento.

In caso di esito negativo, è necessario registrare la data della notifica e il metodo con cui è stata effettuata, il codice d’errore principale (contenuto nel tag `<codiceErrore>` del messaggio di risposta) e la descrizione estesa dello stesso. Tale descrizione può coincidere con il contenuto del tag `<descErrore>`, se esso è significativo per l’utente del sistema. In caso contrario va prodotta una descrizione orientata all’utente. Inoltre, se la risposta contiene delle eccezioni, deve registrare le

---

informazioni relative (tag `<codiceEccezione>`, `<descEccezione>`, `<nomeCampo>`, `<valoreCampo>`, etc.).

Gli errori devono essere catalogati secondo due categorie: errori “di contesto”, ed errori sui”dati dell’evento”.

Rientrano tipicamente nella categoria degli errori “di contesto” gli errori non determinati dai dati dell’evento ma dovuti a situazioni transitorie, esterne all’applicazione CUP, e quindi non gestibili per via applicativa (ad esempio errori di comunicazione, indisponibilità dei servizi SISS, token scaduto, etc.).

A fronte di questi errori, il sistema deve ripetere automaticamente la notifica per un periodo successivo al primo tentativo, di durata configurabile. E’ inoltre opportuno che la frequenza dei tentativi di notifica decresca con il progredire del tempo (ad esempio: il secondo tentativo dopo 10 minuti, il terzo dopo un’ora, il quarto dopo 8 ore, dal quinto in avanti una volta al giorno); anche questi valori devono essere configurabili, almeno fino al quinto tentativo.

La rinotifica deve essere ripetuta nel rispetto della data di scadenza dell’appuntamento; dopo tale scadenza la rinotifica automatica non deve più essere attivata per gli eventi che risultano ancora KO.

Dell’ultima categoria fanno tipicamente parte gli errori sui dati dell’evento (ad esempio la data di contatto, o l’erogatore, dati 28/san, etc.). La correzione di questi errori deve essere fatta intervenendo direttamente sul dato applicativo originale (ad esempio, la data di acquisizione della prenotazione deve essere corretta agendo direttamente “sul record” della prenotazione stessa) e quindi richiede l’intervento di un operatore del CUP.

---

### 2.1.3 Gestione da parte di un operatore (sia automatico che manuale)

Le Funzionalità qui descritte possono essere applicate sia in modalità automatica che manuale.

Il sistema che notifica deve mettere a disposizione delle GUI di monitoraggio e gestione delle notifiche (“cruscotto”).

Gli utenti di queste GUI sono figure appartenenti al personale dell’azienda, a cui è stato affidato il ruolo di amministratori del sistema notifiche.

Il cruscotto deve fornire i parametri di ricerca/selezione sotto indicati:

- **Ricerca puntuale**
  - ✓ CF Paziente
  - ✓ IUP (o NRE)
  - ✓ IURP
  - ✓ Codice Prestazione Interno
- **Ricerca generale**
  - ✓ Periodo (dal `<data>` – al `<data>`, impostando come default della data termine il giorno corrente – 1)
  - ✓ Unità Erogatrice selezionabile da lista (impostando come default tutte le UE)
  - ✓ Notifiche corrette
  - ✓ Notifiche errate: tutte oppure con la possibilità di selezionare la categoria contorno o contesto/evento oppure da una combo box possibilità di selezionare codici di errore specifici.

- 
- ✓ Natura dell'evento (prenotazione/cancellazione)
  - ✓ Stato notifica secondo la classificazione:
    - E** se si tratta di un errore sui dati inviati rilevato dai servizi SISS
    - C** se si tratta di un errore CUP, ovvero di un errore rilevato preventivamente dal CUP e che impedisce di tentare la notifica dell'evento
    - R** se si tratta di un ritardo di schedulazione, ovvero di prenotazioni che il CUP non ha ancora tentato di notificare
    - S** se si tratta di un errore "di contesto" restituito dai metodi SISS
  - ✓ Codice di errore principale
  - ✓ Codice eccezione
  - ✓ Campo che ha generato l'eccezione

In risposta alla ricerca eseguita in base ai parametri impostati, il cruscotto deve visualizzare i dati di dettaglio riportati di seguito:

- CF Paziente
- Flag fuori regione (S/N)
- IUP (o NRE)
- IURP
- Codice prenotazione interno
- Codice agenda
- Natura evento (prenotazione / cancellazione)
- Data evento
- Stato notifica
- Metodo notifica
- Data ultima notifica
- Esito notifica (OK/KO)
- Codice errore principale
- Descrizione Errore principale
- Codice eccezione
- Descrizione eccezione
- Codice eccezione campo
- Descrizione eccezione campo
- Campo errato
- Valore campo

Tali dati dovranno poter essere ordinati in base a ciascun attributo sopra elencato ed essere scaricabili dall'utente in formato csv o excel.

L'operatore deve poter selezionare le notifiche (una, un gruppo, tutte) e ritentare l'invio in modalità manuale e quindi a prescindere dalle configurazioni relative alle notifiche automatiche riportate in precedenza.

Per gli errori "temporanei" la ripetizione della notifica significa ripetere la sequenza di tentativi previsti dalla configurazione "azzerando" le condizioni di partenza.



---

#### 2.1.4 Correzione errori e ripetizione della notifica

Quando la notifica fallisce a causa di un errore nei dati dell'evento, è ovviamente necessario intervenire e correggere il dato errato prima di ripetere la notifica. Onde evitare un disallineamento fra i dati contenuti nel CUP locale e quelli notificati al DC, è fondamentale che la correzione avvenga direttamente sui dati operativi del CUP, e non su una eventuale "copia" degli stessi utilizzata solo ai fini della notifica.

Pertanto le s/h fornitrici dei CUP dovranno mettere a disposizione funzionalità che consentano di gestire "in modo integrato" la notifica degli eventi e le correzioni ai dati. Due possibili esempi di soluzione:

- dalla GUI di gestione notifiche l'operatore, dopo aver selezionato una notifica fallita, accede ad una (o più) GUI da cui può gestire/correggere i dati dell'evento di notifica (le stesse GUI utilizzate per l'operatività giornaliera del CUP, ad esempio tramite un iperlink poter accedere alla tabella delle mappature dei codici interni di prestazione); completata la correzione, l'operatore, come sopra specificato, deve avere la possibilità di attivare la rinotifica dell'evento;
- oppure, dalle GUI del CUP utilizzate per la normale operatività giornaliera, l'operatore può vedere quali eventi non sono stati notificati a causa di un errore in notifica e l'errore riscontrato; da queste GUI può ovviamente correggere i dati dell'evento; completata la correzione, l'operatore, come sopra specificato, deve avere la possibilità di attivare la rinotifica dell'evento;

---

#### 2.1.5 Sequenza di notifica

Al fine di garantire che, a meno di errori, lo stato delle prenotazioni "interne" registrate sul DC sia il più possibile allineato a quello "nativo" presente nei CUP degli EE, è indispensabile che gli eventi acquisiti "internamente" sui CUP degli EE vengano comunicati al DC esattamente nell'ordine con cui avvengono.

Prendiamo ad esempio una classica sequenza di prenotazione iniziale, riprenotazione e successiva cancellazione di un appuntamento. Se la notifica dell'appuntamento acquisito al momento della riprenotazione arrivasse al DC prima della notifica dell'appuntamento iniziale, il DC rifiuterebbe la notifica di quest'ultimo in quanto relativa ad un evento "più vecchio" dell'ultimo registrato sull'appuntamento in oggetto.

Se invece la notifica dell'annullamento dell'appuntamento arrivasse al DC prima di quella relativa al nuovo appuntamento acquisito con la riprenotazione, il DC rifiuterebbe la notifica di cancellazione in quanto la data dell'appuntamento da annullare (ovvero quella acquisita con la riprenotazione) non coinciderebbe con quella registrata sul DC (cioè quella della prenotazione iniziale).

Per gestire correttamente questa situazione una regola semplice consiste nel fare in modo che quando fallisce la notifica di un evento acquisto per una data prenotazione, sia per un errore sui dati comunicati (ovvero un errore "applicativo" segnalato dal DC) sia per errore "di contesto", le notifiche degli eventi temporalmente successivi registrati su tale prenotazione vengano "accodate" e non vengano inviate ad DC finché la notifica fallita viene inviata con successo.

Inoltre:

1. se una notifica fallisce a causa di un errore "applicativo" rilevato dal DC, il CUP dovrà ripetere la notifica dopo aver corretto i dati e i successivi tentativi di notifica dello stesso evento "sostituiranno" i precedenti tentativi sempre dello stesso evento

- 
2. se una notifica fallisce per un errore “di contesto”, la stessa notifica deve essere ripetuta finché l’errore è superato e la notifica “arriva” al DC
  3. qualora la notifica di cui al punto 2, una volta arrivata al DC venga rifiutata a causa di un errore sui dati, si ricade nella casistica descritta al punto 1.

Un caso particolare che è opportuno evidenziare è quello relativo al completamento di una prescrizione non SISS; è il caso di una prescrizione contenente più prestazioni di cui, in occasione di un primo contatto, ne venga prenotata solo una parte e le rimanenti vengano prenotate presso il CUP di un EE (prenotazione interna) in occasione di contatto successivi. In occasione di ogni nuovo contatto gli scenari d’integrazione del GP++ richiedono che i CUP notifichino l’intera immagine dell’impegnativa “nota” al CUP, sia comunicando le nuove prenotazioni sia reinviando le prenotazioni acquisite con i contatti precedenti, ma associando a tutte le prenotazioni dell’impegnativa un nuovo IURP. In questo caso la notifica che “ribadisce” l’appuntamento già acquisito/notificato non “sostituisce” eventuali notifiche pendenti relative allo stesso appuntamento associato al vecchio IURP.

### 3 SCENARI DI INTEGRAZIONE PER IL PROCESSO DI PRENOTAZIONE

La tabella di classificazione degli scenari riportata in seguito fornisce un quadro d'insieme degli scenari coinvolti nel processo di Prenotazione nel suo complesso e raffigura i gruppi di attività riferite a:

- Prenotazione di un appuntamento, disposta internamente all'Azienda (PRE-01.1);
- Annullamento di un appuntamento, disposto esternamente all'Azienda (PRE-03)
- Annullamento di un appuntamento, disposto internamente all'Azienda (PRE-03.1)
- Aggiornamento delle informazioni del Cittadino disposto internamente all'Azienda (PRE-04.1). Le attività di consultazione compiute internamente all'Azienda sono realizzate secondo le modalità definite dall'Azienda stessa;
- Gestione token procedure automatiche (PRE-08).

La tabella seguente riassume gli scenari di “Scenari di Front-office” caratterizzati dalla presenza del cittadino e degli operatori di prenotazione.

Gli scenari di Front Office sono poi ulteriormente distinguibili in:

- Interni, dove gli operatori coinvolti sono quelli del CUP;
- Esterni, in cui gli operatori coinvolti sono esterni al CUP (CCR, Farmacisti, etc.)

Sono inoltre riportate, per completezza, le combinazioni di modalità di integrazione (“C”, “I”, “WS”) da adottare per la realizzazione degli scenari come introdotte in 1.2.

**Tabella 4: Classificazione degli scenari**

	Scenari	Modalità di integrazione	Esterni/Interni
Scenari di Front Office			
PRE-01.1	PRENOTAZIONE INTERNA	C	Interno
PRE-03	ANNULLAMENTO ESTERNO	WS + I	Esterno
PRE-03.1	ANNULLAMENTO INTERNO	C	Interno
PRE-04.1	AGGIORNAMENTO INTERNO INFO CITTADINO	C	Interno
Scenari di Back Office			
PRE-08	GESTIONE TOKEN	C	Interno

---

## 3.1 PRE-01.1 PRENOTAZIONE INTERNA

---

### 3.1.1 Scopo

Scopo dello scenario è permettere a un operatore di prenotare, spostare e notificare al SISS un appuntamento interno al medesimo Ente Erogatore da cui compie la richiesta.

La struttura di prenotazione è in questo caso il CUP aziendale.

---

### 3.1.2 Obbligatorietà, prerequisiti e propedeuticità

Obbligatorietà: Sì per ogni AS (anche nell'eventualità di prenotazione su un'Agenda non esposta al SISS) per garantire comunque la cancellazione di un appuntamento a seguito di ri-prenotazione.

Nel caso di utilizzo della procedura automatica PRENOTAZIONI[3], è necessario che l'azienda abbia realizzato lo scenario PRE-08.

Prerequisiti per le attività di prenotazione di appuntamenti sono i seguenti:

- l'autenticazione al SISS dell'Operatore prenotante;
- l'identificazione del Cittadino.

Lo scenario è propedeutico agli scenari di consultazione e di annullamento descritti nel seguito.

### 3.1.3 Sequenza delle attività, metodi e servizi coinvolti

La richiesta di prenotazione potrà essere inoltrata dal prenotante mediante le procedure e gli strumenti applicativi interni all'AS.

**Tabella 5: PRE-01.1 Prenotazione interna**

ID	Descrizione attività	Metodi GP++	Modalità di Integrazione
1	<p>L'operatore conferma internamente l'appuntamento.</p> <p>Nel caso di ri-prenotazione sul medesimo CUP, è lo stesso CUP che cancella l'appuntamento precedente (non è necessario inviare alcuna notifica di annullamento al DC).</p>	-	-
2	<p>Il software dell'operatore del CUP dispone la comunicazione dell'appuntamento al DC in background oppure attivando un meccanismo basato sulla procedura automatica PRENOTAZIONI <b>Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.</b> (in ogni caso senza interagire ulteriormente con l'operatore medesimo); l'appuntamento sarà associato alla prescrizione già registrata. La comunicazione deve essere inviata al SISS entro un tempo dell'ordine del minuto.</p> <p>Si segnala:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la necessità di comunicare la data e l'ora di avvenuta prenotazione e, obbligatoriamente quando disponibile, il numero di Rur della ricetta relativa;</li> <li>- la possibilità di comunicare una serie di note e link di utilità per il cittadino relative all'erogazione della prestazione.</li> </ul> <p>Si segnala, inoltre, che la notifica al SISS di un appuntamento relativa ad una DEM prevede obbligatoriamente l'identificazione preventiva della ricetta con conseguente verifica della sua disponibilità.</p> <p>Tuttavia, per un maggior controllo sulla correttezza di tale verifica è stato aggiunto nell'XML relativo al servizio GP.registraAppuntamenti il tag &lt;codiceFiscale&gt;&lt;/codiceFiscale&gt; nella sezione &lt;datiCittadino&gt;. Pertanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si consiglia di modificare le integrazioni in modo da includere il Codice Fiscale nell'XML del servizio</li> <li>- La presenza di tale informazione consente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. In presenza di codice fiscale e ricetta non bloccata di emettere un Warning e comunque procedere al blocco della ricetta e quindi ottenere comunque una risposta con esito positivo;</li> <li>b. In assenza di codice fiscale e ricetta non bloccata di ottenere una risposta con esito negativo.</li> </ul> </li> </ul>	GP.registraAppuntamenti	C
3	<p>L'operatore conferma internamente l'appuntamento.</p> <p>Egli procede a memorizzare in locale i dati della Richiesta di Prenotazione</p>	-	-

ID	Descrizione attività	Metodi GP++	Modalità di Integrazione
4	<p>Il software dell'operatore del CUP dispone la comunicazione dell'appuntamento al DC in background oppure attivando un meccanismo basato sulla procedura automatica PRENOTAZIONI (in ogni caso senza interagire ulteriormente con l'operatore medesimo), notificando i dati della richiesta di prenotazione inseriti dall'Operatore</p> <p>Si segnala:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la necessità di comunicare la data e l'ora di avvenuta prenotazione e, quando disponibile, il Numero RUR della ricetta relativa;</li> <li>- la possibilità di comunicare una serie di note e link di utilità per il cittadino relative all'erogazione della prestazione;</li> <li>- la possibilità di ottenere lo IURP generato automaticamente dal metodo registraRichiestaPrenotazioneEAppuntamento in caso di Prescrizione NON SISS e quindi senza IUP associato</li> </ul> <p>Si segnala inoltre come la comunicazione debba essere inviata al SISS entro un tempo dell'ordine del minuto.</p>	GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamento	C
5	Nel caso di ri-prenotazione su altro CUP, il DC provvede a richiedere la cancellazione dell'appuntamento precedente.		

Si evidenzia la necessità di registrare i nuovi appuntamenti sul DC entro un tempo di circa 1 minuto al fine di mantenere sempre aggiornati i dati in esso registrati.

A tal proposito si chiarisce che:

- bisogna registrare tutti gli appuntamenti al fine di permettere al cittadino di annullare via CCR e per abilitare il meccanismo dell'annullamento implicito in caso di riprenotazione;
- entrambe i metodi di registrazione degli appuntamenti hanno lo scopo di registrare gli appuntamenti sul DC e non quello di consuntivare prestazioni già erogate.

A seguito dello step 5 il DC registra l'appuntamento, associandolo all'identificativo di prescrizione.

In caso di appuntamento già prenotato (ri-prenotazione) il DC

- eliminerà eventuali appuntamenti duplicati (il riconoscimento avviene a parità di IUP/IURP o NRE, RUR, CF, prestazione SISS ed indicazione del distretto per le prestazioni con quantità e distretti).
- richiederà la cancellazione della prenotazione precedente al Front End dell'EE (FE-EE2) presso di cui era stata fatta.

Relativamente ai due punti di cui sopra, nel caso di prestazioni combinate, la cancellazione, come già precedentemente riportato, è riferita al totale delle prestazioni associate.

- non richiederà invece la cancellazione della prenotazione precedente nel caso in cui la ri-prenotazione abbia avuto luogo sul medesimo CUP e, di conseguenza, sia già stata cancellata dal CUP come descritto allo step 4a.

Nel caso di una prenotazione di una prescrizione multi-prestazione, l'annullamento "implicito" del DC riguarda:

- tutte le prestazioni della prescrizione, se i due CUP appartengono ad AS diverse;
- le sole prestazioni ri-prenotate, se i due CUP appartengono alla stessa AS.

Il SI-EE2 (CUP di EE2), a seguito della richiesta del DC, cancellerà la prenotazione precedente (avendo il CUP di EE2 implementato lo scenario di cancellazione esterna PRE-03). Per una corretta gestione di eventuali posticipazioni della comunicazione di annullamento al DC e di un'eventuale ricezione da DC di una richiesta di annullamento di un appuntamento già annullato internamente, il CUP non dovrà cancellare ma “disattivare” l'appuntamento. Nel caso di appuntamenti già annullati, riscontrati nell'archivio del CUP, la risposta al DC deve essere OK. Nel caso di appuntamenti non trovati perché mai registrati in passato invece è necessario rispondere con esito KO.

### 3.1.4 Peculiarità dello scenario di prenotazione da canale interno

Si segnala, nell'implementazione dello scenario, la necessità di:

- a) monitorare la presenza di errori conseguenti all'invocazione dei metodi utilizzati e svolgere le relative azioni di correzione;
- b) rispettare le specifiche di interfaccia, anche per quanto riguarda i dati dichiarati obbligatori;
- c) includere i dati funzionalmente obbligatori quando disponibili;
- d) inviare SEMPRE il ruolo operatore (nel tag applicativo *<ruoloOperatoreRichiedente>*):
  - i. sia nel caso di invio per conto di un operatore interno alla struttura, con il ruolo dell'operatore SISS;
  - ii. sia nel caso di un invio “server” (con o senza l'ausilio di una Procedura Automatica) per registrare un appuntamento prenotato da un operatore di Call Center Regionale, con il ruolo forzato al valore 23 (o 73 nel caso virtuale).

La comunicazione delle informazioni deve essere realizzata sia in modalità interattiva (dall'operatore CUP) che in modalità asincrona (da parte di un applicativo server), per garantire un allineamento tra i CUP e il DC. Nel primo caso, come già riportato, la comunicazione deve arrivare al DC in un intervallo di tempo relativamente breve (circa 1 minuto) a prescindere dalla modalità.

#### Dati funzionalmente obbligatori

Anche se non obbligatorie dal punto di vista tecnico (come nel caso della data/ora di conferma della prenotazione) il numero RUR della ricetta, le note e i link informativi destinati al cittadino sono di importanza operativa tale da essere funzionalmente obbligatorie e quindi oggetto di test in fase di validazione.

Nota: i nuovi attributi (quali quesiti diagnostici, metodiche, risorsa) utilizzati nella prenotazione esterna da GP++ sono facoltativi nelle notifiche relative alla prenotazione interna: ossia se la soluzione applicativa CUP supporta tali attributi nel processo di prenotazione interna essi devono essere notificati altrimenti no.

#### Comunicazione di appuntamenti relativi alla stessa ricetta

In tutti i contesti, la comunicazione di più appuntamenti relativi alla stessa ricetta deve raggruppare tutti gli appuntamenti in un unico invio.

Come già indicato, in presenza di IUP della ricetta, sia in caso di prima prenotazione che di riprenotazione si deve utilizzare il metodo *GP.registraAppuntamenti*.

Per le RE, sia in caso di prima prenotazione che di riprenotazione si deve utilizzare il metodo *GP.registraAppuntamenti*.

Se lo IUP della ricetta non è disponibile:

- nel caso di prima prenotazione si deve utilizzare il metodo *GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamenti*; si ricorda in questo caso che, se tecnicamente possibile, è d'obbligo comunicare con il metodo tutte le prestazioni della ricetta, non solo quelle per le quali è stato definito un appuntamento;
- in caso di riprenotazione si deve utilizzare il metodo *GP.registraAppuntamenti* passando come chiave lo IURP della prima prenotazione evitando di comunicare prestazioni diverse da quelle comunicate con lo IURP.

Nel caso si verifichi la necessità di comunicare, per la stessa ricetta e in assenza di IUP, un insieme di appuntamenti maggiore o diverso dall'insieme precedentemente mandato (per esempio per la comunicazione dell'appuntamento relativo a una prestazione non precedentemente prenotata), si deve utilizzare il metodo *GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamenti*, inviando tutti gli appuntamenti attualmente validi per la ricetta.

Nel caso in cui un cittadino contatti il CUP e richieda una prenotazione (ad esempio per una (P1) delle due prestazioni P1 e P2 presenti sulla sua ricetta RUR1) senza peraltro avvisare l'operatore della presenza sulla ricetta di altre prestazioni:

- il software del CUP invocherà il metodo *GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamenti* con i parametri IURP1, RUR1, P1.

Se, successivamente, il cittadino dovesse contattare lo stesso CUP per prenotare la prestazione P2 senza variare l'appuntamento esistente per P1

- il software del CUP dovrà invocare il metodo *GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamenti* con i parametri IURP2, RUR1, P1 e P2 e la registrazione darà esito positivo, senza generare un conflitto sulla RUR1; si nota che viene richiesto l'invio di P1 anche se tale appuntamento non viene variato.

Allo stesso modo, se il cittadino dovesse successivamente ricontattare lo stesso CUP per riprenotare P1 e prenotare P2

- il software del CUP dovrà invocare il metodo *GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamenti* con parametri IURP2, RUR1, P1 e P2 e la registrazione avrà esito positivo senza conflitto di RUR. (GP++ internamente rileverà la presenza di una prenotazione precedente relativa allo stesso cittadino, stessa RUR e prestazione P1 e la annullerà al suo interno).

Nel caso in cui un cittadino contatti il CUP e richieda una prenotazione per entrambe le prestazioni P1 e P2:

- il software del CUP invocherà il metodo *GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamenti* con i parametri IURP1, RUR1, P1 e P2.

Se, successivamente, il cittadino dovesse contattare lo stesso CUP per variare l'appuntamento esistente per P2 senza variare l'appuntamento di P1

- il software del CUP dovrà invocare il metodo *GP.registraAppuntamenti* con i parametri IURP1, RUR1 e P2; si nota che viene richiesto di **non** inviare P1 (in caso contrario, l'esito dell'invio



fallirebbe per doppia registrazione: GP++, infatti, identifica l'appuntamento tramite l'insieme delle informazioni relative al C.F. del cittadino, allo IUP/IURP, al codice di prestazione SISS e alla data e ora dell'appuntamento stesso).

E' quindi da sottolineare come:

- se si utilizza il metodo *GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamento* non è possibile utilizzare uno IURP già registrato;
- se si utilizza il metodo *GP.registraAppuntamenti* (riutilizzando uno IURP già registrato) non è possibile elencare nuove prestazioni rispetto a quelle già comunicate in precedenza con il metodo *GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamenti*.

Come già descritto, nel caso di utilizzo del metodo *GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamento* senza invio di uno IURP, il SEB GP ne restituisce uno che il CUP dovrà conseguentemente associare agli appuntamenti registrati e comunicati.

### **Comunicazioni di appuntamenti relativi a più ricette (multiprescrizione)**

Nel caso si debbano comunicare appuntamenti appartenenti a prescrizioni differenti, dovranno avvenire invocazioni differenti.

Per ognuno di esso è valido quanto riportato sopra alla sezione "Comunicazione di appuntamenti relativi alla stessa ricetta".

Eccezione a tale regola è rappresentata dalla gestione delle combinate in multi prescrizione per quali sarà da prevedere un unico invio secondo le regole riportate di seguito nella sezione "Comunicazione di appuntamenti relativi a prestazioni combinate o raggruppate".

Nello specifico caso in cui si debba comunicare un appuntamento relativo a due prestazioni in combinata ma appartenenti a due prescrizioni distinte, ed in particolare una identificata tramite IUP e l'altra identificata tramite IURP, bisogna trascurare lo IUP della prima prescrizione e generare uno IURP anche per questa utilizzando in tal modo il metodo *GP.registrarichiestaPrenotazioneAppuntamento* per notificare entrambe le prestazioni ed i relativi appuntamenti.

### **Comunicazione di appuntamenti relativi a prestazioni combinate o raggruppate (Facoltativo)**

Il CUP deve comunicare correttamente al DC quando più prestazioni sono prenotate internamente alla stessa agenda, in modalità associata tra loro. La comunicazione, come descritto in **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, deve avvenire in un unico messaggio per le prestazioni combinate o raggruppate tra loro.

Questi devono essere trattati come se fossero un unico appuntamento cioè dovranno essere registrati e annullati/spostati contemporaneamente e non singolarmente.

Nella comunicazione di appuntamenti di prestazioni associate (combinare o raggruppate con unico appuntamento) dovrà essere valorizzato un *<idProgressivoAppuntamentoCombinato>* avente lo stesso valore per tutte le prestazioni. Tale codice dovrà essere univoco a livello di CUP e non riutilizzabile in successive comunicazioni.

Supponiamo che siano state precedentemente prenotate 3 prestazioni (**P1,P2,P3**) in maniera raggruppata tra di loro ed aventi un unico appuntamento (**2012091410:00**), e che in fase di prenotazione sia stato associato un codice di associazione (*<idAssociazione>*) **A1** e un *<idAppuntamentoCup>* **IAC1**.

Se il CUP, in fase di riprenotazione, necessita di spostare tutte le prestazioni, deve invocare il metodo *registraAppuntamenti* valorizzando allo stesso modo l'*idProgressivoAppuntamentoCombinato* per tutte le prestazioni ma utilizzando per esso un valore differente dall'*idAssociazione* (**A1**) utilizzato in fase di precedente prenotazione.

Se invece il CUP voglia spostare l'appuntamento per una sola delle 3 prestazioni, supponiamo **P3**, deve procedere dapprima con l'annullamento della prenotazione relativa a l'intero insieme delle prestazioni (tramite un unico messaggio) e successivamente procedere con la notifica di tutti gli appuntamenti. Tale notifica dovrà registrare quindi le prestazioni **P1** e **P2** aventi lo stesso *idProgressivoAppuntamentoCombinato* (ma diverso da ogni *idAssociazione* o *idProgressivoAppuntamentoCombinato* utilizzato in precedenza) **A2** e lo stesso appuntamento che avevano in precedenza (**2012091410:00**) e la prestazione **P3** avente il nuovo appuntamento.

Inoltre, in questo ultimo caso, alle prestazioni **P1** e **P2** può essere associato uno stesso *<idInterno>* **IAC2** e alla prestazione un *<idInterno>* **IAC3**, ma entrambe le valorizzazioni dovranno essere differenti dal precedente *<idAppuntamentoCup>* **IAC1**.

Nel caso si debbano comunicare appuntamenti relativi a prestazioni associate tra di loro e prescritte su ricette differenti (multiprescrizione), si dovrà ridondare la sezione *<dati>* della richiesta soap nel caso si utilizzi il metodo di *registraAppuntamenti* o la sezione *<richiestaPrenotazioneAppuntamento>* nel caso di utilizzo del metodo *registraRichiestaPrenotazioneAppuntamento*.

### Comunicazione di appuntamenti ciclici o ripetuti (Facoltativo)

Le prestazioni cicliche e/o ripetute vanno notificate utilizzando l'apposita sezione *<listaAppuntamentiCiclici>*.

Allo stesso modo, Il DC, in caso di comunicazioni di riprenotazione (o completamenti di prenotazione) di appuntamenti relativi a prestazioni cicliche e/o ripetute, annullerà il precedente ciclo. In questo caso quindi, bisognerà comunicare tutti gli appuntamenti (eventualmente anche quelli già comunicati) ancora da erogare e non solo quelli soggetti a riprenotazione.

Si precisa inoltre che anche in caso di riprenotazione di un sottoinsieme degli appuntamenti la data prenotazione (*<dataPrenotazione>*) dovrà essere valorizzata come la data di riprenotazione e quindi differente da quella della prima prenotazione.

Di seguito è riportato un esempio di notifica di prenotazione di una prestazione ripetuta con quantità 2 (2 ripetizioni):

```
.....
<richiestaPrenotazione>
  <idRichiestaPrenotazioneIURP>RDT1GO0DC30</idRichiestaPrenotazioneIURP>
<datiAmministrativiRichiestaPrenotazione>
<idModulo>030111031164198</idModulo>
.....
</datiAmministrativiRichiestaPrenotazione>
<datiSensibiliRichiestaPrenotazione>
<elencoPrestazioni>
<prestazione>
<idPrestazioneSiss>3524701</idPrestazioneSiss>
<quantitaPrestazione>2</quantitaPrestazione>
<flagCiclica>S</flagCiclica>
```

```

.....
</prestazione>
</elencoPrestazioni>
</datiSensibiliRichiestaPrenotazione>
.....
</richiestaPrenotazione>
<datiAppuntamenti>
.....
<listaAppuntamenti>
<appuntamento>
<idPrestazioneSiss>3524701</idPrestazioneSiss>
.....
<listaAppuntamentiCiclici>
<appuntamentoCiclico>
<dataAppuntamentoCiclo>2013071610:00</dataAppuntamentoCiclo>
.....
</appuntamentoCiclico>
<appuntamentoCiclico>
<dataAppuntamentoCiclo>2013092510:00</dataAppuntamentoCiclo>
.....
</appuntamentoCiclico>
</listaAppuntamentiCiclici>
.....
</appuntamento>
</listaAppuntamenti>
</datiAppuntamenti>
.....

```

Per le prestazioni ripetute (a differenza delle cicliche per cui esiste un apposito catalogo) può capitare che il CUP non riesca sempre a distinguere e ad identificare questa tipologia di prestazioni e quindi non riesca a notificare la prestazione indicando una quantità maggiore di 1.

In questo caso, le notifiche di queste prenotazioni possono essere fatte gestendo le stesse come una notifiche di prestazione singole. Trattandosi però di prestazioni aventi lo stesso codice SISS, sia in caso di prima prenotazione di più prestazioni/appuntamenti, sia in caso di riprenotazione o di completamento della prenotazione, la notifica deve rispettare le seguenti regole:

- devono essere comunicati tutti gli appuntamenti non ancora erogati;
- la *<dataPrenotazione>* di ogni appuntamento (anche se oggetto di prenotazione precedente e non oggetto della riprenotazione per la quale si effettua la notifica) deve essere l'ultima data di contatto con il cittadino e quindi differente da quella eventualmente inviata in una notifica precedente;
- nel caso si utilizzi uno IURP, per ogni nuova notifica bisognerà utilizzarne uno nuovo.

### **Prestazioni “Multiple”.**

Come più volte espresso nel presente documento, nell'ottica GP++ le prestazioni aventi una quantità sono le cicliche, le ripetute e quelle prestazioni associate ad una quantità corrispondente ad un numero di distretti (come ad es. una prestazione ecografia muscolotendinea).

---

Potenzialmente un medico potrebbe però prescrivere nella stessa ricetta una qualsiasi prestazione non appartenente alle categorie sopra citate con quantità maggiore di uno.

GP++ non consentirà all'operatore di call-center di prenotare l'insieme delle prenotazioni in questo caso ma permetterà eventualmente di prenotare solo il primo appuntamento della prestazione inviando in richiesta di negoziazione la prestazione come singola. Se in un secondo momento il cittadino dovesse procedere ad una riprenotazione o prenotare le altre prestazioni direttamente al CUP interno all'AS, lo stesso CUP dovrà notificare al GP++ tutti gli appuntamenti della prestazione ancora da erogare valorizzando per tutti la *<dataPrenotazione>* come l'ultima data di contatto (quindi dell'ultima prenotazione). Nel caso, dunque, si notifichi l'appuntamento precedentemente prenotato (perché ancora da erogare), anche quest'ultimo dovrà avere una *<dataPrenotazione>* valorizzata come data di ultimo contatto con il cittadino.

Nel caso di IURP, inoltre, ogni evento di prenotazione (che sia una riprenotazione o un completamento) dovrà essere notificato utilizzando un nuovo IURP.

### **Vincoli sugli appuntamenti registrabili**

Gli appuntamenti relativi a prestazioni appartenenti alla branca "00" che non siano incluse tra le seguenti prestazioni afferenti alla branca "00" ('LAB. ANALISI CHIMICO CLINICHE E MICROBIOLOGICHE – MICROBIOLOGIA – VIROLOGIA - ANATOMIA E ISTOLOGIA PATOLOGICA - GENETICA - IMMUNOEMATOLOGIA E SERVIZIO TRASFUSIONALE') non devono essere registrati sul DC.

A tal proposito, si segnala che, nel caso di una ricetta non SISS che contenga più prestazioni una o alcune delle quali ricadano nella suddetta casistica, utilizzando il metodo

*GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamenti*, tali prestazioni non devono essere incluse nella sezione *<elencoPrestazioni>* della *<richiestaPrenotazione>* così come i relativi appuntamenti non devono essere inclusi nella sezione *<listaAppuntamenti>*.

---

### **3.1.5 Risultati**

L'operatore prenota l'appuntamento internamente al proprio Ente di appartenenza, il DC ne è informato e dispone la cancellazione dell'eventuale prenotazione precedente, purché questa non sia stata ri-prenotata sul medesimo Ente.

### 3.1.6 Gestione Errori

Ogni eventuale eccezione sarà tracciata dal software applicativo, per una successiva gestione della stessa da parte di un operatore di supervisione autorizzato.

**Tabella 6: PRE-01.1 Gestione Errori**

Metodi SEB PRE-01.1	ID	Gestione Errori
GP.registraAppuntamenti	5.a	<p>Un'eventuale anomalia non è bloccante per l'operatività dell'operatore, poiché il metodo è invocato in background. E' però <b>bloccante</b> per il processo di prenotazione perché un'indisponibilità continuata comporterà la mancata comunicazione della prenotazione della prestazione descritta dalla prescrizione.</p> <p>Il software del EEPA dovrà quindi prevedere un processo batch che, tramite il meccanismo della procedura automatica, periodicamente scansioni la lista di registrazioni fallite e invochi il metodo SISS di registrazione<sup>1</sup>.</p>
GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamento	5.b	<p>Un'eventuale anomalia non è bloccante per l'operatività dell'operatore, poiché il metodo è invocato in background. E' però <b>bloccante</b> per il processo di prenotazione perché un'indisponibilità continuata comporterà la mancata comunicazione della prenotazione della prestazione descritta da una prescrizione NON SISS.</p> <p>Il software del EEPA dovrà quindi prevedere un processo batch che, tramite il meccanismo della procedura automatica, scansioni periodicamente la lista di registrazioni NON SISS fallite e ne disponga la registrazione<sup>2</sup>.</p>

#### Comportamento in caso di time-out

Se, a fronte di un'invocazione di un metodo di notifica, il software del CUP ricevesse un esito di time-out, esso non avrebbe informazioni certe circa l'esito della registrazione.

In questo caso è, dunque, necessario che il CUP implementi un tentativo di retry e che interpreti l'esito della richiesta in base alla risposta. In particolare:

- se il tentativo di retry restituisce esito positivo, vuol dire che la prima richiesta non era stata ricevuta: la notifica è completa e nessuna altra azione è necessaria;
- se il tentativo di retry restituisce un codice di errore indicante che l'appuntamento o la prescrizione sono duplicati (in questo caso, sia in risposta al metodo *GP.registraAppuntamenti* che in risposta a *GP.registraRichiestaPrenotazioneAppuntamenti* verrà restituito un *<codiceEccezione>* "EA0004", un *<codiceEccezioneCampo>* "ED0005" e un *<descEccezioneCampo>* "Codice duplicato"), vuol dire che la prima richiesta era stata ricevuta: la notifica è completa e nessuna altra azione è necessaria;

<sup>1</sup>Nel caso specifico il metodo può essere invocato da server attraverso la Porta Delegata server anche senza l'utilizzo delle procedure automatiche.

<sup>2</sup> Nel caso specifico il metodo può essere invocato da server solo attraverso l'utilizzo delle procedure automatiche.

- se invece il tentativo di retry fallisce per altro motivo, potrebbe essere richiesta una correzione e successivo re-invio.

## 3.2 PRE-03 ANNULLAMENTO ESTERNO

### 3.2.1 Scopo

Permette di annullare, da canale esterno, la prenotazione dell'appuntamento già fissato per l'erogazione di una prestazione.

### 3.2.2 Obbligatorietà, prerequisiti e propedeuticità

Lo scenario deve essere obbligatoriamente realizzato da ogni AS che deve quindi permettere a operatori esterni e/o al Dominio Centrale di annullare appuntamenti prenotati sul proprio CUP e registrati sul SISS.

Prerequisiti per le attività di annullamento di appuntamenti sono:

- l'autenticazione al SISS dell'Operatore che dispone l'annullamento, se presente;
- l'esistenza e la consultabilità dell'appuntamento da annullare nel DC.

### 3.2.3 Sequenza delle attività, metodi e servizi coinvolti

L'annullamento potrà essere disposto dal Dominio Centrale e/o da un Operatore di prenotazione esterno all'AS

Per gestire la segnalazione di annullamento di un appuntamento l'AS dovrà necessariamente implementare i metodi evidenziati in grassetto (riportati con l'attributo "I") nella tabella seguente.

**Tabella 7: PRE-03 Annullamento esterno**

ID	Descrizione attività	In assenza di Piattaforma Regionale di Integrazione Metodi GP++	Modalità di Integrazione
1	Un Operatore esterno può richiedere l'annullamento dell'Appuntamento al FE-EE tramite l'invocazione del metodo GP.annullaAppuntamentiFE.  Alternativamente (in contesti diversi) è il Dominio Centrale a richiedere la cancellazione.	GP.annullaAppuntamentiFE	WS (Per i metodi GP presenti in questa fase non sono previste azioni di integrazione).
2	Il FE-EE verifica la correttezza della richiesta e invia la richiesta di annullamento dell'appuntamento al SI-EE (CUP).	<b>GP.comunicaAppuntamentiAnnullati</b>	<b>I</b>
	SI-EE esegue e comunica l'annullamento dell'appuntamento al FE-EE. Per una corretta gestione di eventuali posticipazioni della	-	-

ID	Descrizione attività	In assenza di Piattaforma Regionale di Integrazione Metodi GP++	Modalità di Integrazione
3	<p>comunicazione di annullamento al DC e di un'eventuale ricezione da DC di una richiesta di annullamento di un appuntamento già annullato internamente, il CUP non dovrà cancellare ma "disattivare" l'appuntamento. Nel caso di appuntamenti già annullati, riscontrati nell'archivio del CUP, la risposta al DC deve essere OK. Nel caso di appuntamenti non trovati perché mai registrati in passato invece è necessario rispondere con esito KO.</p> <p><i>Da notare che Il GP++ identifica una prestazione tramite il codice SISS.</i></p> <p><i>In caso di interazioni (riprenotazione, annullamento) aventi come oggetto una prestazione già precedentemente prenotata, anche il CUP dovrà identificare la prestazione attraverso il relativo codice SISS.</i></p> <p><i>Nota: In particolare deve essere utilizzato il codice SISS "valido" al momento della prenotazione. Potrebbe ad esempio succedere che al momento della prima prenotazione, la prestazione interna sia associata ad una determinata prestazione SISS, e che successivamente il CUP associ la stessa prestazione interna ad una prestazione SISS differente: il CUP, nelle successive comunicazioni dovrà essere in grado di utilizzare l'associazione appropriata e cioè il codice SISS oggetto della prima prenotazione.</i></p>		
4	Il FE-EE, una volta ricevuta la comunicazione di annullamento svolta dal SI-EE, a seconda del contesto applicativo-funzionale può comunicare l'avvenuto annullamento al DC.		
5	Il DC, in caso di ricezione della richiesta di cancellazione, registra l'annullamento dell'appuntamento.	-	-



---

### 3.2.4 Peculiarità dello scenario di annullamento esterno

Si evidenzia che deve essere sempre possibile eseguire l'annullamento di un appuntamento, anche nel caso in cui siagà stato emesso un eventuale documento contabile e/o esista un'eventuale pratica di pre-accettazione. In altre parole, deve essere possibile annullare un appuntamento rilasciando lo slot temporale sul calendario e rendendolo così fruibile ad altri cittadini. L'eventuale posizione contabile sarà messa in uno stato apposito e gestito dal CUP.

In risposta Il CUP dovrà restituire (per ogni appuntamento) oltre che i dati dell'appuntamento stesso anche l'informazione circa l'avvenuta cancellazione (disattivazione) o eventualmente segnalare che esso era già stato annullato in precedenza o risulta già erogato (*<statoOperazioneAppuntamento>*). Il CUP deve altresì indicare la data in cui è avvenuto l'annullamento (sarà uguale alla data attuale se si tratta di primo annullamento, altrimenti sarà la data del primo annullamento) o la data di erogazione se esso risulta essere già erogato (*<dataOraOperazione>*).

Inoltre, quando il CUP viene chiamato per effettuare un annullamento, è richiesto che esso registri anche il ruolo operatore chiamante contenuto nell'header SOAP. Nel caso di chiamata da parte di operatore oppure server il ruolo è contenuto nella credenziale dell'operatore; nel caso di chiamata da parte del cittadino, è contenuto nella credenziale cittadino.

L'operazione di annullamento può essere effettuata dal GP++ in maniera "esplicita" o in maniera "implicita"; quest'ultima modalità si verifica:

- a fronte di una riprenotazione esterna su un CUP differente da quello del primo appuntamento;
- a fronte di una notifica di appuntamento conseguente ad una riprenotazione interna ad un CUP differente da quello del primo appuntamento.

Si richiede che i SW dei CUP evidenzino agli amministratori locali tutti i dati relativi agli appuntamenti per cui è stato rifiutato un annullamento implicito (ad esempio per qualche stato interno dell'appuntamento) e le relative motivazioni. In questo caso infatti il cittadino ha prenotato presso un altro Ente e quindi lo stesso non si presenterà per l'erogazione.

*Nota: E' possibile distinguere una richiesta di annullamento implicito tramite la presenza del ruolo 20 (70 nel caso di un profilo virtuale) nella credenziale operatore.*

#### **Annullamento di appuntamenti combinati**

Gli appuntamenti relativi a prenotazioni di prestazioni in associazione tra loro (combinare o raggruppate corrispondenti ad un unico appuntamento) vengono gestiti in maniera atomica: saranno quindi saranno sempre inviati ed annullati insieme.

Essi potranno essere relativi ad una o più prescrizioni ed in entrambi i casi saranno rispettivamente ridondate la sezione *<appuntamentiAnnullati>* nella richiesta soap e la sezione *<appuntamentoAnnullato>* nella risposta.

#### **Annullamento di appuntamenti ciclici**

In caso di annullamento di prestazioni cicliche saranno inviati quindi tutti gli appuntamenti da annullare e quindi quelli in stato Attivo (non scaduti ed ancora da erogare).

#### **Dati funzionalmente obbligatori**

Il CUP deve poter recepire un'eventuale nota di annullamento digitata dall'operatore in fase di annullamento: *<notaAnnullamento>*



### 3.2.5 Comunicazione via mail della richiesta di revoca dell'appuntamento

Per gli EEPA che non dispongono di una PA o che, pur disponendone, non intendono fornire il servizio applicativo di “revoca appuntamento”, il Dominio Centrale comunicherà all'EEPA la richiesta di revoca inviando, ad uno o più indirizzi indicati dall'EEPA stesso, una mail contenente i dati identificativi dell'assistito e dell'appuntamento da revocare.

In particolare, la mail conterrà le seguenti informazioni:

<b>tipologia dell'informazione</b>	<b>obbligatorio/opzionale</b>	<b>Caratteristiche del dato</b>
data di nascita dell'assistito titolare dell'appuntamento	obbligatorio	
Data di contatto	obbligatorio	Data in cui è stato acquisito l'appuntamento
Ora di contatto	obbligatorio	Ora in cui è stato acquisito l'appuntamento
Data dell'appuntamento	obbligatorio	
Ora dell'appuntamento	obbligatorio	
codice appuntamento CUP	se disponibile	Identificativo appuntamento rilasciato dal CUP
Id Prescrizione	Se disponibile	Identificativo prescrizione prenotata, RUR/NRE
Id Prescrizione SISS	Se disponibile	Identificativo Univoco della Prescrizione generata nel Siss (IUP)
Codice di prenotazione	Obbligatorio	Codice identificativo della Richiesta di Prenotazione (IURP)
Codice SISS della prestazione	Obbligatorio	Codice della prestazione secondo il nomenclatore SISS
Descrizione prestazione SISS	Obbligatorio	Descrizione della prestazione secondo il nomenclatore SISS
Codice Agenda	Se disponibile	Codice dell'agenda / struttura erogatrice all'interno del CUP
Descrizione Agenda	Se disponibile	Descrizione dell'agenda / struttura erogatrice all'interno del CUP
Presidio di erogazione	Obbligatorio	Descrizione del presidio Ambulatoriale/Ospedaliero dell'appuntamento
Regime Erogazione	Obbligatorio	
Nota Annullamento	Se disponibile	

Contestualmente all'invio della mail con la richiesta di revoca, il sistema contrassegnerà automaticamente come revocato l'appuntamento nella base dati del Domino Centrale

### 3.2.6 Risultati

L'appuntamento risulta annullato presso l'Ente Erogatore ed a seconda del contesto funzionale l'annullamento può essere registrato sul SISS.

---

### 3.3 PRE-03.1 ANNULLAMENTO INTERNO

---

#### 3.3.1 Scopo

Annullare dall'interno del CUP la prenotazione di un appuntamento fissato per l'erogazione di una prestazione e comunicare tale avvenimento al DC.

---

#### 3.3.2 Obbligatorietà, prerequisiti e propedeuticità

Lo scenario deve essere obbligatoriamente realizzato da ogni AS che dovrà quindi consentire ai propri operatori l'annullamento degli appuntamenti prenotati presso la propria AS e registrati sul SISS.

Nel caso di utilizzo della procedura automatica è necessario che l'azienda abbia realizzato lo scenario PRE-08.

Prerequisiti per le attività di annullamento di appuntamenti sono:

- l'autenticazione al SISS dell'Operatore che dispone l'annullamento;
- l'esistenza e la consultabilità dell'appuntamento da annullare.

Si segnala, nell'implementazione dello scenario, la necessità di:

- a) monitorare la presenza di errori conseguenti all'invocazione dei metodi utilizzati e la loro correzione;
- b) rispettare le specifiche di interfaccia per quanto riguarda i dati dichiarati obbligatori;
- c) includere i dati funzionalmente obbligatori quando disponibili;
- d) inviare SEMPRE il ruolo operatore:
  - i. nel caso di invio per conto di un operatore interno alla struttura, con il proprio ruolo operatore SISS;
  - ii. nel caso di un invio "server" (con o senza Procedura Automatica) per conto di un operatore di Call Center Regionale, forzare il ruolo 23 (73 nel caso virtuale).

---

#### 3.3.3 Sequenza delle attività, metodi e servizi coinvolti

Come meglio illustrato nella tabella che segue, l'annullamento potrà essere disposto da un Operatore di prenotazione interno all'AS mediante invocazione dei metodi SISS.

Tabella 8: PRE-03.1 Annullamento interno

ID	Descrizione attività		
		Metodi GP++	Modalità di Integrazione
<b>1.a</b>	Se l'appuntamento da annullare è presente nell'Agenda interna dell'Ente, quest'ultimo seguirà le proprie procedure di annullamento. Per una corretta gestione di eventuali posticipazioni della comunicazione di annullamento al DC e di un'eventuale ricezione da DC di una richiesta di annullamento di un appuntamento già annullato internamente, il CUP non dovrà cancellare ma <i>disattivare</i> l'appuntamento. Una, successiva, ulteriore richiesta di annullamento eventualmente pervenuta al CUP da parte del DC non dovrà originare una risposta di KO.	-	-
<b>1.b</b>	Se l'appuntamento da annullare è esterno, si segue lo scenario [PRE-03].	-	-
<b>2</b>	Una volta ricevuta la conferma di annullamento dal proprio SI-EE (CUP), l'Operatore comunica al DC l'annullamento dell'appuntamento. La comunicazione può essere realizzata sia in modalità interattiva che in modalità asincrona tramite la procedura automatica PRENOTAZIONI: in ogni caso la segnalazione deve essere inviata al SISS entro un tempo dell'ordine del minuto.	<b>GP annulla Appuntamenti Da CUP</b>	<b>C</b>
<b>3</b>	Il DC registra l'annullamento dell'appuntamento.	-	-

---

### 3.3.4 Peculiarità dello scenario di annullamento interno

#### Annullamenti relativi a prestazioni combinate tra loro

Il CUP, in caso di annullamento di appuntamenti combinati tra loro, deve sempre inviare la comunicazione di annullamento relativa a **tutti gli appuntamenti** associati. In caso contrario il servizio restituirà l'errore EA0004 (appuntamento combinato non annullabile singolarmente) lasciando gli appuntamenti in stato attivo, quindi non annullato.

#### Annullamento di appuntamenti ciclici e/o ripetuti

Per notificare l'annullamento di uno o più appuntamenti di un ciclo, deve essere invocato il metodo di annullamento inviando solo gli appuntamenti da annullare.

---

### 3.3.5 Risultati

L'appuntamento risulta annullato presso l'Ente Erogatore e l'annullamento è registrato sul SISS.

Una successiva ulteriore richiesta di annullamento che dovesse pervenire al CUP dal DC nell'intervallo di tempo che intercorre tra l'annullamento interno disposto dal CUP e l'effettiva comunicazione al DC dell'annullamento non dovrà originare una risposta di KO.

---

### 3.3.6 Gestione Errori

Ogni eventuale eccezione sarà tracciata dal software applicativo come specificato al Cap. 2, per una successiva gestione della stessa da parte di un operatore di supervisione autorizzato.

**Tabella 9: PRE-03.1 Gestione Errori**

Metodi SEB PRE-03.1	ID	Gestione Errori
GP annullaAppuntamentiDaCUP		Un'eventuale anomalia non è bloccante. L'invio della richiesta di annullamento al DC sarà effettuato in una fase successiva.
	2	Il software del CUP dovrà quindi prevedere un processo batch che, basato sul meccanismo della procedura automatica <sup>1</sup> - scandisce periodicamente la lista di annullamenti falliti e invoca il metodo SISS.

---

<sup>1</sup>Si noti come, in alternativa al meccanismo della procedura automatica, si possa utilizzare una procedura server.

### 3.4 PRE-04.1 AGGIORNAMENTO INTERNO INFORMAZIONI CITTADINO

#### 3.4.1 Scopo

Aggiornare informazioni utili per prendere contatto con il Cittadino: i suoi recapiti telefonici, la sua disponibilità a ricevere SMS, il suo indirizzo di posta elettronica.

Il servizio inoltre permette di aggiornare gli attributi modificabili di uno o più appuntamenti appartenenti alla stessa prescrizione o richiesta di prenotazione.

#### 3.4.2 Obbligatorietà, prerequisiti e propedeuticità

Lo scenario non deve essere obbligatoriamente realizzato dagli EEPA. Se realizzato consentirà agli operatori di aggiornare le informazioni del Cittadino che abbia una prenotazione presso gli EEPA medesimi e registrata sul SISS.

Nel caso di utilizzo della procedura automatica è necessario che l'azienda abbia realizzato lo scenario PRE-08.

Prerequisiti per lo scenario sono:

- l'autenticazione al SISS dell'Operatore che dispone l'aggiornamento delle informazioni del Cittadino;
- l'esistenza e consultabilità sul SISS di un appuntamento prenotato per il Cittadino medesimo e in stato "Attivo".

#### 3.4.3 Sequenza delle attività, metodi e servizi coinvolti

Come meglio illustrato nella tabella che segue, l'aggiornamento delle informazioni cittadino potrà essere disposto da un Operatore di prenotazione interno all'AS mediante invocazione dei metodi SISS.

**Tabella 10: PRE-04.1 Aggiornamento interno Informazioni Cittadino**

ID	Descrizione attività		
		Metodi GP++	Modalità di Integrazione
1	L'Operatore interno all'ente, in fase di consultazione di un appuntamento, raccoglie le informazioni di contatto e aggiorna il proprio CUP.	-	-
2	Il sw dell'operatore notifica il DC con la modifica	GP.aggiornaAppuntamenti	C
3	Il DC registra l'aggiornamento delle informazioni di contatto del Cittadino.	-	-

---

### 3.4.4 Risultati

Le informazioni “di contatto” del Cittadino o relative all’appuntamento risultano aggiornate internamente al CUP e sul DC.

Un’eventuale esecuzione ripetuta del comando non comporterà la ricezione di un messaggio di errore dal SISS.

---

### 3.4.5 Gestione Errori

Ogni eventuale eccezione sarà tracciata dal software applicativo, per permetterne una successiva gestione da parte di un operatore di supervisione autorizzato.

**Tabella 11: PRE-04.1 Gestione Errori**

Metodi SEB PRE-04.1	ID	Gestione Errori
GP.aggiornaAppuntamenti	2	Un’eventuale anomalia non è bloccante. L’aggiornamento delle informazioni del Cittadino potrà essere fatto in una fase successiva.



### 3.5 PRE-08 GESTIONE TOKEN

#### 3.5.1 Scopo

Permette l'acquisizione dei token da rendere disponibili alle procedure automatiche utilizzabili negli scenari.

#### 3.5.2 Obbligatorietà, prerequisiti e propedeuticità

Lo scenario deve essere obbligatoriamente realizzato dall'AS che intenda utilizzare, nella realizzazione degli scenari in cui è possibile farlo, il meccanismo delle Procedure Automatiche.

Prerequisiti per lo scenario sono:

- l'autenticazione al SISS dell'Operatore che dispone la richiesta dei token;
- l'abilitazione presso il Provisioning SISS dell'Operatore rispetto alla procedura per la quale effettua la richiesta dei token.

#### 3.5.3 Sequenza delle attività

Come illustrato nelle tabella che segue, l'attività di richiesta dei token viene effettuata mediante l'integrazione dei metodi SISS dagli operatori amministrativi interni all'EE preliminarmente abilitati rispetto alle procedure per le quali richiedono la generazione del token.

**Tabella 12: PRE-08 Gestione token**

ID	Descrizione attività	In assenza di Piattaforma Regionale di Integrazione (PRI)	
		Metodi	Mod.di Integr azione
<b>1</b>	L'operatore amministrativo dell'Ente richiede il token tramite operatività del modulo client e ne provvede il salvataggio su un'area dati aziendale appositamente configurata allo scopo. (n.b. la procedura automatica utilizzata negli scenari di prenotazione è denominata <b>PRENOTAZIONI Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.</b> )	APA.RichiestaProcedura Automatica	C
<b>1.1</b>	L'operatore può opzionalmente richiedere la lista dei token emessi e non scaduti per verificare la validità dei token già emessi.	APA.RichiestaListaToken	C



---

### 3.5.4 Risultati

I token richiesti dall'operatore vengono memorizzati nell'area dati sul server aziendale destinata allo scopo e dalla quale le applicazioni server li recupereranno prima della invocazione dei metodi. Per una gestione efficace del processo di acquisizione e gestione dei token si faccia riferimento a quanto enunciato in [3]

---

### 3.5.5 Gestione errori

Ogni eventuale eccezione sarà tracciata dal software applicativo, per permetterne una successiva gestione da parte di un operatore di supervisione autorizzato

**Tabella 13: PRE-08 Gestione errori**

Metodi SEB PRE-08	ID	Gestione Errori
RichiestaProceduraAutomatica	1	Un'eventuale anomalia non è bloccante. La richiesta di token potrà essere eseguita in una fase successiva ma entro i tempi di validità dei token già disponibili.
RichiestaListaTokens	3	Un'eventuale anomalia non è bloccante. La richiesta di token potrà essere eseguita in una fase successiva, salvo garantire la disponibilità dei token alle procedure.