

Descrizione attività per ASST di LODI

**1) ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE PER CALL-CENTER TELEFONICO AZIENDALE**

**NON RICHIESTE per ASST LODI: L'ASST di Lodi per la prenotazione telefonica usufruisce del servizio erogato dal CCR.**

**2) ATTIVITÀ DI SPORTELLI CUP sulle diverse sedi aziendali dell'ASST di LODI**

**2.1 ATTIVITÀ RICHIESTE**

L'Impresa dovrà approntare, presso gli sportelli CUP delle diverse sedi aziendali di erogazione di prestazioni ambulatoriali ( Lodi, Sant'Angelo Lodigiano, Casalpusterlengo, Codogno) , una **struttura organizzativa** che assicuri le prestazioni indicate:

**TABELLA 2**

DESCRIZIONE ATTIVITA'	Lodi	Sant'Angelo Lod.	Codogno	Casalpusterlengo
	<b>ATTIVITA' DI FRONT OFFICE</b>			
PRENOTAZIONE di tutte le prestazioni ambulatoriali erogate in SSN per le diverse sedi di erogazione dell'ASST	X	X	X	X
DISDETTE di prenotazioni	X	X	X	X
VARIAZIONE APPUNTAMENTI	X	X	X	X
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA DIRETTA di Prelievi Laboratorio Analisi	X	X		X
INCASSO TICKET / convalida ESENZIONE dal pagamento di prestazioni erogate in SSN	X	X	X	X
STAMPA on DEMAND, IMBUSTAMENTO e DISTRIBUZIONE REFERTI di Laboratorio Analisi e distribuzione di referti di tutte le prestazioni strumentali (referti radiologici, Holter, spirometrie, EMG, ecc)	X	X		X
VENDITA BUONI PASTO secondo regolamento ASST Lodi	X	X	X	X
INCASSO TARIFFE per copia documentazione clinica , DVD Radiologia, ecc. secondo regolamento ASST Lodi	X	X	X	X
REGISTRAZIONE e INCASSO attività di LIBERA PROFESSIONE intramoenia	X	X	X	X
CHIUSURA e QUADRATURA con cadenza giornaliera della contabilità di cassa e tutto quanto affine al funzionamento del servizio cassa, non espressamente previsto e a carico dell'ASST.	X	X	X	X
CREAZIONE codici GASS o PIN/PUK per Tessera Sanitaria minorenni e gestione consenso informato	X	X	X	X
<b>ATTIVITA' DI BACK-OFFICE</b>				
CONSUNTIVAZIONE attività erogata : controllo settimanale e /o mensile dei dati relativi alle impegnative che provengono Servizi, Ambulatori	X			
CORREZIONE / recupero DATI per flusso 28/SAN e MEF	X	X	X	X
INSERIMENTO dati relativi aa attività erogata in modalità TELEVISITA	X			
INSERIMENTO a posteriori di prestazioni ambulatoriali in libero accesso (al massimo entro il 2° giorno del mese successivo all'esecuzione della prestazione) esempio SEDUTE DIALITICHE, MAC	X			
GESTIONE e ARCHIVIAZIONE impegnative secondo regolamento ASST Lodi	X	X		
Conservazione e consegna impegnative paziente cronico				
GESTIONE e ARCHIVIAZIONE documenti di sportello (giornali di cassa, ricevute di versamenti , deleghe a ritiro referti) secondo regolamento ASST Lodi	X	X	X	X
GESTIONE e ARCHIVIAZIONE impegnative	X			
CREAZIONE codici GASS o PIN/PUK per Tessera Sanitaria minorenni e gestione consenso informato	X	X	X	X
Supporto per recupero crediti se non introitati con segnalazione mensile di giacenza referti non ritirati e non pagati	X	X	X	X
INSERIMENTO DATI per esami di Laboratorio relativi ad attività di prelievo erogate al di fuori delle sedi ospedaliere di ASST( esempio: punti prelievo Comunali convenzionati con ASST, Istituto Penitenziario, RSA, ecc.)	X	X		X
STAMPA IMBUSTAMENTO e smistamento REFERTI di Laboratorio Analisi per le diverse Strutture e/o Punti Prelievo convenzionati con ASST	X		X	X
COLLABORAZIONE con i servizi aziendali per VERIFICHE e CONTROLLI STRAORDINARI	X			
Ricerca e recupero documentazione in archivio su richiesta	X			
RICOLLOCAZIONE UTENZA per SPOSTAMENTO di SEDUTE ambulatoriali con CHIAMATA utenti per comunicazione nuova data di presentazione	X			
Supporto a PRENOTAZIONE TELEFONICA per linea dedicata all'attività di LIBERA PROFESSIONE dell' ASST	X			
Prenotazione telefonica di linee telefoniche dedicate a particolari attività	X			

**2.2 LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO**

**TABELLA 3**

LIVELLO DI SERVIZIO		Lodi	San'Angelo Lod.	Codogno	Casalpusterlengo
SETTIMANE ALL'ANNO	52	X	X	X	X
GIORNI A SETTIMANA	6 GIORNI - dal lunedì al sabato-festivi infrasettimanali esclusi	X	X	X	X

L'Azienda Ospedaliera si riserva di variare giorni ed orari, senza che l'appaltatore possa pretendere compensi aggiuntivi nel caso in cui le variazioni non comportino un numero di ore complessivo superiore a quello attuale e riguardi giorni feriali. Lo stesso dicasi in caso di decremento di ore.

**TABELLA 4**

ORARIO APERTURA sportelli al pubblico	SEDE	LUNEDI- VENERDI	SABATO
	LODI	7:00 - 19:00	8:00 - 12:00
	SAL	7:00 - 18:00	8:00 - 12:00
	CODOGNO	8:00 - 17:00	8:00 - 12:00
	CASALPUST. go	8:00 - 16:00	CHIUSO

BACK OFFICE	LODI	SAL	CODOGNO	CASALPUST. go
ORARIO di servizio dal LUNEDI al VENERDI	8:00 - 17:00			
Numero postazioni di lavoro	max. 6			

TABELLA 5

SEDE		LODI	SAL	CODOGNO	CASALPUST. go
RIFERIMENTI QUANTITATIVI I anno 2021	1) PRENOTAZIONI effettuate o modificate	194.782	29.569	33.726	30.597
	2) DISDETTE/CANCELLAZIONI	22.030	2.947	5.910	1.573
	3) OPERAZIONI di CASSA- INCASSI	138.688	21.742	32.648	29.822
	4) OPERAZIONI di CASSA- STORNI	1.829	345	457	218
	5) Accettazione DIRETTA (Include pratiche inserite in Back office)	163.045	21.062	21.765	8.689
	6) Stampa e Distribuzione referti	74.390	23.166		

### Variazione quantitativa delle prestazioni

- In caso di aumento/diminuzione fino al 20% del n. di prestazioni effettuate (della colonna totale ASST P.O. dei riferimenti quantitativi anno 2021), con rilevazione annuale, le condizioni economiche rimarranno invariate.
- Qualora il n. di prestazioni totali dell'ASST P.O. subisca un incremento/diminuzione superiore al 20% (riferimenti quantitativi anno 2019), le parti potranno riconsiderare le condizioni economiche della sede interessata dalla variazione avendo come riferimento i dati indicati dall'appaltatore nell'offerta economica (qualifica personale, incidenza spese generali, oneri per la sicurezza, ecc.) e l'incremento/decremento di ore necessario per assicurare il maggior/minor servizio richiesto. In caso di mancato accordo, l'Azienda si riserva di risolvere il contratto per il servizio in oggetto (clausola risolutiva espressa ex art. 1456 CC).
- 3 VERIFICA QUALITATIVA DELLA CAPACITA' DI ADEMPIERE ALLA ESECUZIONE DEL SERVIZIO, APPLICAZIONE PENALITA' E VARIAZIONE QUANTITATIVA DELLE PRESTAZIONI.

Le percentuali delle penali sotto indicate saranno applicate al canone riferito alla prestazione del presente punto 2.

#### a) Carenze qualitative

- Il DEC effettuerà a campione verifiche amministrative (indicativamente 1 volta al mese). Per verifica amministrativa si intende la verifica delle intere **accettazioni giornaliere** presso le diverse sedi. La verifica delle prestazioni verrà condotta ex-post nel perimetro dell'intera attività richiesta. A titolo esemplificativo e non esaustivo potrà riguardare puntualità di apertura degli orari di sportello, tempi d'attesa in coda agli sportelli, qualità dati inseriti e errori rispetto alla normativa 28SAN e s.m.i., archiviazione impegnative, correttezza operazioni di cassa, archiviazione pagamenti, etc..  
La verifica si intende superata se gli errori rilevati non superano il 1% calcolato sul numero totale delle operazioni giornaliere oggetto di verifica.
- Qualora nel corso di un anno solare, si prova che per tre verifiche, anche non consecutive, la percentuale di errori calcolata sul numero di prestazioni mensili, risulti superiore al 1%, il DEC potrà proporre al RUP di recedere dal contratto per il servizio in oggetto (clausola risolutiva espressa ex art. 1456 CC). Qualora l'Azienda non receda dal contratto, verrà applicata ai mesi deficitari una penalità che può variare dall'1% al 2% calcolata sul canone mensile della sede oggetto della verifica (IVA esclusa), in proporzione alla gravità della carenza riscontrata.
- Al fine di garantire l'ottimale gestione del servizio, è fissata a 15 minuti la soglia limite di attesa dell'utenza in coda presso gli sportelli di accettazione, ridotta a 10 minuti se l'accesso agli sportelli è prenotato tramite il canale on-line.  
Si richiede di garantire che nel 90% dei casi tale termine venga rispettato. Verranno effettuate verifiche in merito al rispetto di tale standard.



4. Se per ciascuna singola sede si verifica il mancato rispetto di tale standard per almeno 5 volte nell'arco dell'anno solare, il canone mensile (IVA esclusa) riferito alla prestazione offerta potrà essere ridotto dell'3% per ciascuna infrazione.

**b) Carenze di personale**

1. L'ammontare della penale può arrivare fino all'1‰ (uno per mille) del canone annuo del servizio se, nel rispetto degli orari di apertura degli sportelli, non risulta esserci almeno uno sportello aperto

**FRONT OFFICE : SITUAZIONE ORGANIZZATIVA ATTUALE**

**TABELLA 10**

	<b>LODI</b>	<b>SAL</b>	<b>CODOGNO</b>	<b>CASALPUST. go</b>
<b>SOFTWARE UTILIZZATI</b>	<b>CAMELIA (Reply) NAR/SISS PROMETEO FENIX DNLAB</b>	<b>CAMELIA (Reply) NAR/SISS PROMETEO FENIX DNLAB</b>	<b>CAMELIA (Reply) NAR/SISS PROMETEO FENIX DNLAB</b>	<b>CAMELIA (Reply) NAR/SISS PROMETEO FENIX DNLAB</b>
<b>NUMERO POSTAZIONI di LAVORO DISPONIBILI</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>NUMERO MINIMO DI SPORTELLI ATTIVI CONTEMPORANEAMENTE</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>