**ALLEGATO TECNICO**

**voce a)**

**SERVIZIO DI PRENOTAZIONE TELEFONICA DELLE PRESTAZIONI SANITARIE**

**1) OGGETTO**

Il presente Allegato ha per oggetto il servizio di gestione di risposta telefonica finalizzata all’attività di

informazione e prenotazione delle prestazioni specialistico-ambulatoriali per le Aziende sanitarie del Servizio Sanitario Regionale della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

**2) CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DA EROGARE**

Il servizio 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). Per la prenotazione delle prestazioni sanitarie da parte dei cittadini l’accesso telefonico al call center avviene attraverso le selezioni indicate da EGAS nella configurazione dei flussi dell’infrastruttura di telefonia.

**3) SERVIZI OGGETTO DI APPALTO:**

1. **Gestione, formazione e aggiornamento del personale**: la ditta appaltatrice si farà carico di tutti gli aspetti organizzativi e di gestione del personale (reclutamento, dimensionamento dell’organico, turni, permessi, ferie, ecc.) garantendo gli SLA richiesti ed offerti. La ditta si dovrà occupare anche di tutti gli aspetti legati alla formazione iniziale e all’aggiornamento continuo del personale, qualora richiesto da variazioni degli assetti organizzativi del SSR, di concerto con l’EGAS. Il piano formativo, in particolare per quanto riguarda i contenuti più specificamente sanitari, dovrà essere validato ed autorizzato da EGAS;
2. **Attività di prenotazione inbound**: comprende le attività di prenotazione e modifica delle prestazioni specialistiche ambulatoriali limitatamente all’offerta sanitaria (prestazioni e agende) messe a disposizione da parte delle Aziende del Servizio Sanitario del FVG. L’attività di prenotazione riguarda:
3. l’offerta erogata dalle Aziende sanitarie e dagli I.R.C.S.S. della regione FVG;
4. l’offerta in regime di “libera professione intramoenia”
5. l’offerta erogata in regime di convenzione dalle strutture private convenzionate;
6. l’offerta dell’attività relativa agli screening oncologici del FVG per la modifica, prenotazione/annullo degli appuntamenti;
7. ogni altra attività che EGAS deciderà di rendere disponibile;
8. predisposizione e caricamento dei file su piattaforma per l’invio massivo degli sms di promemoria: tale attività dovrà garantire l’invio del sms 4 giorni consecutivi prima dell’appuntamento fissato. L’invio dovrà avvenire nella fascia oraria 08.00-20.00.
9. **Invio di e-mail**: agli utenti che ne facciano richiesta potrà essere inviato il promemoria di prenotazione in formato pdf della prestazione prenotata telefonicamente;

**4) PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO**

La presa in carico del servizio dovrà entro e non oltre il 60° giorno dalla stipula del contratto pena la decadenza dello stesso.

**5) LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)**

Definizioni:

Contatti= numero di chiamate ricevute (il ‘contatto’ si qualifica come tale al termine della produzione del messaggio automatico di risposta ai fini dell’indirizzamento della chiamata)

Evase= numero di chiamate a cui è seguita una risposta

Prenotazioni: numero di chiamate evase a cui è seguita una prenotazione

**6.1) LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO**

Nella seguente tabella sono riportati i livelli minimi di servizio che il soggetto aggiudicatario dovrà garantire. L’offerta presentata potrà definire livelli migliorativi ai quali l’aggiudicatario dovrà attenersi nello svolgimento del servizio.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Orario di SERVIZIO MINIMI*** | |
| Orario di servizio minimo prenotazioni sanitarie | dalle 08.00 alle 18.00 (Lun – Ven)  dalle 9.00 alle 13.00 (Sab) |
|  |  |

Il numero minimo di linee telefoniche in ingresso previste all’avvio e rese disponibili dall’EGAS sarà

pari a 60.

**6.2) PARAMETRI MINIMI DI RISPOSTA TELEFONICA**

Si rappresenta di seguito il livello di efficienza funzionale ritenuto di riferimento ottimale medio mensile:

|  |  |
| --- | --- |
| ***PARAMETRI MINIMI DI RISPOSTA TELEFONICA*** | |
| Soglia percentuale di risposta | ≥85% |
| Tempo di attesa di riferimento medio per un operatore libero | ≤ 180 secondi |
| Probabilità di accedere ad un operatore nel tempo di riferimento | P ≥ 90% |
|  |  |

Indicatore 1: Percentuale di risposta alle chiamate in ingresso al servizio di informazione e prenotazione delle prestazioni sanitarie.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Indicatore n.1*** | ***Metrica*** | ***Soglia Minima*** | ***% inferiore al valore soglia*** | ***Penale prima contestazione*** | ***Penale contestazioni***  ***successive*** |
| Percentuale di  risposta  La percentuale di  risposta alle  chiamate in ingresso  viene misurata a  partire dal termine  del messaggio di  benvenuto e del  menù vocale alla  risposta  dell’operatore. | Percentuale di risposta  media mensile =  numero chiamate  evase / numero  contatti \* 100 | soglia media  mensile ≥ 85% o dichiarato dall’Azienda | 0,1/5 | € 500,00 | € 3.000,00 |
| 5,1/10 | € 1.000,00 | € 5.000,00 |
| 10,01/15 | € 1.000,00 | € 7.000,00 |
| >15,1 | € 1.000,00 | € 10.000,00 |
|  |  |  |
|  |  |  |

Indicatore 2: Percentuale delle chiamate in ingresso al servizio di informazione e prenotazione delle prestazioni sanitarie con tempo di risposta compreso entro intervalli predefiniti.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Indicatore n.2*** | ***Metrica*** | ***Soglia Minima*** | ***Secondi di superamento del valore soglia*** | ***Penale prima contestazione*** | ***Penale contestazioni***  ***successive*** |
| **Tempo di risposta**  **dell’operatore**: inteso  come percentuale di  chiamate con tempo di  risposta degli operatori  compreso entro i valori di soglia indicati. Il tempo di risposta viene misurato a partire dal termine del messaggio di benvenuto del menù vocale alla risposta degli operatori. | **T** = tempo medio mensile di risposta | < 180 secondi o dichiarato dall’Azienda | 0,1/5 | € 500,00 | € 3.000,00 |
| 5,1/10 | € 1.000,00 | € 5.000,00 |
| 10,01/15 | € 1.000,00 | € 7.000,00 |
| >15,1 | € 1.000,00 | € 10.000,00 |
|  |  |  |
|  |  |  |

Indicatore3: Probabilità di accedere all’operatore nel tempo di riferimento

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Indicatore n.3*** | ***Metrica*** | ***Soglia Minima*** | ***% inferiore al valore soglia*** | ***Penale prima contestazione*** | ***Penale contestazioni***  ***successive*** |
| **Probabilità di accedere all’operatore nel tempo di riferimento** | N. di chiamate con un tempo di risposta inferiore al tempo di riferimento / N. totale di contatti | > 90% o dichiarato dall’Azienda | 0,1/5 | € 500,00 | € 3.000,00 |
| 5,1/10 | € 1.000,00 | € 5.000,00 |
| 10,01/15 | € 1.000,00 | € 7.000,00 |
| >15,1 | € 1.000,00 | € 10.000,00 |
|  |  |  |
|  |  |  |

Il numero delle prenotazioni utili al fine della determinazione del corrispettivo e della relativa fatturazione è costituito da tutte le prenotazioni effettuate e dalle modifiche di prenotazioni già effettuate che originano una nuova prenotazione.

Il quantitativo di prestazioni di informazioni inbound (compresi gli annulli senza ulteriore prenotazione) di cui al punto C dell’art. 3 del capitolato viene calcolato sottraendo dal n. delle chiamate evase il numero delle chiamate che hanno esitato in una prenotazione.

Il calcolo della media mensile degli indicatori non terrà conto delle giornate in cui l’attività sia stata

condizionata da malfunzionamenti o disservizi non dipendenti dall’aggiudicatario e comprovate dalla S.A.