SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Area Vasta Emilia Nord

Capofila: Azienda U.S.L. di Parma

RELAZIONE TECNICA-ILLUSTRATIVA

Gara AVEN per l'affidamento del servizio di CALL CENTER

1. L'AREA VASTA EMILIA NORD (AVEN)

L'Area Vasta Emilia Nord (AVEN) nasce nel 2004, come sviluppo naturale delle unioni di acquisto già in atto in tale area dal 1997; vi aderiscono le 7 Aziende Sanitarie presenti sul territorio (AUSL di Reggio Emilia, Modena, Parma e Piacenza e Aziende Ospedaliere di Reggio Emilia, Modena e Parma).

L'AVEN ha un bacino di utenza di circa *2.000.000* di abitanti, estendendosi su un territorio che corrisponde alla metà circa dell'intera Regione Emilia Romagna

Aziende	Posti letto per acuti	N° strutture Ospedaliere
AUSL Piacenza	751	4
AUSL Parma	336	2
Az. Osp -Univ. Parma	1.044	1
AUSL Reggio Emilia	1.516	7(*)
AUSL Modena	875	5(**)
Az. Osp.-Univ Modena	1.108	2
Totale AVEN	**5.630**	**21**

(*) compresi Arcispedale Santa Maria Nuova e IRCSS
(**) compreso Ospedale di Sassuolo

Fonte Sistema Informativo Politiche per la Salute e Politiche Sociali Regione Emilia Romagna - Note:
Per l'anno 2018 (provvisorio) i dati sono aggiornati a Settembre

La struttura che si è scelta per l'associazione è una struttura leggera, in virtù della sua mission: deve coordinare le attività delle Aziende e valorizzarne le professionalità interne, senza creare duplicazioni nelle funzioni od appesantire le procedure. In buona sostanza si è inteso puntare su di una differente articolazione strutturale dell'esistente piuttosto che sulla ridefinizione dei soggetti istituzionali agenti.

2. AREE DI INTERVENTO DELL'AVEN

Le attività dell'Area Vasta Emilia Nord comprendono:

- **Acquisti centralizzati e monitoraggio**
- **Progetto di logistica integrata**

- **Attività di aggregazione inerenti il settore amministrativo e tecnico**
- **Attività di aggregazione in ambito clinico-assistenziale e progetti regionali inerenti il settore della Ricerca e del Technology Assessement**
- **Progetti regionali e di Area Vasta inerenti il settore ICT**
- **Esperienze di nuovi modelli organizzativi in tema di distribuzione di beni sanitari e gestione del risk management**

Si tratta di attività e progetti di più recente attivazione che risultano finalizzati a favorire processi di aggregazione a livello di Area Vasta in settori anche molto diversificati, in linea con espliciti indirizzi regionali

in materia. Lo scopo è quello di favorire sinergie e condivisione di risorse, contribuire alla omogeneizzazione dell'offerta assistenziale sui migliori standard qualitativi.

3. PROGRAMMAZIONE

La programmazione di cui al Masterplan 2020-2021 comprende il servizio in oggetto per le Aziende USL di Parma e Ospedaliero Universitaria di Parma.

4. L'OGGETTO DELLA PRESENTE GARA

La gara è strutturata in unico lotto, avente ad oggetto l'affidamento del servizio di Call Center a favore dell'Azienda USL di Parma e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma (successivamente indicate come "Aziende"), articolato nel seguente modo:

- servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale (per l'Azienda USL di Parma il servizio comprende anche la prenotazione telefonica per le prestazioni erogate in regime libero professionale),
- servizio di disdetta appuntamenti (su richiesta telefonica dell'utente)

secondo le specifiche dettagliate nel Capitolato Speciale d'Appalto.

Saranno stipulati singoli contratti, la cui ripartizione per Azienda sarà effettuata, salvo successivi adeguamenti, in ragione delle seguenti percentuali:

- 70% AUSL Parma,
- 30% Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma

Le Aziende non sono tenute ad attivare contestualmente le tipologie di servizi sopra citati, riservandosi di attivare in tempi diversi i servizi secondo le proprie esigenze organizzative, nonché di sospenderli in tutto o in parte nel corso di vigenza del contratto.

5. DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 48 mesi.
La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per la durata pari a 24 mesi. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata prima della scadenza del contratto originario.

6. OPZIONI

Forniture complementari

La stazione appaltante si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'art. 63, comma 3 del Codice, di affidare all'aggiudicatario forniture complementari per un importo massino pari al 20% della base d'asta.

Proroga tecnica

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto, è pari ad €. 3.220.810, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

Estensione ad altre Aziende Sanitarie

L'azienda capofila si riserva la facoltà di estendere le condizioni contrattuali, qualora se ne ravvisi la necessità, anche ad altre Aziende dell'Area vasta Emilia nord, non ricomprese nella presente gara che ne facciano richiesta, fino all'importo massimo di euro 938.100,00 oltre l'iva, ricompreso nell'importo opzioni.

7. CALCOLO DEGLI IMPORTI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO

Nella tabella che segue è indicato il valore massimo stimato dell'appalto (corrispondente al valore del CIG).

Azienda	Importo quadriennale base d'asta (IVA esclusa)	Importo rinnovo (IVA esclusa)	Importo opzioni (IVA esclusa)	Valore massimo stimato
AOUPR	€ 375.240,00	€ 187.620,00	€ 121.953,00	€ 684.813,00
AUSL	€ 875.560,00	€ 437.780,00	€ 284.557,00	€ 1.597.897,00
EVENTUALI AZIENDE AVEN			€ 938.100,00	€ 938.100,00
				€ 3.220.810,00

Costi sicurezza Azienda Ospedaliera di Parma e AUSL PR da elaborare nel DUVRI con l'aggiudicatario.

Per la definizione delle basi d'asta si rinvia a quanto riportato nel Capitolato Speciale d'appalto. Si precisa altresì che, in tale contesto, si è tenuto conto dei prezzi di aggiudicazione delle ultime gare nell'ambito regionale e delle Aziende Sanitarie AVEN, oltre al *benchmark* effettuato con i prezzi a base d'asta e di aggiudicazione delle più recenti gare pubblicate in ambito nazionale.

8. CONTESTO

Con la circolare 10/07 "Linee guida sistema CUP" e la DGR 748/2011 (Sistema CUP - Linee guida regionali), elaborate a partire dalle Linee Guida CUP Nazionali (Intesa Stato-Regioni del 10/05/10) sono state fornite indicazioni per l'implementazione e il corretto funzionamento dei CUP provinciali/aziendali, in linea con i Piani regionali per il contenimento dei tempi di attesa.
Per Centro Unificato di Prenotazione (CUP) si intende il sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie, deputato a gestire l'intera offerta (SSN, intramoenia, ecc.). Il sistema è organizzato per attività delle unità eroganti per ciò che attiene l'erogazione delle prestazioni, interfacciandosi a questo scopo con le diverse procedure di gestione dell'erogazione, degli accessi e delle relative informazioni.
I Sistemi CUP rendono possibile la prenotazione di prestazioni specialistiche erogate presso varie tipologie di strutture (strutture pubbliche e private accreditate), per i diversi regimi di erogazione (prestazioni SSN, libera professione intramoenia e intramoenia allargata), e per le differenti modalità di accesso e i diversi setting assistenziali (specialistica ambulatoriale per esterni, per pazienti ricoverati, in regime di day hospital, ecc.).
In questo contesto si è proceduto ad uniformare le modalità operative da seguire affinché i sistemi CUP delle aziende adottassero le stesse regole nei diversi ambiti territoriali.

A livello provinciale quindi sono applicate le indicazioni contenute nella sopra citata normativa per quanto attiene:

- funzioni ed ambiti di attività del back office;
- accesso ai servizi e gestione del processo di prenotazione (Front Office);
- archivi di riferimento.

Attualmente è resa disponibile sul sistema CUP la quasi totalità dell'offerta di specialistica ambulatoriale sia pubblica che privata accreditata, nonché l'attività Libero Professionale.

In linea con quanto sopra descritto e con le indicazioni regionali è stato inoltre aggiornato ed integrato il sistema CUP provinciale con il sistema CUPWEB regionale prevedendo l'esposizione sulla apposita piattaforma delle prestazioni individuate dal livello regionale.

Di seguito sono riportatati il contesto complessivo e la descrizione dei servizi attualmente disponibili a livello provinciale, all'interno dei quali vengono prenotate e prese in carico le prescrizioni di specialistica ambulatoriale.

L'offerta è differenziata in base al regime di erogazione (SSN, Libera Professione intramoenia), attraverso l'utilizzo di agende dedicate.

Il corretto funzionamento del Sistema CUP è reso possibile da un servizio di Front-office (contatto col cittadino) e uno di Back-office (gestione offerta tradotta in agende di prenotazione) deputati alle funzioni di programmazione e gestione degli accessi.

Per quanto concerne il servizio di Front Office, si riportano di seguito le caratteristiche descrittive dei diversi canali di prenotazione presenti in ambito provinciale.

I Canali di prenotazione

È stato previsto un numero adeguato di canali di accesso, al fine di ottimizzare la fruibilità da parte del cittadino.

I canali sono distinti tra accessi di PRIMO LIVELLO (prevalentemente prime visite e diagnostica a supporto di un primo inquadramento diagnostico) e ACCESSI DI SECONDO LIVELLO (viste specialistiche di secondo livello e prese in carico per successive attività di controllo).

I canali di accesso per le prenotazioni di primo livello sono:

- **SPORTELLO**
  Su tutto il territorio sono presenti sportelli con operatori dedicati presso le strutture erogatrici o altre sedi (poliambulatori, associazioni mediche, strutture sanitarie private accreditate, associazioni di volontariato, comuni, ecc.);

- **CUP TEL**
  Numero dedicato a cui si può rivolgere l'utente per effettuare la prenotazione tramite un operatore di call center;

- **OPERATORI SANITARI**
  Si tratta di canali di prenotazione costituiti dai medici di famiglia, specialisti, infermieri, altri operatori sanitari, ecc.;

- **FARMACIE TERRITORIALI**
  Sono rappresentate dalle Farmacie presenti sul territorio

- **CUP WEB**
  È attivo un servizio di prenotazione on-line (www.cupweb.it) accessibile da tutti i cittadini che consente di consultare disponibilità e tempi di attesa, prenotare, disdire o spostare appuntamenti per le prestazioni sanitarie che l'azienda ha messo a disposizione. Se si è attivato il Fascicolo Sanitario Elettronico, si può accedere a Cupweb inserendo le medesime credenziali. Se il cittadino non ha aperto il Fascicolo Sanitario Elettronico, si può registrare direttamente sul sito ottenendo subito le credenziali.

Ad integrazione di quanto sopra, esistono in ambito provinciale canali dedicati alle prenotazioni di secondo livello (con specifici quesiti diagnostici) o alle prenotazioni dei controlli (follow up per i successivi controlli). La gestione è interna alle Aziende Sanitarie.

L'azienda USL divulga le informazioni circa i differenti canali di accesso attivati sul sito web aziendale, presso i punti di prenotazione, nella sale di attesa, nelle farmacie, ecc.

aggiudicazione delle più recenti gare pubblicate in ambito nazionale.

9. PRESENTAZIONE DEGLI ATTUALI SERVIZI

Il servizio di Call Center è rivolto a tutti i cittadini che necessitano di prenotare una prestazione in regime ambulatoriale a carico del SSN e in ALP.

Il Call Center svolge i seguenti compiti:

- Prenota richiamando la prescrizione dematerializzata predisposta dal medico;
- Risponde a domande relative a iniziative fornite con l'ausilio di una banca dati ed accedendo al portale dell'Azienda Sanitaria;
- Fornisce informazioni specifiche su dove eseguire le prestazioni sanitarie, liste di attesa, ecc.;
- Prende in carico eventuali richieste e le smista ai referenti.

Attualmente il Call Center è garantito coi seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00 e il sabato dalle 7.30 alle 13.30.

Negli anni, il contratto ha consentito anche di modulare il servizio per adeguarlo alle esigenze che, di volta in volta, si sono presentate nel caso di lancio di iniziative specifiche.

Sono quindi stati creati, a seguito di specifica richiesta nel corso della vigenza contrattuale, alcuni Call Center temporanei, quotati come servizi aggiuntivi che hanno avuto durata limitata nel tempo o ricorrente in alcuni periodi dell'anno, quali:

- informazioni ai cittadini inerenti i cambiamenti del ticket;
- applicazione sanzione per mancate disdette;
- temporanee attività di outbound verso spostamenti appuntamenti su lista.

Per i SERVIZI TEMPORANEI SOPRA CITATI vengono comunicati anticipatamente il fabbisogno e l'intervallo temporale di potenziamento dell'attività.

Attualmente il Call Center risponde al numero verde unico 800 629 444 (intestato ad Azienda USL di Parma e gratuito per i cittadini).

Oltre quanto sopra, esistono due canali ulteriori:

- Libera Professione AUSL di Parma 848 000 913
- Libera Professione Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma 0521 702807

Per quanto concerne le rilevazioni dei contatti al Call Center, le telefonate entranti richiedono da parte dell'operatore l'apertura di un cosiddetto "ticket", i cui contenuti (tipologia delle richieste, tipo di informazione, ecc.) sono registrati in un apposito software in grado di interagire con il sistema di CRM.

Parma, 06/10/2021.