**ALLEGATO TECNICO**

**voce c)**

**SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TELEFONICA ALL’UTENZA /ANNULLO PRENOTAZIONI (INBOUND-ORIENTAMENTO ALL’UTENZA)**

1. **OGGETTO**

Il presente Allegato ha per oggetto il servizio di accoglienza telefonica all’utenza per tutta l’attività che non esita in prenotazione e che si sostanzia come una facilitazione all’orientamento per l’accesso ai servizi sanitari della Regione a seguito di un contatto telefonico inbound.

1. **DESTINATARI**

Il servizio è rivolto a tutti i fruitori del Servizio Sanitario Regionale.

1. **FINALITÀ E ATTIVITÀ DA SVOLGERE**

Il servizio di accoglienza telefonica all’utenza ha lo scopo di:

1. facilitare e qualificare l’accesso della popolazione ai servizi sociosanitari e sanitari territoriali garantendo un’efficace informazione, per favorire la conoscenza dei servizi, svolgendo un’azione di “orientamento” alle persone, in relazione alla diversità e complessità dei bisogni espressi, per un più appropriato utilizzo delle strutture territoriali. In particolare vanno assicurate nei contatti:

* le informazioni sull’offerta dei servizi, degli interventi e delle prestazioni;
* le informazioni sui criteri e modalità di accesso ai servizi, agli interventi e alle prestazioni;
* attività di “tutoring”: prevede che per l’attività di prenotazione dei soggetti terzi identificati da EGAS, la possibilità di essere seguiti “step by step”; EGAS può richiedere alla ditta affidataria l’utilizzo di un accesso facilitato.

1. **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

**Organizzazione del servizio**

Analogamente all’attività di prenotazione, anche il servizio di ‘Informazione’ dovrà essere attivo almeno dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00. Sarà sospeso nei giorni festivi e non saranno ammesse ulteriori giornate di chiusura, a meno di guasti e inconvenienti tecnici non dipendenti dalla ditta aggiudicataria ed ogni variazione dovrà comunque essere concertata ed autorizzata preventivamente dal DEC (EGAS).

Il patrimonio informativo a disposizione degli operatori assegnati alla presente attività sarà prodotto, aggiornato e messo a disposizione esclusivamente da EGAS.