



**REGIONE SICILIANA**

# **Regolamento InterCUP**

Versione 1.0

InterCUP Portale per la prenotazione delle prestazioni  
ambulatoriali

**Gennaio 2021**



# INDICE

<b>1. SERVIZIO DI PRENOTAZIONE INTERCUP.....</b>	<b>3</b>
1.1 Premessa .....	3
1.2 Obiettivi e finalità.....	3
1.3 Denominazione del servizio .....	4
1.4 Architettura informativa .....	4
1.5 Aziende sanitarie target .....	5
1.6 Destinatari del servizio .....	6
1.7 Profili di responsabilità.....	6
<b>2. MECCANISMI DI FUNZIONAMENTO .....</b>	<b>7</b>
2.1 Requisiti di sistema.....	7
2.2 Processo di prenotazione .....	7
2.3 Dati di contesto .....	10
2.4 Sospensione del servizio.....	11
<b>3. SEZIONE INFORMATIVA.....</b>	<b>12</b>
3.1 Consenso al trattamento dei dati.....	12
3.2 Privacy policy.....	12
3.3 Gestione delle anomalie.....	12
3.4 Assistenza .....	13
3.5 Note legali .....	13
3.6 Domande frequenti .....	13
<b>4. DISPOSIZIONI FINALI .....</b>	<b>14</b>
4.1 Approvazione del documento .....	14
4.2 Termini di validità.....	14
4.3 Costi del servizio.....	14
4.4 Omissis.....	14
<b>RIFERIMENTI.....</b>	<b>15</b>

# 1. SERVIZIO DI PRENOTAZIONE INTERCUP

## 1.1 Premessa

La Regione Siciliana ha avviato l'iniziativa progettuale "**Portale di accesso ai servizi e SovraCUP**" con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità ai servizi di prenotazione delle prestazioni sanitarie e ridurre i tempi medi di attesa, anche in ottemperanza alle disposizioni in materia di erogazione dei **Livelli essenziali di Assistenza (LEA)** che prevedono garanzie nell'accessibilità alle prestazioni sanitarie.

Il perimetro dell'intervento copre la **gestione delle prenotazioni** e l'**accessibilità alle prestazioni** sanitarie, ma a tendere - attraverso la crescente disponibilità di dati ed evidenze - il sistema SovraCUP potrà supportare progressivamente una migliore governance della **politica sanitaria regionale** in materia di **Liste di Attesa** e/o di programmazione dell'offerta di prestazioni specialistiche e diagnostiche.

Nelle fasi precedenti la piena messa in esercizio del sistema SovraCUP, l'Amministrazione regionale ha inteso porre in essere una iniziativa che - in un periodo in cui la mobilità "fisica" continua ad essere di fatto limitata a seguito delle note vicende epidemiologiche - consentirà ai cittadini la possibilità di avere a disposizione **in via anticipata un unico punto regionale di accesso digitale** e finalizzato alla fase di richiesta/prenotazione delle prestazioni sanitarie: in tal senso, nelle more della piena realizzazione dell'architettura informatica del progetto iniziale, viene resa immediatamente disponibile l'interfaccia applicativa denominata "**InterCUP**".

Il cittadino dunque avrà la possibilità di accedere da un'**unica applicazione web** ai sistemi CUP delle aziende sanitarie ed ospedaliere che compongono il Sistema Sanitario Regionale e da qui avere la possibilità di procedere alla prenotazione delle prestazioni sanitarie ricevendo in tempi brevissimi una risposta concreta al fabbisogno assistenziale.

Risulta opportuno sottolineare come la messa a regime della interfaccia applicativa permetta di avviare un servizio di prenotazione (nel prosieguo semplicemente **InterCUP**) che non risulta in alcun modo sostitutivo rispetto al progetto ben più completo di realizzazione del sistema SovraCUP: InterCUP costituisce archetipo della soluzione regionale "**Portale di accesso ai servizi e SovraCUP**" individuato nel medio-lungo termine quale strumento di elezione per il coordinamento dell'offerta sanitaria regionale.

## 1.2 Obiettivi e finalità

Il servizio regionale InterCUP si pone l'obiettivo di attivare il primo dei servizi orientati a **migliorare la user experience del cittadino ai fini della accessibilità ai servizi di prenotazione** delle prestazioni sanitarie. Tale iniziativa rientra negli obiettivi regionali per la realizzazione del target strategico - già esplicitato nel Piano per la Salute Digitale approvato dalla Giunta Regionale - di garantire ai cittadini un unico punto di accesso dedicato per il SSR attraverso una **strategia di digitalizzazione basata sui meccanismi di interoperabilità** tra le aziende SSR, facendo leva sul potenziale delle tecnologie ICT per fornire servizi efficienti e trasparenti, in un'ottica centrata sull'utente.

La realizzazione dell'InterCUP permetterà a tutte le aziende del SSR di offrire il proprio servizio di prenotazione attraverso una logica multicanale: la piattaforma web progettata sarà in grado di interfacciarsi con i sistemi CUP esistenti (laddove esistenti a livello aziendale e/o laddove possibile già a livello provinciale) garantendo ad



ognuno di essi di poter operare in interoperabilità e permettendo agli stessi di offrire al cittadino - un canale di accesso alle prestazioni sanitarie che ha carattere aggiuntivo (e non sostitutivo) rispetto al funzionamento dei CUP locali.

Il cittadino, dunque, piuttosto che cercare di contattare separatamente “n” aziende, attraverso InterCUP potrà collegarsi ad un’unica interfaccia e scegliere a quale delle aziende federate poter effettuare la richiesta del servizio di prenotazione.

Il servizio risulta progettato con una duplice finalità:

- **l’accessibilità dell’offerta sanitaria regionale garantita via web in tutto il territorio regionale**, preservando nel contempo l’autonomia di ciascuna azienda in termini di modello organizzativo, procedure di gestione delle prenotazioni, soluzioni informatiche adottate e contraendo al massimo i fisiologici tempi di eventuale adattamento a nuovi sistemi informativi da parte degli operatori.
- **la semplificazione del rapporto tra i cittadini con il Sistema Sanitario Regionale**, mediante l’implementazione di un canale aggiuntivo per l’accesso all’offerta delle aziende sanitarie.

InterCUP, dunque, rappresenta il primo step di realizzazione del progetto di lungo termine espresso in premessa: in quanto tale, offre la possibilità di testare un **set di funzionalità** che possono essere definite “**pilota**”, nonché di consolidare la soluzione applicativa per la successiva attivazione del “Portale di accesso ai servizi e SovraCUP”.

### 1.3 Denominazione del servizio

Con l’intento di facilitare l’accessibilità all’offerta sanitaria, l’Amministrazione ha inteso realizzare un portale web denominato “**InterCUP Portale per la prenotazione delle prestazioni ambulatoriali**” (di seguito “InterCUP”) al fine di supportare il processo di prenotazione delle prestazioni sanitarie.

Il servizio InterCUP, raggiungibile all’indirizzo web <https://intercup.regione.sicilia.it>, viene attivato previa autenticazione del cittadino mediante identità digitale SPID per supportare la richiesta di prenotazione di prestazione sanitaria mediante ricetta dematerializzata presso i singoli CUP delle aziende SSR.

Il portale garantisce, in tal senso, accesso centralizzato all’offerta sanitaria regionale. Le richieste di prenotazione effettuate dal cittadino mediante InterCUP risultano trattate secondo le vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

### 1.4 Architettura informativa

La soluzione InterCUP si fonda su un’**architettura informativa** che prevede l’implementazione di un **protocollo di scambio dati** tra il software CUP delle singole strutture sanitarie e il sistema InterCUP della Regione Siciliana mediante l’**interfaccia API** descritta nel documento tecnico “SPCL3-SOVRACUP\_Documento di integrazione InterCUP - Passaggio di contesto”, cui si rinvia per quanto non esplicitamente previsto dal regolamento.

Da un punto di vista logico-funzionale, il servizio regionale **InterCUP** mira alla implementazione di un **canale di accesso aggiuntivo** alle prestazioni sanitarie mediante la realizzazione di una interfaccia applicativa che consente al cittadino di accedere da un’unica **applicazione web** all’offerta sanitaria delle aziende SSR.

I meccanismi sottesi al funzionamento del servizio regionale prevedono, nel dettaglio, lo scambio delle informazioni inerenti all’autenticazione dell’assistito e alla prestazione sanitaria da InterCUP a CUP locale,

fondando sull'integrazione con il **Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)** e il **Sistema Tessera Sanitaria (TS)** le procedure di elaborazione e verifica dei dati interne al sistema regionale, fino alla prenotazione della prestazione sanitaria presso il sistema CUP locale e alla successiva presa in carico della ricetta dematerializzata.

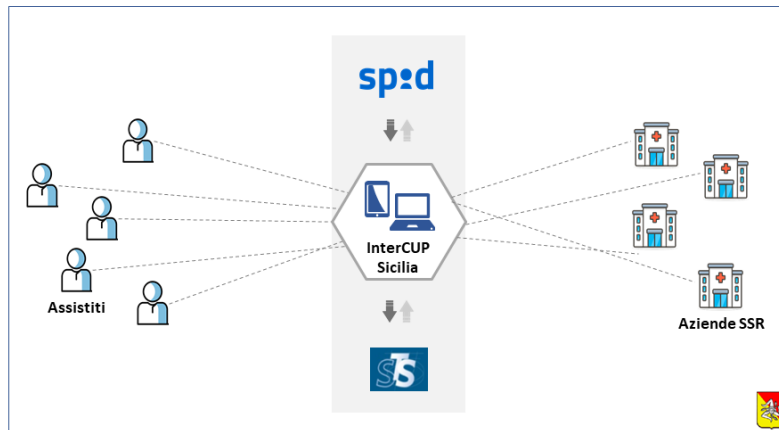


Figura 1. Architettura informativa InterCUP

L'interfaccia applicativa di front-end del sistema consente al cittadino di gestire la richiesta di prenotazione da un unico punto di accesso, secondo **due differenti modalità**:

- **modalità A:** il cittadino richiede la disponibilità per la prenotazione della prestazione sanitaria tramite sistema InterCUP. Il sistema regionale procede all'invio automatico di una mail riepilogativa all'azienda sanitaria target che, previa verifica interna, contatta l'utente per completare la prenotazione. Tale modalità si rende necessaria per le aziende che attualmente non dispongono di sistemi di prenotazione web;
- **modalità B:** il cittadino richiede la disponibilità per la prenotazione della prestazione sanitaria tramite sistema InterCUP e completa autonomamente la prenotazione mediante il CUP dell'azienda sanitaria selezionata. Tale modalità risulta disponibile per le aziende sanitarie dotate di sistemi di prenotazione web.

### 1.5 Aziende sanitarie target

Le aziende sanitarie, ospedaliere e IRCCS del Sistema Sanitario Regionale rappresentano gli **erogatori di prestazioni sanitarie** che risultano accessibili in via unica mediante la piattaforma web InterCUP.

Coerentemente con i diversi contesti tecnologici che caratterizzano le aziende SSR e nel rispetto dei parametri tecnici e funzionali di ciascuna soluzione CUP adottata, risultano individuate le modalità di interazione tra le aziende sanitarie target e InterCUP.

Come anticipato nel paragrafo 1.3, la modalità di interazione tra InterCUP e CUP locali discende dalla disponibilità in seno alla singola azienda sanitaria di **servizi di prenotazione online**. Il colloquio mediante richiesta di prenotazione in **back-office** (modalità A – via mail) si intende a carattere transitorio, in vista della piena aderenza ai requisiti tecnici e funzionali di **interfaccia web** secondo canale sincrono (modalità B).

Le modalità di interazione con InterCUP risultano valide alla data di redazione del presente regolamento e soggette a variazioni nel tempo in relazione allo stato avanzamento lavori.

## 1.6 Destinatari del servizio

I destinatari del servizio InterCUP risultano i **cittadini**, in possesso di identità digitale SPID e prescrizione dematerializzata, che intendono effettuare prenotazioni per se stessi al fine di usufruire dei servizi erogati dalle aziende SSR. Le **condizioni per l'accesso** al servizio da parte degli assistiti risultano:

- prescrizione NRE: in questa fase, l'ambito di prenotazione attraverso il sistema InterCUP è rappresentato dalle prestazioni erogate in regime SSR e prescritte in modalità dematerializzata;
- attivazione SPID: funzionale all'accesso al sistema InterCUP.

## 1.7 Profili di responsabilità

Il **servizio regionale InterCUP** opera secondo le disposizioni normative vigenti in materia di trattamento dei dati personali con l'obiettivo di facilitare l'accesso ai servizi sanitari, ponendosi nel processo di prenotazione delle prestazioni sanitarie come intermediario qualificato tra il cittadino e le aziende sanitarie SSR.

La responsabilità della **prenotazione *stricto sensu*** rimane in carico all'azienda sanitaria, coerentemente alle disposizioni normative vigenti in materia e ai regolamenti in atto presso le aziende medesime.

Le **aziende sanitarie SSR** sono tenute a **garantire l'operatività sistematica con la piattaforma regionale InterCUP** secondo le modalità di interazione definite al paragrafo 1.4, individuando al contempo le misure organizzative e tecniche per fronteggiare eventuali esigenze di natura tecnica e/o amministrativo/gestionale connesse al servizio, così come meglio indicato nella disposizione dell'Assessorato Salute prot. n. 590/2021.

Risulta inoltre di **competenza delle aziende**: (i) vigilare e rendere chiara l'offerta delle unità eroganti al fine di facilitarne l'accesso ai cittadini; (ii) gestire l'organizzazione e la comunicazione all'utente di eventuali spostamenti o annullamenti delle prestazioni prenotate in caso di indisponibilità o sospensione dell'agenda prevista; (iii) garantire un'efficace supervisione sulle attività di manutenzione del proprio sistema di prenotazione e delle relative integrazioni con InterCUP, al fine di garantire con continuità la buona qualità del servizio; (iv) garantire la presa in carico delle richieste di prenotazione e fornire i riscontri di avvenuta prenotazione al cittadino secondo una tempistica congrua; (v) garantire il rispetto della privacy secondo la normativa in vigore; (vi) garantire la presa in carico della ricetta elettronica e l'erogazione della prestazione.

Per quanto non espressamente previsto dal regolamento, si rinvia alle disposizioni contenute nel Capitolo 3 "Sezione informativa" del presente documento unitamente alle disposizioni contenute all'interno dei regolamenti CUP delle singole aziende SSR aventi efficacia nei confronti di terzi.

## 2. MECCANISMI DI FUNZIONAMENTO

### 2.1 Requisiti di sistema

Il portale **InterCUP** costituisce funzionalità aggiuntiva per le **aziende SSR**, espressa in termini di punto di accesso regionale e ulteriore canale di contatto del cittadino per favorire la raggiungibilità via web dell’offerta sanitaria.

Vengono di seguito individuati i **requisiti tecnici e funzionali** necessari a garantire il corretto funzionamento del portale InterCUP secondo ciascuna delle **modalità di interazione** previste dalle aziende sanitarie SSR.

Per usufruire del servizio di richiesta di prenotazione (**modalità A**), ogni CUP locale deve:

- possedere le credenziali Sistema TS al fine di prendere in carico le ricette dematerializzate;
- possedere e comunicare un indirizzo e-mail dove acquisire le richieste di prenotazione da InterCUP.

Per usufruire del servizio di “passaggio di contesto” (**modalità B**), ogni CUP locale deve:

- possedere una interfaccia web accessibile al cittadino;
- predisporre l’interfaccia API funzionale al protocollo di scambio dati;
- possedere le credenziali Sistema TS al fine di prendere in carico le ricette dematerializzate.

Nella fase di “**passaggio di contesto**”, i dati acquisiti da SPID e Sistema TS a partire dal sistema InterCUP risultano oggetto di trasmissione sicura verso il portale di prenotazione online della struttura sanitaria selezionata dall’utente, che può effettuare la prenotazione direttamente sul CUP aziendale on line.

Per il dettaglio dei requisiti di interfaccia e le modalità di funzionamento del sistema InterCUP, si rimanda al “Documento di integrazione InterCUP – Passaggio di contesto” e al “Documento di analisi funzionale InterCUP”.

### 2.2 Processo di prenotazione

Di seguito la rappresentazione grafica del **processo di prenotazione** delle prestazioni sanitarie secondo le fasi descritte in via successiva nei paragrafi che seguono.

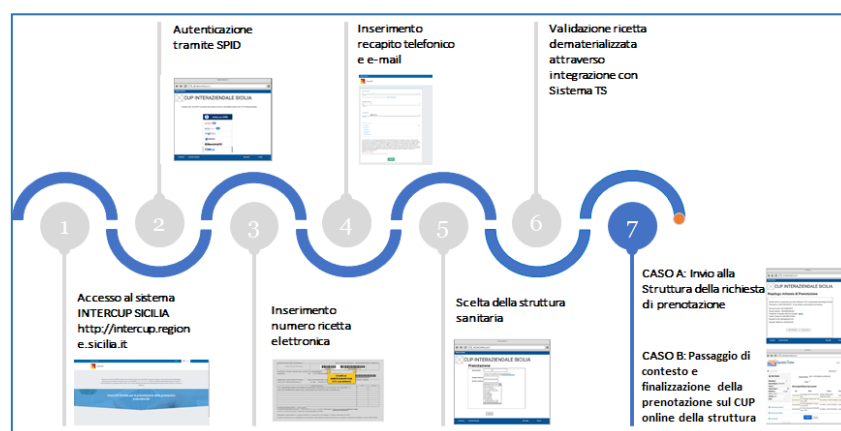


Figura 2. Processo di prenotazione

### 2.2.1 Accesso al sistema

Attraverso il link <https://intercup.regione.sicilia.it> gli utenti possono procedere all'autenticazione tramite SPID al fine di accedere al portale InterCUP.

L'**accesso al portale** InterCUP risulta possibile tramite web nelle versioni desktop e mobile.

### 2.2.2 Autenticazione SPID

Coerentemente con quanto previsto dal Piano Triennale AgID 2020-2022 e, nello specifico, dal principio *digital & mobile first*, il servizio è accessibile in via esclusiva con il **sistema di identità digitale SPID** definito dalla normativa.

L'utente può accedere pertanto ai servizi di front end utilizzando le proprie credenziali SPID, selezionando uno tra i diversi provider proposti dalla pagina <https://intercup.regione.sicilia.it>

### 2.2.3 Inserimento del numero di ricetta elettronica

Una volta effettuata l'autenticazione, l'utente è chiamato a fornire un set di dati, tra cui il numero di ricetta elettronica contenuto nel "promemoria" che il medico consegna all'assistito quando genera una ricetta elettronica. Il numero, di quindici (15) caratteri alfanumerici, è composto da due codici a barre rispettivamente di cinque (5) e dieci (10) caratteri: analogamente, il blocco visualizzato sarà composto da due (2) textbox e permetterà di inserire rispettivamente i primi cinque (5) caratteri e gli ultimi dieci (10) caratteri dell'impegnativa del medico prescrittore. Sotto i campi sarà presente la dicitura volta a guidare l'utente nella compilazione, "Inserisci numeri della ricetta senza inserire asterischi (\*)". Una ulteriore label presente nella schermata "Visualizza le caratteristiche della Ricetta dematerializzata" permetterà all'assistito di visualizzare una riproduzione in fac-simile della ricetta dematerializzata con evidenza dei riferimenti necessari per la compilazione del modulo.

### 2.2.4 Inserimento dei dati di contatto

Oltre al numero di ricetta elettronica, l'utente è chiamato a inserire:

- recapito telefonico: il campo sarà di tipo "Autocomplete", "Textbox", ovvero sarà precompilato se il campo è già presente su SPID ma potrà essere modificato dall'utente;
- e-mail per conferma: il campo sarà di tipo "Autocomplete", "Textbox", ovvero sarà precompilato se il campo è già presente su SPID ma potrà essere modificato dall'utente.

Il **cellulare** e la **mail** dell'assistito si rendono necessari per le comunicazioni, automatiche e non, da parte delle strutture sanitarie e del sistema regionale InterCUP.

### 2.2.5 Scelta della struttura sanitaria

L'utente può selezionare la struttura presso la quale effettuare la richiesta di prenotazione o la prenotazione medesima. Le **strutture disponibili** saranno elencate in ordine alfabetico per ASP e successivamente in ordine alfabetico per struttura.





### 2.2.6 Validazione della ricetta elettronica

Quando l'utente prosegue utilizzando il tasto "Prenota", la ricetta dematerializzata è validata tramite integrazione con il Sistema TS. In particolare, attraverso CF e NRE, le API di interfacciamento di front end invocano un apposito micro-servizio che si occupa di regolare l'interfacciamento con il **Sistema Tessera Sanitaria gestito da SOGEI**.

Qualora l'impegnativa sia valida, il sistema InterCUP si occuperà dell'identificazione della prescrizione e verranno acquisite le informazioni della prestazione d'interesse al fine di effettuare la prenotazione. Se, al contrario, l'impegnativa risulti già presa in carico da un'altra struttura, l'interfacciamento con il Sistema TS negherà l'acquisizione dei dati e l'utente riceverà una notifica circa l'impossibilità di procedere con l'utilizzo dell'impegnativa.

Il sistema TS effettuerà inoltre un controllo di coerenza tra NRE e dati associati all'utente: l'utente potrà pertanto procedere con le successive fasi esclusivamente per NRE associate al proprio codice fiscale.

Le attività legate alla corretta gestione della ricetta elettronica saranno poi demandate al CUP aziendale che gestirà la prenotazione e la successiva erogazione della prestazione prescritta.

#### 2.2.7.a Invio alla struttura della richiesta di prenotazione (modalità A)

Qualora l'utente scelga di prenotare presso una delle quattro aziende sanitarie che non prevedono la prenotazione online, il sistema InterCUP consentirà la trasmissione di una "**richiesta di prenotazione**".

Il sistema presenterà all'utente una schermata di riepilogo con tutti i dati raccolti.

Premendo il pulsante "INVIA RICHIESTA", l'utente finalizza la "richiesta di prenotazione" e i dati vengono inviati secondo schema pre-definito tramite e-mail di sistema [intercup@regione.sicilia.it](mailto:intercup@regione.sicilia.it) alla mail dedicata dell'azienda sanitaria target che potrà procedere ad acquisire la richiesta e a contattare l'utente per concordare la data della prestazione.

La richiesta verrà altresì inviata all'utente, come conferma dell'invio.

#### 2.2.7.b Passaggio di contesto e finalizzazione della prenotazione (modalità B)

Nel caso in cui l'utente scelga tra una delle aziende sanitarie della Regione Siciliana tra quelle che consentono la prenotazione on line (es. ASP di Catania) vi sarà un **passaggio di contesto** (modalità B) per finalizzare la prenotazione direttamente tramite i servizi on line offerti dalle aziende SSR tramite i loro applicativi.

L'utente quindi, già identificato tramite SPID, visualizzerà la pagina web del CUP on line dell'azienda selezionata e potrà procedere con la scelta delle date e finalizzare direttamente la "prenotazione on line" in autonomia.

I dati dell'utente identificato su SPID di InterCUP vengono trasmessi al CUP locale on line tramite restituzione di un token. I dati trasmessi risultano: nome dell'assistito, cognome dell'assistito, e-mail dell'assistito, luogo di nascita, data di nascita, genere, codice fiscale, telefono, cellulare, indirizzo di residenza, CAP di residenza, città di residenza, codice ISTAT della città (se disponibile), provincia di residenza, numero impegnativa, ASP scelta dall'assistito ove disponibile, Codice STS21 della struttura ove disponibile.

Nel caso in cui l'utente non sia presente nell'anagrafica del CUP locale on line, il software del CUP dovrà prevedere la creazione dell'anagrafica o, se non strettamente necessario, consentire all'utente di procedere con la prenotazione della prestazione, senza ulteriori operazioni.

### 2.3 Dati di contesto

Attraverso il sistema SPID, InterCUP acquisisce i **dati personali dell'utente**: tali dati includono le informazioni di contatto e-mail e telefono, che potranno essere modificate dall'utente stesso nella maschera specifica.

Il codice fiscale dell'utente viene quindi trasferito al Sistema TS, contestualmente al numero di ricetta elettronica, per la verifica di validità della prescrizione e acquisizione dei dati associati alla stessa.

Si riepilogano di seguito i **dati di contesto** relativi alla richiesta di prenotazione e all'identificazione dell'assistito che vengono trasmessi da InterCUP ai CUP locali per la finalizzazione della prenotazione.

NOME CAMPO	OBBLIGATORIETÀ	DESCRIZIONE CAMPO
Name	SI	Nome dell'assistito
Surname	SI	Cognome dell'assistito
Email	SI	E-mail dell'assistito
placeOfBirth	SI	Luogo di nascita: codice fiscale del comune
dateOfBirth	SI	Data di nascita in formato YYYY-MM-DD
Gender	SI	Genere: M/F
fiscalNumber	SI	Codice Fiscale
mobilePhone	NO	Telefono Cellulare
Address	SI	Indirizzo di residenza
CAP	SI	CAP di residenza
City	SI	Nome della Città di residenza
cityIstat	NO	Codice ISTAT della città (se disponibile)
Province	SI	Provincia di residenza
Nre	SI	Numero impegnativa
Asp	NO	ASP scelta dall'assistito ove disponibile
structureSts21	NO	Codice STS21 della struttura ove disponibile

Tabella 1. Dati trasmessi da InterCUP ai CUP locali



## 2.4 Sospensione del servizio

Il servizio di prenotazione può essere sospeso o interrotto per **motivi tecnici** o di **forza maggiore**, senza che l'Amministrazione regionale possa essere ritenuta responsabile delle conseguenze derivanti da detta interruzione. L'Amministrazione regionale si riserva la facoltà di accrescere o ridurre l'ambito di operatività del servizio. In tal caso, si impegna a farne debita comunicazione attraverso i canali istituzionali.

Detta comunicazione produrrà effetto a decorrere dal giorno indicato.

## 3. SEZIONE INFORMATIVA

### 3.1 Consenso al trattamento dei dati

I dati immessi nel portale InterCUP vengono trattati in relazione alla finalità di erogazione del servizio coordinato di prenotazione della prestazione sanitaria presso le aziende sanitarie SSR secondo principi fissati all'art. 5 del Regolamento (UE) 2016/679, in maniera da garantire un'adeguata sicurezza, compresa la protezione contro trattamenti non autorizzati o illeciti, mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

Durante le operazioni di navigazione sul portale di accesso ai servizi e coordinamento dei servizi di prenotazione unica della prestazione sanitaria pubblica, l'utente è chiamato a prendere visione della "Informativa sulla protezione dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016-679" cui si rinvia per quanto non espressamente previsto dal regolamento.

### 3.2 Privacy policy

Il trattamento dei dati personali contenuti nel portale internet <https://intercup.regione.sicilia.it/home> è effettuato in applicazione del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/4/2016, in materia di protezione dei dati personali e delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e le indicazioni contenute nelle "Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web", adottate con provvedimento n. 88 del 2 marzo 2011 del Garante per la Protezione dei dati personali. Secondo la predetta normativa, il trattamento è improntato rispetto ai principi di correttezza, liceità, pertinenza e trasparenza e tutelando la riservatezza e i diritti dell'interessato ai sensi di legge.

Per quanto non espressamente previsto dal regolamento, si rinvia ai contenuti previsti al seguente link:

<https://intercup.regione.sicilia.it/privacy-policy>

### 3.3 Gestione delle anomalie

Le fonti di validazione dei dati sono rappresentate, come già illustrato, dai sistemi SPID e TS. In particolare, sono acquisiti da SPID tutti i dati legati all'anagrafica dell'utente, dal Sistema TS i dati legati alla ricetta elettronica.

Qualora i dati inseriti dall'utente non siano validati dal Sistema TS, il sistema InterCUP è in grado di restituire un errore all'interno di una finestra "modale". La descrizione dell'errore riporta quanto rilevato dal sistema TS, che si occupa della verifica di validità della ricetta al fine di restituire eventuali errori quali:

- Numero Ricetta Elettronica (NRE) non presente sul sistema;
- ricetta scaduta;
- ricetta bloccata;
- stato ricetta non valido;
- ricetta non specialistica;
- dati dell'utente non coerenti con i dati associati alla NRE.



### 3.4 Assistenza

Il portale InterCUP consente al cittadino di ottenere supporto di carattere tecnico o amministrativo/gestionale mediante link dedicato. Per discriminare la natura delle richieste di assistenza, il sistema fornisce un menu a tendina con le seguenti opzioni di richiesta disponibili:

- **natura tecnica:** si tratta di problematiche tecniche riscontrate nella prenotazione mediante CUP online. Una volta inviata, la richiesta di assistenza viene inoltrata al team tecnico del portale InterCUP (per la gestione di malfunzionamenti dell'interfaccia unica) o al referente tecnico dell'azienda sanitaria (per la risoluzione di problematiche riscontrate nella prenotazione via web mediante il CUP online);
- **natura amministrativo/gestionale:** si tratta di richieste di chiarimenti di natura operativa e di supporto organizzativo relativamente a problematiche che ostacolano il processo di prenotazione.

### 3.5 Note legali

I dati, le informazioni testuali e gli elementi multimediali contenuti nel portale Internet <https://intercup.regione.sicilia.it/home> sono protetti dalla legge 22 aprile 1941 n. 633 e successive modificazioni in materia di "Protezione del diritto d'autore", fatta salva la protezione garantita dall'art. 615-ter del codice penale (accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico). Le informazioni testuali e gli elementi multimediali sono di proprietà della Regione Siciliana e dei loro autori e aventi diritto.

L'utilizzatore dei contenuti del portale InterCUP è tenuto a rispettare i diritti di proprietà intellettuale della Regione Siciliana e di terzi.

Per quanto non espressamente previsto dal regolamento, si rinvia ai contenuti previsti al seguente link: <https://intercup.regione.sicilia.it/note-legali>

### 3.6 Domande frequenti

Le richieste di natura tecnica e/o amministrativo/gestionale confluiranno nel tempo, per natura, all'interno di una sezione del portale InterCUP dedicata alla consultazione delle domande poste frequentemente.

## 4. DISPOSIZIONI FINALI

### 4.1 Approvazione del documento

Il presente regolamento è approvato dalla struttura di governance del progetto “Portale di accesso ai servizi e SovraCUP” acquisito il parere competente dell’Assessorato Salute della Regione Siciliana.

### 4.2 Termini di validità

Il presente regolamento si intende in vigore a far data dal collaudo della soluzione tecnologica sottesa al funzionamento del servizio InterCUP per la durata di mesi 12 (dodici).

### 4.3 Costi del servizio

Il servizio di prenotazione reso disponibile da InterCUP non comporta alcun onere aggiuntivo per le aziende sanitarie del Sistema Sanitario Regionale.

L’iniziativa regionale rientra nell’ambito del Contratto Quadro del “Sistema Pubblico di Connettività (SPC)” di cui si è avvalsa l’Autorità Regionale per l’Innovazione Tecnologica (ARIT) della Regione Siciliana.

Sono a carico dell’utente i costi derivanti dalla connessione alla rete internet per accedere al servizio secondo le tariffe stabilite dal gestore del contratto in essere con l’utente.

### 4.4 Omissis

Per quanto non espressamente previsto dal regolamento, sono applicabili le disposizioni che regolano i rapporti tra paziente e azienda sanitaria di cui le presenti disposizioni costituiscono parte integrante.



## RIFERIMENTI

Definizione / Acronimo	Descrizione
Nota Assessorato Salute prot. n. 590/2021	Implementazione e ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche legate ai sistemi di prenotazione elettronica per l'accesso alle strutture sanitarie - InterCUP
All. 1 - SPCL4_SOVRACUP-InterCUP	Documento di analisi funzionale InterCUP
All. 3 - SPCL3-SOVRACUP_Documento di integrazione InterCUP - Passaggio di contesto	Documento di integrazione InterCUP – Passaggio di contesto
Informativa art. 13 e 14	Informativa sulla protezione dei dati personali ai sensi degli artt.13 e 14 del Regolamento UE 2016-679
Nomina responsabile trattamento dati	Nomina del Responsabile del trattamento dei dati personali relativi all'iniziativa InterCUP