

Descrizione attività

1) ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE PER CALL-CENTER TELEFONICO AZIENDALE

1.1 ATTIVITÀ RICHIESTE:

Prenotazione nel rispetto dei tempi d'attesa previsti dalla classe di priorità, Disdetta e Spostamento telefonico di prestazioni specialistiche ambulatoriali e Sanità Pubblica e di laboratorio erogate dall'ASST della Valcamonica (Presidi Ospedalieri di Esine e Edolo, Distretti Territoriali di Darfo, Breno e Pisogne), supporto al RUA (Responsabile Unico Aziendale) per la gestione delle liste d'attesa e/o liste di galleggiamento.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire la corretta esecuzione del servizio nel rispetto dei parametri qualitativi fissati dalla documentazione di gara con l'utilizzo delle infrastrutture informatiche (software ed hardware) e telefoniche ora disponibili ed utilizzate, messe a disposizione dall'ASST della Valcamonica. Dovrà assicurare altresì il costante rapporto con i referenti dell'Azienda per garantire al Call Center regionale il necessario coordinamento delle prenotazioni.

1.2 RIFERIMENTI QUANTITATIVI CUP ANNI - 2019 - 2020 - 2021

TABELLA 1

| Tipologia di Attività | Quantità 2019 ¹ (senza prelievi) | Quantità 2020 | Di cui prelievi (da aprile 2020) | Quantità 2021 I semestre | Di cui prelievi I semestre |
|---|--|---------------|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Totale Chiamate ricevute | 181.795 | 230.471 | 35.505 | 125.607 | 26.505 |
| Chiamate risposte: numero totale delle chiamate trasferite agli operatori | 97.385 | 132.689 | 26.948 | 78.440 | 19.912 |
| Chiamate dissuase: chiamate che sono state chiuse per overflow | 47.154 | 53.800 | 3.306 | 22.521 | 1.861 |
| Chiamate abbandonate: chiamate abbandonate dall'utente | 37.256 | 43.982 | 5.251 | 24.646 | 4.732 |
| Chiamate risposte senza attesa in coda ² | 13.745 | 31.297 | 15.936 | 16.010 | 8.780 |
| Chiamate risposte con attesa in coda superiore al valore di soglia 180 sec | 52.282 | 61.435 | 2.515 | 36.471 | 2.851 |
| Chiamate risposte con attesa in coda superiore al valore di soglia 40 sec | 31.358 | 39.957 | 8.947 | 25.959 | 8.221 |
| Tempo massimo d'attesa: tempo massimo atteso da una chiamata prima di essere trasferita - SECONDI | 1.240 | 1.252 | 1.004 | 1.244 | 1.128 |
| Tempo medio d'attesa: tempo medio atteso da una chiamata prima di essere trasferita - SECONDI | 229 | 240 | 61 | 208 | 85 |
| Tempo medio di conversazione: durata media di una chiamata - SECONDI | 184 | 170 | 124 | 160 | 102 |
| Prenotazioni effettuate: prenotazioni, spostamenti, annullamenti | 88.210 | 106.766 | 19.629 | 67.983 | 17.443 |

1.3 SITUAZIONE ATTUALE

- servizio in appalto;
- presenza di n. 8 postazioni telefoniche, delle quali attive, nell'arco della giornata lavorativa, da un minimo di 2 ad un massimo di 6;
- software utilizzati: CUP3 (per la prenotazione delle prestazioni). (Per gli esami di laboratorio viene utilizzato un software interno sviluppato dalla ditta).

1 Prenotazioni dei prelievi non previste in quanto in accesso diretto. La prenotazione obbligatoria è stata introdotta da Aprile 2020 a seguito dell'emergenza Covid

2 Per tempo d'attesa si intende il tempo "netto" di attesa, ovvero esso è conteggiato dall'istante di fine del messaggio informativo della durata di circa 40 sec e condiviso con l'ASST Valcamonica.

1.4 LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO

Il servizio di CUP telefonico aziendale deve essere garantito:

- 52 settimane/anno;
- 6 giorni/settimana (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 - festivi infrasettimanali esclusi);
- presenza attuale degli operatori (indicativa e non vincolante):
 - alle 8:00 n. 3 operatori
 - alle 8:30 n. 4 operatori
 - alle 9:00 n. 6 operatori
 - alle 12:00 n. 3 operatori
 - alle 13:00 n. 2 operatori
 - alle 14:00 n. 4 operatori
 - alle 16:00 n. 3 operatori
 - dalle 16:30 e sino al termine dell'attività n. 2 operatori
- al fine di garantire l'ottimale gestione del servizio, è fissata in 140 secondi³ la soglia limite di attesa al telefono da parte dell'utenza;
- deve essere garantito il seguente livello di servizio:

SLA(Service Level Agreement) => 60%

dove per SLA si intende la % di telefonate con tempo di attesa < a 140 secondi³ o alla soglia inferiore offerta in fase di gara.

Lo SLA viene calcolato mensilmente, considerando i dati rilevati nell'arco temporale 1° giorno del mese / ultimo giorno del mese interessato

1.5 VERIFICA QUALITATIVA DELLA CAPACITA' DI ADEMPIERE ALLA ESECUZIONE DEL SERVIZIO ED APPLICAZIONE PENALITA'.

Le percentuali delle penali sotto indicate saranno applicate al canone riferito alla prestazione del presente punto 1.

a) Carenze qualitative

1. Qualora nel corso di un anno solare, si verifichi che per tre mesi, anche non consecutivi, sia stato registrato uno SLA inferiore al 60% o al valore migliorativo offerto in fase di gara, l'Azienda si riserva di recedere dal contratto (clausola risolutiva espressa ex art. 1456 del Codice Civile). In caso di mancata risoluzione, potrà essere applicata ai mesi deficitari una penalità massima pari al 1,5% calcolata sul canone mensile (IVA esclusa), in proporzione alla gravità della carenza riscontrata.
2. Uno SLA inferiore al 40% viene considerato grave inadempimento cui consegue la facoltà dell'Azienda di risolvere il contratto (clausola risolutiva espressa ex art. 1456 CC). In caso di mancata risoluzione, l'Azienda si riserva di applicare una penalità massima pari al 3% calcolata sul canone annuale (IVA esclusa), in proporzione alla gravità della carenza riscontrata.
3. Qualora l'ammontare delle penali raggiunga il 10% dell'importo annuo del contratto riferito alla presente prestazione, l'ASST Valcamonica si riserva la facoltà di recedere dal contratto (clausola risolutiva espressa ex art. 1456 C.C.).

b) Le penali sono proposte dal DEC ed applicate dal R.U.P., previa adeguata istruttoria, acquisizione delle contro-deduzioni dell'Appaltatore ed avallo della Direzione Generale.

c) Applicate le penali, resta salva per l'ASST Valcamonica la facoltà di richiedere il risarcimento dell'eventuale danno subito.

3

³ Il tempo di attesa soglia è da intendersi come tempo "netto" di attesa, ovvero esso è conteggiato dall'istante di fine del messaggio informativo della durata di crica 40 sec e condiviso con l'ASST Valcamonica.

1.6 VARIAZIONE QUANTITATIVA DELLE PRESTAZIONI

Tenuto conto della possibile diminuzione delle prenotazioni al CUP aziendale e/o del possibile aumento delle prenotazioni, previo accordo tra le parti, il canone mensile potrà essere rideterminato secondo quanto di seguito indicato.

INDICE DI RIFERIMENTO:

numero di prenotazioni annue del 2021⁴ (Tabella 1): 136.000

RILEVAZIONE PERIODICA: il 30/06 e il 31/12 di ogni anno verrà rilevato il numero di prenotazioni.

ADEGUAMENTO CANONE:

- In caso di diminuzione/incremento fino al 20% del numero di prenotazioni rispetto all'indice di riferimento rapportato al periodo, le condizioni economiche rimarranno invariate;
- In caso di diminuzione/incremento delle prenotazioni oltre il 20%, le parti potranno riconsiderare le condizioni economiche e/o tecnico/organizzative.

⁴ Il dato del 2021 è calcolato come prospettico rispetto al consuntivo del I° semestre.

2) CUP E ACCETTAZIONE P.O. (INCLUSO SCELTA/REVOCA EDOLO)

2.1 ATTIVITA' RICHIESTE

L'Impresa dovrà approntare, presso i servizi **Cassa aziendali**, una **struttura organizzativa** che assicuri le prestazioni indicate, in conformità con le procedure aziendali del sistema qualità, attuali e future. Il servizio, inoltre, costituisce per i cittadini un efficiente strumento di informazione.

TABELLA 2

| DESCRIZIONE ATTIVITA' | P · O · s e d e d i | P · O · s e d e d i |
|--|--|--|
| | E S I N E | E D O L O |
| CUP | | |
| 1 PRENOTAZIONE nel rispetto dei tempi d'attesa previsti per la classe di priorità, DISDETTE e SPOSTAMENTI delle prestazioni ambulatoriali divisionali, Sanità Pubblica, Laboratorio Analisi e libera professione | X | X |
| 2 Gestione del sistema di prenotazione on-line code per prelievi/accettazione CUP | X | X |
| 3 ACCETTAZIONE delle prestazioni ambulatoriali divisionali, Sanità Pubblica, Laboratorio Analisi (inclusi i prelievi domiciliari) e libera professione | X | X |
| 4 INFORMAZIONI per utenti che accedono agli sportelli (tempi di attesa, prestazioni erogate ecc...) | X | X |
| 5 INCASSO dei pagamenti dovuti per tutte le attività aziendali interne ed esterne | X | X |
| 6 DISTRIBUZIONE buoni mensa secondo regolamento ASST Valcamonica | X | X |
| 7 Gestione pazienti stranieri irregolari e rilascio STP | X | X |
| 8 Accettazione di laboratorio per esami domiciliari | X | X |
| 9 Controllo e correzione giornaliera dei flussi di accettazione: impegnative che provengono da servizi, ambulatori o che afferiscono agli stessi | X | X |
| 10 Correzione in tempo reale pratiche in errore rispetto alle notifiche della Gestione Prenotazioni; | X | X |



| | | | |
|----------------------|---|---|---|
| 11 | INSERIMENTO a posteriori (al massimo entro il 2° giorno del mese successivo all'esecuzione della prestazione) di prestazioni ambulatoriali in libero accesso o di prestazioni provenienti da reparti, servizi, ambulatori ospedalieri (es: MAC) | X | X |
| 12 | INSERIMENTO (da effettuare il giorno stesso) di BIC/MAC per i vari reparti | X | X |
| 13 | Conservazione e consegna impegnative paziente cronico | X | |
| 14 | GESTIONE e ARCHIVIAZIONE documenti (ricevute/fatture) di cassa ed invio, con cadenza trimestrale, presso l'archivio | X | X |
| 15 | GESTIONE e ARCHIVIAZIONE impegnative | X | X |
| 16 | PREDISPOSIZIONE report periodici ad hoc | X | X |
| 17 | CREAZIONE codici GASS o PIN/PUK per Tessera Sanitaria minorenni e gestione consenso informato | X | X |
| 18 | Supporto per recupero crediti non introitati: controllo morosità con invio SMS in fase di POST-CUP ed eventuale imbustamento bollettini. | X | X |
| 19 | Obbligo di CHIUSURA e QUADRATURA con cadenza giornaliera della contabilità di cassa e tutto quanto attinente al funzionamento del servizio cassa, non espressamente previsto e a carico dell'ASST Valcamonica (riepologhi di cassa, fidelitas...) | X | X |
| 20 | COLLABORAZIONE con i servizi aziendali per VERIFICHE e CONTROLLI STRAORDINARI | X | X |
| 21 | Controllo prestazioni per MEF e Flussi 28/SAN, 13/FAM ed eventuale correzione errori | X | X |
| 22 | Attività di supporto informatico per gli aspetti di gestione informativa e di analisi | X | |
| 23 | Stampa giornaliera dei fogli di lavoro | X | X |
| 24 | Ricerca e recupero documentazione in archivio su richiesta | X | X |
| 25 | Bonifica continuativa anagrafica centrale | X | |
| 26 | Inoltro sms interni su richiesta | X | |
| 27 | Gestione delle chiamate telefoniche all'utenza in casi particolari (es: spostamento appuntamenti) | X | X |
| 28 | Supporto al RUA (Responsabile Unico Aziendale) per la gestione delle liste d'attesa e/o liste di galleggiamento | X | X |
| RADIOLOGIA | | | |
| 1 | Accettazione pazienti e incasso servizio di Radiologia (compreso screening) | X | X |
| 2 | Prenotazione ad hoc di alcune prestazioni di Radiologia nel rispetto dei tempi d'attesa previsti per la classe di priorità | X | |
| 3 | PRENOTAZIONE nel rispetto dei tempi d'attesa previsti per la classe di priorità, DISDETTE e SPOSTAMENTI delle prestazioni di Radiologia (sportello) | X | X |
| 4 | Evasione richieste copie referti e CD in Radiologia | X | X |
| 5 | INFORMAZIONI per utenti che accedono agli sportelli (tempi di attesa, prestazioni erogate ecc...) | X | X |
| 6 | INCASSO dei pagamenti dovuti per l'attività di Radiologia | X | X |
| 7 | Chiamate per conferme o spostamento utenti per ecografie/mammografie/TAC/RMN in Radiologia | X | |
| 8 | Imbustamento Referti | X | |
| SALA PRELIEVI | | | |
| 1 | Accettazione utenti esterni e PPE (punti prelievi esterni) | X | |
| 2 | Imbustamento referti domiciliari | X | |
| 3 | Assistenza agli utenti | X | |
| 4 | Ripristino consumabili sala prelievi | X | |
| RICOVERI | | | |
| 1 | Identificazione del paziente e controllo anagrafica | X | X |
| 2 | Predisposizione contenitore cartella clinica (Ordinario e DH) con inserimento di tutta la documentazione necessaria | X | X |
| 3 | Predisposizione contenitore cartella clinica (BIC e MAC) con inserimento di tutta la documentazione necessaria | X | X |
| 4 | Controllo requisiti di accesso alle prestazioni per stranieri e redazione eventuale STP | X | X |



| | | | |
|----------------------|--|---|---|
| 5 | Consegna e ritiro del modello MAARO009 per raccolta dati anagrafici degli utenti stranieri | X | X |
| 6 | Verifica correttezza e completezza delle pratiche dei ricoveri accettati dal personale del PS durante l'orario di chiusura dell'AARO | X | X |
| 7 | Gestione amministrativa verbali di Pronto Soccorso per inserimento in flusso 28SAN: scarico dei verbali da Software dedicato | X | X |
| 8 | Controllo completezza inserimento in verbale degli esami diagnostici effettuati | X | X |
| 9 | Controllo mensile errori Smaffy SDO e PS | X | X |
| 10 | Stampa giornaliera elenco ricoverati, entro le ore 10:00, per ufficio informazioni | X | X |
| 11 | Unificazione neonati con cadenza quindicinale | X | |
| 12 | Predisposizione copia documentazione utente/paziente straniero | X | X |
| SCelta/REVOCA | | | |
| 1 | Iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (cittadini italiani, comunitari, extracomunitari, temporanee) | | X |
| 2 | Assistenza sanitaria cittadini Aire - Rilascio sostitutivo TEAM (Tessera Europea Assistenza Malattia) | | X |
| 3 | Scelta e revoca del MAP e PDF ⁵ , cancellazioni provvisorie MAP/PDF e variazioni anagrafiche su NAR | | X |
| 4 | Accettazione e supporto domande in deroga MAP e PDF | | X |
| 5 | Gestione Carta Nazionale dei Servizi (smarrimento, deterioramento, furto, mancata ricezione ecc) | | X |
| 6 | Gestione esenzioni ticket (patologia, invalidita', reddito ecc) | | X |
| 7 | Pratiche credenziali pin/puk - fascicolo sanitario elettronico per minorenni | | X |
| 8 | Gestione archivio cittadini italiani e stranieri | | X |
| 9 | Rinnovo iscrizione per cittadini italiani e stranieri iscritti a termine | | X |
| 10 | Gestione cessazione e inserimento MAP, PDF | | X |
| 11 | Informazioni varie agli utenti che accedono agli sportelli (orari medici, esenzioni ticket ecc) | | X |
| 12 | Consegna ricettari e registrazione matrici MAP, PDF, Medici di Continuità assistenziale, Medici di RSA | | X |

2.2 LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO

TABELLA 3

| LIVELLO DI SERVIZIO | | P.O. Sede di ESINE | P.O. Sede di EDOLO |
|---------------------|--|--------------------|--------------------|
| SETTIMANE ALL'ANNO | 52 | X | X |
| GIORNI A SETTIMANA | 6 GIORNI - dal lunedì al sabato-festivi infrasettimanali esclusi | 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.

Saranno altresì da prevedere possibili estensioni di orario al di fuori dell'orario di apertura in giorni feriali oppure aperture straordinarie in giorni festivi per un monte ore/uomo annuo complessivo pari a 200 ore derivante da aperture speciali e straordinarie su indicazioni della Direzione e/o linee guida Regionali/Nazionali.

5 MAP= Medico Assistenza Primaria, PDF= Pediatra di Famiglia

TABELLA 4

| | | |
|--|--|---|
| ORARIO RICHIESTO di apertura sportelli al pubblico | ESINE: CUP RADIOLOGIA RICOVERI | Dal Lunedì al Venerdì: 06:45 - 19:00 Sabato: 06:45 - 12:15 |
| | EDOLO: CUP RADIOLOGIA RICOVERI SCELTA E REVOCA | Dal Lunedì al Venerdì: 07:00 - 17:15 Sabato: 7:00 - 12:00 |

TABELLA 5

| | SEDE | P.O. Sede di ESINE | P.O. Sede di EDOLO | Totale ASST P.O. |
|---|--|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| RIFERIMENTI QUANTITATIVI 2019 | 1)prenotazioni effettuate o modificate | 49.710 | 24.921 | 74.631 |
| | 2) prenotazioni cancellate/ | 15.905 | 5.237 | 21.142 |
| | 3) Rimborsi | 1.508 | 326 | 1.834 |
| | 4) accettazione pratiche inserite(include pratiche inserite in post-cup) | 180.700 | 56.787 | 237.487 |
| | 5) Importazione Verbali PS | 32.753 | 9.824 | 42.577 |
| | 5) Accettazione ricoveri AARO | 6.500 | 1.289 | 7.789 |
| | 6) Ricoveri effettuati da altri e controllati/ verificati dall'appaltatore | 3.891 | 950 | 4.841 |
| | 7) TOTALE OPERAZIONI CUP ACCETTAZIONE | 290.967 | 99.334 | 390.301 |
| | 8) SCELTA E REVOCA | N/A | 7.520 | 7.520 |
| 9) TOTALE OPERAZIONI CUP ACCETTAZIONE + SCELTA /REVOCA | 290.967 | 106.854 | 397.821 | |

Variazione quantitativa delle prestazioni

- In caso di aumento/diminuzione fino al 20% del n. di prestazioni effettuate (riga 9 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).

2.3 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

1. 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.
2. 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 offerto potrà essere ridotto dell'3% per ciascuna infrazione.
3. Il DEC effettuerà a campione verifiche amministrative (indicativamente 6 in un anno).
Per verifica amministrativa si intende la verifica delle intere **prestazioni giornaliere** presso una delle Sedi. La verifica delle prestazioni verrà condotta ex-post nel perimetro dell'attività ambulatoriale e di radiologia. A titolo esemplificativo e non esaustivo potrà riguardare: rispetto dei tempi d'attesa per le classi di priorità, fogli di lavoro, impegnative, archiviazione, pagamenti, puntualità di apertura degli orari di sportello, tempi d'attesa in coda agli sportelli etc..
La verifica delle intere prestazioni giornaliere si intende superata se gli errori rilevati non superano il 2% calcolato sul numero totale delle prestazioni giornaliere oggetto di verifica nella specifica sede.
4. 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 verificate, risulti superiore al 2%, 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.

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.

3) CUP, ACCETTAZIONE E SCELTA/REVOCA DISTRETTI TERRITORIALI

3.1 ATTIVITA' RICHIESTE

L'Impresa dovrà approntare, presso i servizi **Cassa aziendali**, una **struttura organizzativa** che assicuri le prestazioni indicate, in conformità con le procedure aziendali del sistema qualità, attuali e future. Il servizio, inoltre, costituisce per i cittadini un efficiente strumento di informazione.

TABELLA 6

| DESCRIZIONE ATTIVITA' | S e d e | S e d e | S e d e |
|--|--|--|--|
| | T e r r i t o r i a l e | T e r r i t o r i a l e | T e r r i t o r i a l e |
| | D A R F O | B R E N O | P I S O G N E |
| CUP | | | |
| 1 PRENOTAZIONE nel rispetto dei tempi d'attesa previsti per la classe di priorità, DISDETTE e SPOSTAMENTI delle prestazioni ambulatoriali divisionali, Sanità Pubblica, Laboratorio Analisi e libera professione | X | X | X |
| 2 Gestione del sistema di prenotazione on-line code accettazione CUP | X | X | X |
| 3 ACCETTAZIONE delle prestazioni ambulatoriali divisionali, Sanità Pubblica, Laboratorio Analisi e libera professione | X | X | X |
| 4 INFORMAZIONI per utenti che accedono agli sportelli (tempi di attesa, prestazioni erogate ecc...) | X | X | X |
| 5 INCASSO dei pagamenti dovuti per tutte le attività aziendali interne ed esterne | X | X | X |
| 6 Gestione pazienti stranieri irregolari e rilascio STP | X | X | X |
| 7 Controllo e correzione giornaliera dei flussi di accettazione: impegnative che provengono da servizi, ambulatori o che afferiscono agli stessi | X | X | X |
| 8 INSERIMENTO a posteriori (al massimo entro il 2° giorno del mese successivo all'esecuzione della prestazione) di prestazioni ambulatoriali in libero accesso o di prestazioni provenienti da reparti, servizi, ambulatori ospedalieri (es: CONSULTORI) | X | X | X |
| 9 GESTIONE e ARCHIVIAZIONE documenti (ricevute/fatture) di cassa ed invio, con cadenza trimestrale, presso l'archivio | X | X | X |



| | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|
| 10 | GESTIONE e ARCHIVIAZIONE impegnative | X | X | X |
| 11 | PREDISPOSIZIONE report periodici ad hoc | X | X | X |
| 12 | CREAZIONE codici GASS o PIN/PUK per Tessera Sanitaria minorenni e gestione consenso informato | X | X | X |
| 13 | Supporto per recupero crediti se non introitati includendo invio SMS in fase di POST-CUP | X | X | X |
| 13 | Obbligo di CHIUSURA e QUADRATURA con cadenza giornaliera della contabilità di cassa e tutto quanto attinente al funzionamento del servizio cassa, non espressamente previsto e a carico dell'ASST Valcamonica (riepologhi di cassa, fidelitas, conto annuale gestione dell'agente contabile...) | X | X | X |
| 14 | COLLABORAZIONE con i servizi aziendali per VERIFICHE e CONTROLLI STRAORDINARI | X | X | X |
| 15 | Controllo prestazioni per MEF e Flussi 28/SAN, 13/FAM ed eventuale correzione errori | X | X | X |
| 16 | Stampa giornaliera dei fogli di lavoro | X | X | X |
| 17 | Ricerca e recupero documentazione in archivio su richiesta | X | X | X |
| 18 | CONSEGNA referti | X | X | X |
| 19 | Gestione delle chiamate telefoniche all'utenza in casi particolari (es: spostamento appuntamenti) | X | X | X |
| 20 | Supporto al RUA (Responsabile Unico Aziendale) per la gestione delle liste d'attesa e/o liste di galleggiamento | X | X | X |
| SCELTA/REVOCA | | | | |
| 1 | Iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (cittadini italiani, comunitari, extracomunitari, temporanee) | X | X | X |
| 2 | Assistenza sanitaria cittadini Aire - Rilascio sostitutivo TEAM (Tessera Europea Assistenza Malattia) | X | X | X |
| 3 | Scelta e revoca del MAP e PDF, cancellazioni provvisorie MAP/PDF e variazioni anagrafiche su NAR | X | X | X |
| 4 | Accettazione e supporto domande in deroga MAP e PDF | X | X | X |
| 5 | Gestione Carta Nazionale dei Servizi (smarrimento, deterioramento, furto, mancata ricezione ecc) | X | X | X |
| 6 | Gestione esenzioni ticket (patologia, invalidita', reddito ecc) | X | X | X |
| 7 | Pratiche credenziali pin/puk - fascicolo sanitario elettronico per minorenni | X | X | X |
| 8 | Gestione archivio cittadini italiani e stranieri | X | X | X |
| 9 | Rinnovo iscrizione per cittadini italiani e stranieri iscritti a termine | X | X | X |
| 10 | Gestione cessazione e inserimento MAP, PDF | X | X | X |
| 11 | Informazioni varie agli utenti che accedono agli sportelli (orari medici, esenzioni ticket ecc) | X | X | X |
| 12 | Consegna ricettari e registrazione matrici MAP, PDF, Medici di Continuità assistenziale, Medici di RSA | X | X | X |

3.2 RIFERIMENTI QUANTITATIVI

TABELLA 7

| SEDE | | Sede Terr. DARFO | SedeTerr. BRENO | SedeTerr. PISOGNE | Totale ASST Territorio |
|--|---|---------------------|--------------------|----------------------|------------------------------|
| RIFERIMENTI QUANTITATIVI ⁶ | 1) prenotazioni effettuate o modificate | 3.252 | 1.032 | 253 | 4.537 |
| | 2) prenotazioni cancellate/ | 1460 | 486 | 517 | 2.463 |
| | 3) Rimborsi | 88 | 83 | 22 | 193 |
| | 4) accettazione pratiche inserite(include pratiche inserite in post-cup) | 7.891 | 2.634 | 3.297 | 13.822 |
| | 5) TOTALE OPERAZIONI CUP | 12.691 | 4.235 | 4.089 | 21.015 |
| | 6) scelta/revoca | 14.300 | 13.083 | 3.066 | 30.449 |
| | 7) TOTALE OPERAZIONI CUP+ SCELTA/REVOCA | 26.991 | 17.318 | 7.155 | 51.464 |

3.3 LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO

TABELLA 8

| LIVELLO DI SERVIZIO | | Sede Territoriale DARFO | Sede Territoriale BRENO | Sede Territoriale PISOGNE |
|-----------------------|---|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| SETTIMANE ALL'ANNO | 52 | X | X | X |
| GIORNI A SETTIMANA | 5 GIORNI - dal lunedì al venerdì-festivi infrasettimanali esclusi | | X | X |
| GIORNI A SETTIMANA | 6 GIORNI - dal lunedì al sabato-festivi infrasettimanali esclusi | 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.

Saranno altresì da prevedere possibili estensioni di orario al di fuori dell'orario di apertura in giorni feriali oppure aperture straordinarie in giorni festivi per un monte ore/uomo annuo complessivo pari a 200 ore derivante da aperture speciali e straordinarie su indicazioni della Direzione e/o linee guida Regionali/Nazionali.

⁶ I riferimenti quantitativi sono per i punti dall'1) al 4) rappresentati dall'anno 2019. Per il punto 6) è rappresentato dalla media dell'attività di scelta e revoca degli ultimi 4 anni.

TABELLA 9

| | | |
|---|--|--|
| ORARIO RICHiesto di apertura sportelli al pubblico | DARFO CUP E SCELTA REVOCA | Lunedì - Venerdì : 07:30 - 16:00 Sabato: 08:00 - 14:00 |
| | BRENO CUP E SCELTA REVOCA | Lunedì - Venerdì : 07:30 - 16:00 |
| | PISOGNE CUP E SCELTA REVOCA | Lunedì, Martedì Mercoledì e Venerdì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Giovedì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 16:30 |

Variatione quantitativa delle prestazioni

- a. In caso di aumento/diminuzione fino al 20% del n. di prestazioni effettuate (riga 7 della colonna totale ASST Territorio dei riferimenti quantitativi anno 2021), con rilevazione annuale, le condizioni economiche rimarranno invariate.
- b. Qualora il n. di prestazioni totali dell'ASST Territorio 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).

3.3 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

1. 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.
2. 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 offerto potrà essere ridotto dell'3% per ciascuna infrazione.
3. Il DEC effettuerà a campione verifiche amministrative (indicativamente 6 in un anno).
 Per verifica amministrativa si intende la verifica delle intere **prestazioni giornaliere** presso una delle Sedi. La verifica delle prestazioni verrà condotta ex-post nel perimetro dell'attività ambulatoriale e di radiologia. A titolo esemplificativo e non esaustivo potrà riguardare: rispetto dei tempi d'attesa per le classi di priorità, fogli di lavoro, impegnative, archiviazione, pagamenti, puntualità di apertura degli orari di sportello, tempi d'attesa in coda agli sportelli etc..
 La verifica delle intere prestazioni giornaliere si intende superata se gli errori rilevati non superano il 2% calcolato sul numero totale delle prestazioni giornaliere oggetto di verifica nella specifica sede.
4. 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 verificate, risulti superiore al 2%, 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.

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.

4) SITUAZIONE ORGANIZZATIVA ATTUALE E PROSPETTIVE FUTURE

4.1 SITUAZIONE ATTUALE

TABELLA 10

| | P.O. Sede di ESINE | P.O. Sede di EDOLO | Sede Territoriale DARFO | Sede Territoriale BRENO | Sede Territoriale PISOgne |
|---|--|--|--|--|--|
| SOFTWARE UTILIZZATI | CUPWEB ACCEWEB NAR/SISS EMONET FENIX CONCERTO | CUPWEB ACCEWEB NAR/SISS EMONET FENIX | CUPWEB NAR/SISS SISTEMA TESSERA SANITARIA | CUPWEB NAR/SISS SISTEMA TESSERA SANITARIA | CUPWEB NAR/SISS SISTEMA TESSERA SANITARIA |
| NUMERO POSTAZIONI di LAVORO DISPONIBILI (compreso back office) | 16 | 6 | 4 | 3 | 1 |
| NUMERO MASSIMO DI SPORTELLI | 11 | 5 | 3 | 2 | 1 |

TABELLA 11

| | | |
|--|-------------------------|---|
| ORARIO ATTUALE di apertura sportelli al pubblico | ESINE CUP | Lunedì: 06:45 - 19:00 Martedì: 06:45 - 18:40 Mercoledì: 06:45 - 19:00 Giovedì: 06:45 - 19:00 Venerdì: 06:45 - 18:15 Sabato: 06:45 - 12:15 |
| | ESINE RADIOLOGIA | Dal Lunedì al Venerdì: 07:45 - 15:30 Sabato: 08:00 - 11:45 |
| | ESINE RICOVERI | Dal Lunedì al Venerdì: 07:00 - 15:15 Sabato: 08:00 - 11:30 |
| | EDOLO CUP | Dal Lunedì al Venerdì: 07:00 - 17:15 Sabato: 7:00 - 11:15 |
| | EDOLO RADIOLOGIA | Dal Lunedì al Venerdì: 07:45 - 15:30 |
| | EDOLO RICOVERI | Dal Lunedì al Venerdì: 07:00 - 17:15 |
| | EDOLO SCELTA/ REVOCA | Lunedì: 08:00 - 12:00 Martedì: 08:00 - 12:00 Mercoledì: 08:00 - 12:00 Giovedì: 08:00 - 12:00 Venerdì: 08:00 - 12:00 |
| | DARFO CUP | Lunedì: 07:30 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Martedì: 07:30 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Mercoledì: 07:30 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Giovedì: 07:30 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Venerdì: 07:30 - 12:30 e 13:30 - 15:30 |



| | | |
|--|--------------------------|---|
| | DARFO SCELTA/REVOCA | Lunedì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Martedì: 08:00 - 12:30 Mercoledì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Giovedì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Venerdì: 08:00 - 12:30 |
| | BRENO CUP | Lunedì: 07:30 - 12:30 e 13:30 - 16:00 Martedì: 07:30 - 12:30 e 13:30 - 16:00 Mercoledì: 07:30 - 12:30 Giovedì: 07:30 - 12:30 e 13:30 - 16:00 Venerdì: 08:00 - 12:30 |
| | BRENO SCELTA/REVOCA | Lunedì: 08:00 - 12:30 Martedì: 08:00 - 12:30 Mercoledì: 08:00 - 12:30 Giovedì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 16:00 Venerdì: 08:00 - 12:30 |
| | PISOGNE CUP | Lunedì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Martedì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Mercoledì: 08:00 - 12:30 Giovedì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 16:30 Venerdì: 08:00 - 12:30 |
| | PISOGNE SCELTA/REVOCA | Lunedì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Martedì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Mercoledì: 08:00 - 12:30 Giovedì: 08:00 - 12:30 e 13:30 - 15:30 Venerdì: 08:00 - 12:30 |

4.2 P.O. SEDE DI ESINE

ATTIVITÀ ATTUALE (IN APPALTO)

Come si evince dalla precedente tabella riassuntiva (tab 2), le attività che vengono svolte presso il P.O. di Esine possono essere classificate nelle seguenti categorie:

1. CUP e RICOVERI
 - Front-Office: attualmente la presenza è di 8 sportelli e 1/8 operatori che operano alternativamente sugli sportelli
 - Back-Office: attualmente la presenza è di 3 operatori
2. RADIOLOGIA
 - Attualmente la presenza è di 2 sportelli e 1/2 operatori
3. SALA PRELIEVI
 - Attualmente la presenza è di 1 sportello e 1 operatore part-time

4.3 P.O. SEDE DI EDOLO

ATTIVITÀ ATTUALE (IN APPALTO)

Come si evince dalla precedente tabella riassuntiva (tab 2), le attività CUP che vengono svolte presso il P.O. di Edolo possono essere classificate nelle seguenti categorie

1. CUP, RADIOLOGIA e RICOVERI
 - Front-Office: Attualmente la presenza è di 5 sportelli e 1/3 operatori che operano alternativamente sugli sportelli
 - Back-Office: Attualmente la presenza è di 1 postazione

4.4 SEDE TERRITORIALE DI EDOLO (ATTIVITA' SCELTA/REVOCA)

ATTIVITÀ ATTUALE (NON IN APPALTO)

L'attività svolta presso la sede territoriale di Edolo include:

1. SCELTA/REVOCA
 - Front-Office: Attualmente la presenza è di 1 sportello
 - Back-Office: Attualmente la presenza è di 1 postazione
 - Tutte le attività sono svolte da n.2 amministrativo a part-time dell'ASST Valcamonica; (nr. Indicativo e non vincolante)

4.5 SEDE TERRITORIALE DI BRENO (INCLUDE ATTIVITA' SCELTA/REVOCA)

ATTIVITÀ ATTUALE (NON IN APPALTO)

L'attività svolta presso la sede territoriale di Breno include:

1. CUP e SCELTA/REVOCA
 - Front-Office: Attualmente la presenza è di 3 sportelli
 - Back-Office: Attualmente la presenza è di 1 postazione
 - Tutte le attività sono svolte da n.2 amministrativo a tempo pieno dell'ASST Valcamonica; (nr. Indicativo e non vincolante)

4.6 PRESST DI DARFO (INCLUDE ATTIVITA' SCELTA/REVOCA)

ATTIVITÀ RICHIESTA (NON IN APPALTO)

L'attività svolta presso il PRESST di Darfo include:

1. CUP e SCELTA/REVOCA
 - Front-Office: Attualmente la presenza è di 3 sportelli
 - Back-Office: Attualmente la presenza è di 1 postazione
 - Tutte le attività sono svolte da n.3 amministrativo a tempo pieno dell'ASST Valcamonica; (nr. Indicativo e non vincolante)

4.7 SEDE TERRITORIALE DI PISOGNE (INCLUDE ATTIVITA' SCELTA/REVOCA)

SITUAZIONE ATTUALE (NON IN APPALTO)

L'attività svolta presso la sede territoriale di Pisogne include:

1. CUP e SCELTA/REVOCA
 - Front-Office: Attualmente la presenza è di 2 sportelli
 - Back-Office: Attualmente la presenza è di 1 postazione
 - Tutte le attività sono svolte da n.1 amministrativo a tempo pieno dell'ASST Valcamonica; (nr. Indicativo e non vincolante)

4.8 PROSPETTIVE FUTURE:

Le strutture territoriali oggetto di contratto subiranno nel corso del periodo contrattuale interventi di ristrutturazione, che potrebbero prevedere la sospensione temporanea delle attività' legata all'applicazione della nuova riforma ed ai finanziamenti PNRR:

- Trasferimento della stessa su altre sedi
- Possibili disagi sullo svolgimento delle attività

Eventuali variazioni dei canoni contrattuali saranno disciplinati dalle regole già indicate nel capitolato e nei suoi allegati.