**ALLEGATO TECNICO**

**voce b)**

**SERVIZIO DI CHIAMATE TELEFONICHE OUTBOUND PER I**

**SERVIZI SOCIO-SANITARI E SANITARI**

1. **OGGETTO**

Il presente Allegato ha per oggetto il servizio di chiamate telefoniche *outbound* per i servizi socio-sanitari e sanitari che si articola nelle seguenti tipologie:

1. supporto alla Regione nell’ambito delle attività di comunicazione, informazione e sensibilizzazione alla popolazione relativamente agli interventi ed attività previsti dalle diverse strutture regionali competenti in materia di promozione e protezione sociale e di sanità pubblica;
2. chiamate di conferma o comunicazione di spostamento per appuntamenti per cause di forza maggiore/gestione di richieste di prenotazioni pervenute da canali diversi rispetto a quelli già descritti nel capitolato (contattando telefonicamente l’utente);
3. interventi di sorveglianza e monitoraggio predisposti dalla Regione nell’ambito del Piano operativo per la prevenzione degli effetti del caldo sulla salute;
4. interventi di informazione a supporto delle campagne di vaccinazione, screening oncologici, ecc. promossi dalla Regione;
5. interviste chiamate “outbound” finalizzate a contattare gruppi target di popolazione per azioni di monitoraggio-follow up .
6. **DESTINATARI**

Fruitori del Servizio Sanitario Regionale

1. **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

**3.1) Organizzazione del servizio**

Il servizio di informazione di chiamate telefoniche outbound per i servizi socio-sanitari e sanitari dovrà essere realizzato mediante l’utilizzo principale del canale telefonico.

Le informazioni necessarie all’espletamento dell’attività verranno trasmesse da EGAS per conto della Regione Friuli Venezia Giulia, garantendo anche eventuali specifiche integrazioni con componenti del Sistema Informativo Regionale.

**3.2) Reportistica**

Dalla presa in carico del servizio la ditta appaltatrice dovrà produrre la seguente reportistica minima:

* Report analitico di attività (da produrre entro il 5° giorno lavorativo del mese successivo) in cui siano evidenziati i volumi, le caratteristiche e l’esito dell’attività svolte anche ai fini della fatturazione.

**3.3) Orario di funzionamento**

Il servizio di chiamate telefoniche outbound per i servizi socio-sanitari e sanitari potrà essere effettuato nella fascia oraria 8 - 20 tranne casi eccezionali autorizzati e/o richiesti da EGAS.

**3.4) Strutture tecniche necessarie per lo svolgimento del servizio**

La ditta appaltatrice dovrà utilizzare il software di gestione delle chiamate messo a disposizione dalla S.A.

**3.5) Personale**

1. Il personale impiegato dovrà possedere i requisiti di professionalità necessari per lo svolgimento delle prestazioni previste: competenze tecniche, motivazione e abilità relazionale.
2. Il servizio dovrà essere svolto in lingua italiana, ma considerate le peculiarità del territorio regionale del Friuli Venezia Giulia, dovranno essere garantiti anche operatori in possesso della conoscenza della lingua friulana, della lingua inglese e della lingua slovena.
3. Al fine di verificare i requisiti sopra indicati, i curricula degli operatori individuati dal candidato soggetto gestore dovranno essere presentati, pena l’esclusione, prima della stipula del contratto.