

DOCUMENTAZIONE TECNICA

per l'organizzazione di un Dialogo tecnico con le ditte interessate all'affidamento del servizio di C.U.P., accettazione e cassa, accettazione prelievi, anagrafe sanitaria ed altri servizi amministrativi ausiliari da destinare all'A.A.S. n° 3 "Alto Friuli – Collinare – Medio Friuli", all'A.A.S. n° 4 "Medio Friuli" e all'A.O.U. "S. Maria della Misericordia" di Udine

1. OGGETTO DELL’APPALTO

Il presente documento illustra le esigenze delle AAS 3 (esclusivamente per le strutture sanitarie dell’Area di S. Daniele e di Codroipo), dell’AAS4 e dell’AOOUD per quanto concerne i servizi di prenotazione prestazioni sanitari (CUP), di accettazione e cassa, di accettazione prelievi, di anagrafe sanitaria ed di altri servizi amministrativi ausiliari rivolti al cittadino che si rivolge direttamente alle strutture sanitarie delle tre AAS citate.

Si precisa che per i servizi di cui sopra dovrà essere utilizzato il software gestionale fornito da INSIEL.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Decreto legislativo n. 163 del 12 aprile 2006.

Indicazioni da parte della Giunta Regionale FVG e/o dalla Direzione centrale regionale.

3. IMPORTO PRESUNTO DI GARA, CAUZIONE PROVVISORIA E CIG

L’ammontare complessivo dell’appalto viene stimato in presunti euro 1.470.00,00 oltre I.V.A. se dovuta.

4. DURATA DEL SERVIZIO

L’appalto ha una durata di 12 mesi con possibilità di rinnovo per uguale periodo compatibilmente con la normativa vigente in materia a condizioni invariate per quanto attiene il contesto istituzionale e l’impianto regionale per la gestione delle prenotazioni e altri servizi analoghi rivolti al cittadino.

5. DESCRIZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le ditte che parteciperanno al Dialogo tecnico dovranno considerare i vincoli e le indicazioni riportate dettagliatamente negli allegati al presente documento e sinteticamente riportati di seguito quali riferimenti di massima. L’obiettivo che la Stazione appaltante intende perseguire è la verifica dei possibili margini di ottimizzazione dei servizi oggetto del futuro appalto al fine di poter impostare un capitolato che rispecchi da un lato le potenzialità di fornitura da parte del mercato e dall’altro le specifiche esigenze logistico/funzionali delle AAS interessate.

Di seguito si ripropone un riepilogo sintetico per macro funzioni ed esigenze logistiche, meglio dettagliate negli allegati su richiamati:

- le sedi aziendali presso le quali il servizio di futuro appalto dovrà essere attivato. Resta inteso che le AAS interessate, direttamente o per il tramite dell’ente appaltante, avranno facoltà durante l’esecuzione contrattuale di variare sia il numero delle sedi che la loro dislocazione territoriale;
- fasce orarie e tipologie di sportello;
- il servizio dovrà essere svolto con piena autonomia organizzativa e gestionale da parte dell’appaltatore;
- durante gli orari di apertura al pubblico il servizio dovrà garantire un adeguato e regolare smaltimento delle code in modo tale da ridurre al minimo il tempo d’attesa degli utenti;
- dovrà essere garantita, per ogni sede di erogazione aperta al pubblico, la presenza di almeno un operatore in servizio che comprenda e parli la lingua inglese e di un altro operatore che comprenda e parli la lingua friulana;
- il servizio dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi, la sostituzione degli operatori assenti, comprendendo sia l’assenza improvvisa (malattia, infortunio ...) sia l’assenza programmata (ferie, permessi ...). Le assenze non potranno in alcun modo pregiudicare le funzionalità dei servizi richiesti.

Di seguito si fornisce una sintetica descrizione dei servizi che dovranno essere erogati presso le sedi aziendali e secondo le modalità descritte negli allegati al presente documento:

ATTIVITÀ DI C.U.P.: registrazione, incasso corrispettivi e rilascio ricevute/fatture relative a prestazioni ambulatoriali/strumentali e/o altre prestazioni aziendali, registrazione e controllo in back-office delle prestazioni erogate, modifica o annullamento degli appuntamenti, consegna referti, distribuzione e raccolta consensi, ...

ATTIVITÀ DI ACCETTAZIONE PRESTAZIONE DI LABORATORIO (PRELIEVI): accettazione ricette utenti esterni (attività di front office), stampa etichette, stampa promemoria, procedura amministrativa per incasso ticket, ...

ATTIVITÀ DI ANAGRAFE SANITARIA: iscrizione al SSR, modifica dati relativi all’Anagrafe e attività conseguente (sostituzione tessera, ecc.); scelta/revoca del medico di famiglia o del pediatra di fiducia

I servizi oggetto del futuro appalto si completeranno con la realizzazione di postazioni di lavoro (di seguito descritte) presso le sedi in cui i servizi oggetto dell’appalto si attiveranno:

- personal computer, con sistema operativo WIN 7 32 o 64 bit edizione PROFESSIONALE con scheda di rete;

- stampante laser A4 fronte/retro e relativi consumabili che supportino driver/emulazione KPDL ;
- stampante di etichette a trasferimento termico per etichette di almeno 2", con risoluzione di stampa di almeno 300DPI e velocità di stampa in alta risoluzione di almeno 150 mm/sec.;
- lettore barcode codici a barre;
- lettore smartcard;
- fotocopiatore A4/A3, fax, scanner: funzioni separate o sistemi multifunzione
- ...

Di tali prodotti ciascuna AAS committente si riserva di valutare la compatibilità rispetto al contesto in cui i prodotti saranno collocati ed installati.

L'appaltatore dovrà inoltre garantire un supporto tecnico (help desk) dedicato al proprio personale di sportello. Per i soli problemi relativi agli applicativi gestionali SW forniti da INSIEL e per problemi di rete l'help desk provvederà a inoltra la segnalazione all'help desk dell'AAS committente per la risoluzione del problema.

L'assistenza e la manutenzione delle attrezzature è a carico dell'appaltatore che si impegna a garantire la piena operatività delle postazioni di lavoro.

Eventuali interruzioni di servizio causate da malfunzionamenti delle apparecchiature dovranno essere rimosse entro 24 ore, fermo restando l'obbligo in capo all'appaltatore di garantire in ogni caso la continuità del servizio attraverso qualsiasi tipo di soluzione alternativa (ridondanza tecnologica, organizzativa, ...).

Non rientrano nel computo le interruzioni dovute a responsabilità in capo all'AAS (es.: interruzione energia elettrica, interruzione collegamenti della rete informatica, manutenzione del software applicativo di sportello, interruzione del software applicativo di sportello fornito dalla società INSIEL Spa ovvero da altri gestori diversi dall'appaltatore, ...).

Saranno inoltre a carico della ditta aggiudicataria gli oneri relativi a tutta la modulistica, la cancelleria (comprese carta per fotocopie, etichette, toner, ecc.), il materiale consumabile necessari allo svolgimento dell'attività ed al funzionamento delle apparecchiature presenti (stampanti, fotocopiatori, calcolatrici, ecc.).

Resta in campo alla singola AAS committente la messa a disposizione dell'appaltatore dei seguenti elementi:

A. in comodato d'uso gratuito (ai sensi dell'art. 1803 e ss. del Codice Civile) i locali per l'attività del presente appalto, le linee telefoniche e l'eventuale mobilio attualmente in uso;

- B.** gli applicativi software necessari alla gestione del servizio (CUPWEB, SIASI, gestione cassa, e altri), con l’obiettivo di consentire la necessaria omogeneità e interoperabilità interna verso tutte le strutture aziendali ed esterna con il resto delle AAS del SSR;
- C.** le apparecchiature telematiche quali terminali per pagamenti bancomat, carta di credito, bancoposta, ecc. messi a disposizione dall’Istituto di credito convenzionato e presenti presso gli sportelli cassa;
- D.** modulistica specifica per le diverse fasi dell’erogazione della prestazione sanitaria (es: etichette per esami di laboratorio);
- E.** per il tramite dell’ufficio competente per il sistema informativo aziendale:
- assegnazione indirizzo IP e registrazione del PC nel dominio Active Directory dell’AAS
 - installazione dell’Antivirus e del software delivery CA DSM
 - gestione delle abilitazione ai software applicativi di sportello
 - collegamento a internet dei PC (esclusivamente con protocollo http/https)
 - accesso ai PC in remoto attraverso VPN
 - delega nella gestione degli utenti su UO dedicata in Active Directory.

6. PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Per realizzare il servizio richiesto dovrà essere garantito l’impiego di personale con adeguata professionalità che dovrà essere in possesso del diploma di scuola secondaria di primo grado e con esperienza lavorativa in servizi analoghi di almeno 2 anni.

Il personale impiegato dovrà essere intercambiabile nell’esecuzione dei servizi di cui al presente capitolato, in particolare dovrà:

- parlare comprendere e scrivere correttamente la lingua italiana
- essere dotato di capacità d’ascolto e comprensione, capacità di gestione di contestazioni e reclami
- essere in possesso di adeguata esperienza nell’utilizzo del pacchetto Microsoft Office
- mantenere un comportamento corretto ed improntato ad un approccio collaborativo nei confronti dell’utenza.

La formazione all’utilizzo delle procedure informatiche specificamente utilizzate dall’azienda per lo svolgimento dei servizi oggetto del futuro appalto sarà curata e svolta a titolo oneroso (secondo le tariffe vigenti presso le singole Aziende per servizi similari).