



Procedura aperta per l'affidamento e la gestione di un servizio amministrativo di supporto al sistema CUP per un periodo di 12 mesi rinnovabili  
Importo a base d'asta (12 mesi + 12 mesi) € 1.200.000,00 I.V.A. esclusa.

## CAPITOLATO TECNICO

### SOMMARIO

1. Premesse e finalità
2. Contesto di riferimento
3. Dislocazione delle sedi ed organizzazione del servizio
4. Modalità di erogazione del servizio e servizi da erogare
5. Livelli di servizio attesi
6. Personale
7. Prove di collaudo e per accettazione
8. Controllo



## **Art. 1 - Premesse e finalità**

L'AOU Cagliari, nell'ambito del progetto SISaR ( Sistema Informativo Sanitario Regionale), ed in risposta al Piano Regionale di Governo delle Liste d'Attesa 2010-2012, intende esternalizzare il Servizio amministrativo di supporto al <<CUP>> aziendale, rivolto alla gestione delle prestazioni offerte dall'Azienda Ospedaliero Universitaria (AOU) di Cagliari, comprendente anche l'attività libero-professionale intramoenia (ALPI), nonché alla gestione del servizio di relazioni e informazioni, segreteria e raccordo ed integrazione con gli altri applicativi ospedalieri ed amministrativi del Progetto.

Il Servizio dovrà:

- consentire la massima trasparenza nella prenotazione delle prestazioni sanitarie, con la possibilità di accedere da diversi punti di prenotazione all'offerta di prestazioni dell'AOU Cagliari, sia in regime di SSn sia di ALPI;
- favorire la libertà di scelta dell'utente, consentendo la più conveniente combinazione tra luogo (o medico), data e orario di erogazione della prestazione;
- adeguare le dimensioni di ogni singolo servizio afferente al Sistema CUP, alle reali esigenze dell'utenza e dell'organizzazione al fine di massimizzarne l'efficienza;
- partecipare alla costituzione, revisione e modifica, alla gestione e programmazione delle agende;
- mantenere il monitoraggio continuo delle prestazioni ambulatoriali, e conseguentemente favorire l'obiettivo Regionale e Aziendale del Governo delle liste d'attesa;
- incrementare ove necessario, le attività di sportello e di back office per permettere al cittadino di accedere facilmente e consapevolmente, secondo modalità integrate e semplificate ad ogni servizio dell'AOU;
- favorire e migliorare il rapporto fra il cittadino singolo o associato e i servizi aziendali e tra i diversi servizi amministrativi ed organizzativi e gli erogatori, per il coordinamento e la condivisione delle attività intra ed inter aziendali;
- garantire l'integrazione tra i diversi applicativi informatici ospedalieri e amministrativi, il monitoraggio e l'analisi dei dati e del datawarehouse.

Il servizio dovrà essere svolto dall'aggiudicatario con un sistema centralizzato che, seguendo le direttive dell'AOU, coordini ed integri le funzioni amministrative relative alle prestazioni sanitarie offerte.

## **Art. 2 – Contesto di riferimento**

Il Servizio CUP del Polo Sud Sardegna, gestisce le prenotazioni per prestazioni sanitarie richieste dagli assistiti afferenti sia all'AOU Cagliari, che per tutte le altre Aziende Ospedaliere della Sardegna (prenotazioni cross). Aziendalmente il servizio di prenotazione è assicurato mediante servizio telefonico, attraverso tre unità dislocate nel Centro Unico di Prenotazione di Via Romagna, e, esclusivamente per l'ALPI, da una unità al Policlinico; per un totale di 30000 chiamate (relativa ai 3 operatori del Polo Sud). Il numero di chiamate è destinato ad aumentare in considerazione di quanto richiesto nel "Piano Regionale di Governo delle Liste d'Attesa 2010-2012" e recepito dal "Piano Attuativo Aziendale" a seguito della necessità di inserire tutte le prestazioni a sistema, ivi comprese quelle in ALPI e dalla necessità di assicurare anche il servizio di recall e di riposizionamento delle prenotazioni disdette, per cui aziendaliamente verrà attivato un numero telefonico dedicato.

Sono attivi al S. Giovanni di Dio ed al Policlinico di Monserrato diversi sportelli di front e back office per le prenotazioni e per la regolarizzazione del ticket sanitario, in cui operano 27 operatori tra personale strutturato e non. Annualmente gli accessi al sistema SISaR per prenotazioni e regolarizzazioni ticket,



di front e back office sono circa 350000. Le registrazioni al sistema CUP di singole prestazioni son state oltre 500.000 annue.

Essenziali ai fini di una corretta comunicazione verso l'esterno e l'interno si sono dimostrati i front office informativi e i servizi di Segreteria dislocati in varie unità, presso:

- il Sistema Informativo Aziendale, con funzioni di interfaccia per tutte le problematiche informatiche e i flussi informativi connessi al sistema CUP;
- il Servizio Bilancio che estrapola dal sistema CUP, rielaborandoli, i riepiloghi giornalieri e mensili delle attività di cassa sia in SSN, che istituzionale e ALPI;
- la Segreteria Direzionale, con funzioni di supporto e di raccordo tra i diversi uffici, gli erogatori di prestazioni e le Direzioni ed una allo Sportello Informativo che agevola gli utenti nei percorsi d'accettazione ed accoglienza, dando informazioni corrette e trasparenti sulla fruibilità delle prestazioni.

### **Art. 3 – Dislocazione delle sedi ed organizzazione del servizio**

Il Servizio dovrà essere svolto nei presidi aziendali, ubicati presso:

- ◆ il P.O. San Giovanni di Dio (presso il quale insiste ad oggi anche l'attività relativa al Complesso Pediatrico Macciotta);
- ◆ il P.O. Policlinico di Monserrato;
- ◆ il Presidio Odontoiatrico di Via Binaghi in Cagliari;
- ◆ in quelli che saranno individuati dalla Regione Autonoma della Sardegna nell'ambito del citato progetto SISaR.

Si precisa che è in fase di imminente conclusione il processo di trasferimento del Complesso Pediatrico Macciotta e della Clinica Ostetrica presso il Blocco Q di Monserrato e pertanto deve essere assicurata la necessaria flessibilità nel servizio, conseguente alla possibile ulteriore dislocazione di altri reparti e/o servizi presso detto Presidio.

L'aggiudicatario si impegna a garantire i servizi di sportello (front office) e di segreteria (back office) presso i presidi sopra indicati secondo gli orari di apertura, ricompresi tra:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7,30 alle 14.00;  
dal Lunedì al Giovedì dalle ore 14,30 alle 19.00;  
il Sabato dalle 0900 alle 1300.

L'orario di apertura potrà variare in base alle esigenze dell'AOU che, in considerazione dell'imminente trasferimento di alcune unità operative dal San Giovanni di Dio al Policlinico di Monserrato (presso il nuovo Blocco Q), potrà variare il numero di sportelli aperti e modificare i volumi di attività assistenziale resa nei singoli presidi o alle disposizioni in materia impartite dalla Regione Autonoma della Sardegna.



#### **Art. 4– Modalità di erogazione del servizio e servizi da erogare**

Il referente dell'AOU per l'attività del CUP è il Responsabile Aziendale del relativo servizio.

L'Aggiudicatario è tenuta a nominare e indicare un Responsabile del Servizio sull'intera AOU, il quale dovrà rapportarsi per ogni necessità con il referente dell'Azienda e dovrà svolgere funzioni di supporto alla segreteria CUP aziendale nella verifica, registrazione a sistema e monitoraggio dei dati, sulla attività di recall e sulle eventuali sospensioni di agende o di singole prestazioni.

La Ditta aggiudicataria si impegna a erogare nel corso del periodo contrattuale le seguenti attività, che dovranno essere garantite dalla stessa attraverso l'impiego di personale qualificato che opererà presso le postazioni di lavoro rese disponibili e nelle unità organizzative indicate a tale scopo dall'AOU Cagliari:  
**eventuali variazioni all'orario di servizio prestabiliti devono essere preventivamente concordate;**

##### **4.1. Attività di Cup telefonico:**

- Ricezione e gestione delle chiamate per richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie diagnostiche o specialistiche in SSN, istituzionali ed in ALPI. In particolare dovrà essere identificato l'assistito e registrati i dati obbligatori e possibilmente anche le informazioni facoltative, sul Sistema Gestore Risorse CUP del Progetto SISaR;
- Riepilogo e richiesta di conferma di esattezza dei dati comunicati dall'utente;
- Verifica della disponibilità di un turno sulle agende aziendali della prestazione richiesta, concordando la scelta con l'assistito;
- Conferma e registrazione dei dati della prenotazione e comunicazione degli stessi all'assistito. Per prenotazioni complesse dovrà essere informato l'utente in merito alle informazioni accessorie indicate nelle note relative, ossia le avvertenze sulle prescrizioni cui l'assistito dovrà attenersi al fine di effettuare la prestazione;
- Recall per conferma o disdetta di prenotazioni e riposizionamento della stessa .

In funzione dell'evoluzione delle possibilità offerte dal CUP Regionale, qualora si rendesse necessario gestire nuove tipologie di accesso al servizio, la Ditta aggiudicataria si impegna a effettuare anche tali prestazioni come parte integrante del servizio

##### **4.2. Attività di sportello (front office):**

- Garantire l'accesso dei cittadini per l'esercizio dei diritti e l'acquisizione delle informazioni per utilizzare al meglio i servizi sanitari.
- Accoglienza utente e avvio procedura di prenotazione
- Acquisizione dei dati necessari alla prenotazione dall'utente.
- Ricerca dell'appuntamento e verifica della rispondenza alle necessità dell'utente.
- Prenotazione dell'appuntamento, stampa del promemoria e rilascio di ogni informazione utile all'utente, anche in merito alla modalità di pagamento e al luogo dove recarsi per ottenere la prestazione richiesta.
- Ove sia richiesto, porre in essere le procedure di registrazione diretta, di modifica o di disdetta di appuntamenti, di rimborso ticket.
- Procedere all'accettazione della prestazione richiesta in caso di avvenuta prenotazione telefonica o allo sportello o di prestazioni non oggetto di prenotazione.
- In ogni caso, verificare la corrispondenza tra la prenotazione e la richiesta di prestazione, nonché il possesso da parte dell'utente di tutta la documentazione ovvero della preparazione necessaria per l'esecuzione della prestazione.



- Verificare il diritto all'esenzione del pagamento ticket, mediante esame della documentazione presentata dall'utente.
  - Fornire all'utente il modulo di autocertificazione/informativa (secondo quanto previsto dalla normativa vigente) per l'attestazione di esenzione dal pagamento della prestazione, inserendo i dati relativi nel sistema, previo controllo della corretta compilazione del modulo.
  - Verifica della correttezza dell'accettazione o della registrazione diretta già eseguita al fine di comunicare all'Utente l'importo del ticket.
  - Riscossione del ticket o di altri proventi quali quelli derivanti dalla libera professione o da attività istituzionali diverse, e registrazione delle stesse secondo le procedure aziendali. Consegna della ricevuta.
- Al termine del turno, verifica, tramite i documenti di cassa, dell'importo totale degli incassi e preparazione del versamento da consegnare, prima di lasciare il luogo di lavoro, al personale e secondo modalità indicate dall'Azienda.

**Eventuali discordanze tra gli incassi previsti (calcolati automaticamente dal programma di gestione) e quelli consegnati saranno imputate all'Aggiudicatario che pertanto ha facoltà di stipulare a proprio onere una eventuale copertura assicurativa.**

**Si precisa inoltre che la corretta gestione degli incassi dei tickets da parte degli operatori di sportello non costituisce responsabilità aggiuntiva ma contenuto essenziale della prestazione dell'aggiudicatario.**
- Dare un servizio di informazione, accoglienza, accessibilità, trasparenza

#### 4.3. Attività di back office

Oltre alle attività di sportello, l'Aggiudicatario dovrà eseguire le attività di back office necessarie alla gestione dei servizi CUP e Ticket sopra descritti, ivi compreso il supporto alle Segreterie Direzionali, all'ufficio Informativo Aziendale ed al Bilancio, in conformità a quanto previsto nel Modello Organizzativo e nei diversi sistemi applicativi del progetto SISaR Regionale (CUP, Protocollo, AMC, HR, ecc).

Il Responsabile del Servizio della Ditta aggiudicatrice in raccordo con il referente Aziendale CUP, dovrà assicurarsi che, per ogni medico venga prodotto il piano di lavoro giornaliero indicante le visite con relativi orari. Tali piani vanno messi a disposizione di ogni medico e/o ambulatorio giornalmente.

Sarà cura della Segreteria Aziendale provvedere alla archiviazione e conservazione della documentazione acquisita dagli operatori di sportello.

La Ditta aggiudicatrice dovrà produrre tutti i dati necessari ad assolvere i debiti informativi aziendali, regionali e ministeriali richiesti.

Quotidianamente, dovrà essere attivata la specifica procedura informatica, in raccordo con il Centro informativo Aziendale, per l'estrazione dei dati errati o incompleti relativi la gestione dei flussi mensili ministeriali e regionali. Dovranno essere controllati errori e mancanze e, in tal caso, essere corretti o recuperati i dati incompleti e comunicati agli operatori al fine di evitare il ripetersi degli stessi.

Giornalmente dovranno essere inseriti i dati delle impegnative relative a prestazioni eseguite senza regolarizzare in front office, poiché esenti da ticket o perché in accesso diretto o in ALPI, e consegnate agli uffici amministrativi dai reparti successivamente all'erogazione.

Dovranno essere estrapolati ed elaborati per il servizio Bilancio i riepiloghi giornalieri e mensili delle attività di cassa sia in SSN che istituzionale e ALPI.

La ditta aggiudicatrice dovrà inoltre garantire il servizio di Segreteria con i diversi uffici e strutture eroganti e con il Sistema Informativo Aziendale ed in particolare con gli applicativi SISaR, compreso il sistema i protocollo. Il coinvolgimento è finalizzato al raggiungimento di diversi obiettivi indispensabili per i servizi informatici aziendali contribuendo alla razionalizzazione, al controllo e al monitoraggio della raccolta ed invio dei dati relativi ai flussi aziendali. L'attività viene svolta principalmente



relazionandosi con medici, infermieri e amministrativi fornendo le indicazioni necessarie per una tempestiva imputazione dei dati, e rimandando alle professionalità competenti le problematiche rilevate. Questa attività viene formalizzata attraverso il protocollo e le e-mail

Deve inoltre dare adeguata informativa della normativa di riferimento e delle modalità di svolgimento del servizio da rendere disponibile agli operatori di sportello.

Le attività descritte dovranno essere effettuate secondo la metodologia descritta nel Modello Organizzativo SISaR adottato dalla Regione Sardegna, nelle disposizioni di servizio attuali e sul sistema informatico attualmente in uso presso l'AOU. L'Aggiudicatario dovrà controllare e coordinare tutte le attività e le operazioni svolte durante il servizio dal proprio personale.

#### **4.4. Attività di reportistica**

La Ditta aggiudicataria dovrà altresì fornire mensilmente puntuali report sulla attività svolta. Dovranno essere prodotti in formato elettronico ed essere gestibili tramite i più comuni fogli di calcolo. Per produrre i dati potrà avvalersi dell'applicativo fornito dalla Regione nell'ambito del progetto SISaR o di altri forniti dalla Azienda, al fine di produrre report statistici di sintesi in merito al livello di servizio del CUP, ticket, front e back office, di servizio informativo e di segreteria.

I dati dovranno essere complessivi del mese di riferimento, per unità operative, e per FTE (Full Time Equivalent), ed elaborati così da fornire report statistici sulle prestazioni dei FTE, dei singoli reparti e/o medici. La verifica dei livelli di servizio erogati costituisce condizione necessaria al fine di poter procedere al pagamento del servizio stesso; pertanto si precisa che il pagamento delle fatture sarà subordinato al ricevimento della reportistica mensile.

Il sistema di reporting dovrà anche consentire il monitoraggio e la registrazione costante dei problemi individuati nell'attività di prenotazione e delle soluzioni adottate sia in forma provvisoria per emergenza, sia in via definitiva concordata con l'Azienda.

E' da prevedere un applicativo che risiederà su un server aziendale che gestisca la consultazione della reportistica giornaliera/mensile. E' preferibile che tale accesso avvenga tramite accesso web nella Intranet Aziendale.

#### **Art. 5 – Livelli di servizio attesi**

Il numero di risorse professionali che la ditta aggiudicataria dovrà prevedere per l'erogazione dei servizi oggetto d'appalto dovrà essere tale da assicurare l'organizzazione e le performance su descritte ed in ogni caso non potrà essere inferiore a n. 18 FTE ( Full Time Equivalent, ovvero operatori a tempo pieno), di cui una figura dovrà fungere da responsabile di progetto e dovrà garantire oltre alla presenza in servizio, la reperibilità costante.

**In ogni caso l'Aggiudicatario assicura la presenza del numero di operatori necessari a mantenere aperti gli sportelli negli orari stabiliti, a svolgere le attività di back office, mediante la sostituzione del personale assente per ferie, malattie o per altri motivi.**

Inoltre, dovrà garantire eventuali incrementi d'attività, fino al 10% del livello di servizio atteso.

E' data possibilità all'operatore economico offerente di proporre livelli migliorativi rispetto a quelli in precedenza indicati.



## **ART. 6- Personale**

L'Aggiudicatario è obbligato ad attuare nei confronti dei dipendenti impiegati condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria ed alla località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei sindacati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

Il numero dei componenti del personale impiegato dovrà garantire l'eccellenza, regolarità e continuità del servizio.

Dovrà essere assicurata la presenza costante in ogni periodo dell'anno per un corretto e compiuto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione.

Il personale dovrà uniformarsi a tutte le disposizioni di carattere generale e specifico emanate dall'AOU in tema di modalità di espletamento del servizio e a quelle di carattere generale e speciale emanate a livello regionale e nazionale in merito ai servizi in oggetto.

L'Aggiudicatario dovrà fornire all'AOU e mantenere aggiornato l'elenco nominativo del personale impiegato per lo svolgimento del servizio con indicazione della qualifica, dei dati anagrafici e degli estremi dei documenti di lavoro ed assicurativi.

L'Aggiudicatario è, inoltre, tenuto a osservare tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nonché di sicurezza sul lavoro.

L'Aggiudicatario dovrà individuare il proprio responsabile della sicurezza, che si rapporterà con il responsabile della sicurezza Aziendale.

L'AOU, nel caso di violazione degli obblighi di cui sopra, e previa comunicazione alla Ditta delle inadempienze ad essa denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, si riserva il diritto di sospendere l'emissione dei mandati di pagamento sino ad apposita comunicazione da parte degli enti preposti per legge.

Il personale impiegato presso i front office dovrà essere dotato di cartellino identificativo

L'Aggiudicatario si farà carico della formazione iniziale degli operatori coinvolti nel sistema e di quella che si rendesse successivamente necessaria.

L'Aggiudicatario è responsabile del comportamento e dell'operato dei suoi dipendenti in orario di servizio e delle inosservanze al presente capitolato, risponde altresì dei danni derivati a terzi, siano essi utenti o dipendenti dell'Azienda, da comportamenti imputabili al proprio personale

## **ART. 7 - Prove di collaudo per accettazione**

Al termine del periodo di prova di tre mesi, sarà approntata una relazione sull'idoneità complessiva del servizio affidato dall'inizio dell'attività, per valutare la sua accettazione definitiva.

Oggetto del collaudo sarà la verifica, per ciascuna sede di fornitura del servizio, della effettiva realizzazione di quanto indicato e descritto nel Progetto Tecnico presentato dall'Aggiudicatario.

Allo scopo il fornitore dovrà collaborare, senza ulteriori oneri economici, con gli utenti e i tecnici dell'AOU nell'attività di collaudo di quanto è oggetto di fornitura.

Le operazioni di collaudo saranno eseguite in contraddittorio tra i rappresentanti dell'AOU e quelli dell'Aggiudicatario e saranno certificate da appositi verbali firmati dai rappresentanti dell'AOU e dell'Aggiudicatario.

Superata tale fase di valutazione il servizio sarà considerato a tutti gli effetti idoneo e operativo e sarà rilasciato dall'Azienda un apposito verbale a conferma dell'avvenuto e definitivo collaudo.



Qualora il periodo di prova, ovvero il collaudo si concludessero con esito negativo, l'AOU provvederà, previa constatazione in contraddittorio delle cause dell'inadeguatezza del servizio, ad affidare il medesimo all'aggiudicatario classificatosi al secondo posto in graduatoria.

In ogni caso, qualora durante il periodo di prova si verificassero inadempimenti o disservizi l'Aggiudicatario dovrà impegnarsi ad eliminarli nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 10 giorni dalla data di contestazione, fatta comunque salva l'applicazione delle penali in ragione di Euro 500,00 per ciascun giorno di ritardo o di permanenza dell'inadempimento a decorrere dalla data del verificarsi del disservizio.

#### **ART. 8- Controllo**

Il referente aziendale del CUP eserciterà il controllo sull'attività, monitorando la conformità del servizio agli standard indicati ed agli eventuali obiettivi di miglioramento del servizio.

Nell'esecuzione del rapporto, l'inidoneità del personale impiegato al raggiungimento dei risultati, oggetto dell'appalto, ed in particolare l'insufficiente livello di conoscenza del prodotto software, la carenza del comportamento relazionale verso l'utenza esterna e/o interna, l'assenza di puntualità, comportano l'inadempimento contrattuale dell'aggiudicatario.

Nel caso di comprovata contestazione sull'operato delle risorse umane impiegate, l'operatore economico si impegna alla sostituzione dei lavoratori entro tre giorni lavorativi, con altri già adeguatamente formati.

Nondimeno, l'Aggiudicatario dovrà assumere tutti i necessari provvedimenti disciplinari in caso di segnalazioni scritte provenienti dall'AOU.

L'AOU si riserva, comunque, la facoltà di esercitare il controllo del servizio, nelle forme ritenute più opportune al fine di garantirne la regolare e conforme esecuzione.

**Il Direttore Generale dell'A.O.U. di Cagliari**  
**Dott. Ennio Filigheddu**