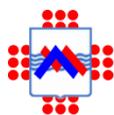


PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE IN OUTSOURCING DEI SERVIZI INTEGRATI DEL CENTRO UNICO PRESTAZIONI AMBULATORIALI E SERVIZI DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LE ESIGENZE DELL’ASP, DELL’ASM, DELL’AOR S. CARLO DI POTENZA E DELL’IRCCS CROB DI RIONERO IN VULTURE

SIMOG GARA N. 8237985

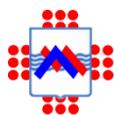
ALLEGATO B

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE



SOMMARIO

| | |
|--|----|
| ART. 1. - OGGETTO DELL'APPALTO..... | 3 |
| ART. 2. - DEFINIZIONI..... | 3 |
| ART. 3. - DESCRIZIONE DEI SERVIZI..... | 3 |
| 3.1. SERVIZI DI FRONT OFFICE | 4 |
| 3.1.A - Attività di informazione ed orientamento dell'utenza (sportello accoglienza) | 4 |
| 3.1.B – Prenotazione ed Accettazione delle prestazioni della specialistica ambulatoriale | 4 |
| 3.1.C - Accettazione ricoveri programmati | 4 |
| 3.1.D - Contabilizzazione e gestione cassa..... | 5 |
| 3.1.E - Gestione CUP ALPI (Attività Libero-Professionali Intramoenia) | 5 |
| 3.1.F- Consegna cartelle cliniche e/o referti clinici di diagnostica strumentale | 5 |
| 3.1.G - Servizio di scelta medico di medicina generale e pediatra di libera scelta. Gestione esenzioni (patologia e reddito) | 6 |
| 3.2. SERVIZI DI BACK OFFICE | 7 |
| 3.2.A - Gestione e programmazione delle agende di prenotazione SSN-ALPI e Altri regimi... .. | 7 |
| 3.2.B – Distribuzione fogli di lavoro e richiamate | 7 |
| 3.2.C - Monitoraggio per il governo delle liste di attesa..... | 7 |
| 3.2.D - Attività di supporto amministrativo | 8 |
| 3.2.E - Gestione numero verde | 8 |
| ART. 4. - ORARIO DI APERTURA DEGLI SPORTELLI | 8 |
| ART. 5. - VALORE DELL'APPALTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI..... | 8 |
| ALLEGATO 1 – SPECIFICHE TECNICHE PER I SINGOLI LOTTI | 10 |
| ALLEGATO 2 – ALLESTIMENTO POSTAZIONI LOTTO N. 3 ASM | 24 |



ART. 1. - OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto del presente capitolato speciale è la fornitura in outsourcing dei servizi di gestione del Centro Unico di Prenotazione (CUP) per attività di Front-Office, Back-Office, Supporto Amministrativo e Coordinamento per le esigenze dell'ASP (Azienda Sanitaria Locale di Potenza), dell'ASM (Azienda Sanitaria Locale di Matera), dell'Azienda Ospedaliera Regionale "S. Carlo" di Potenza e dell'IRCCS CROB di Rionero in Vulture (PZ) così come specificate nell'**Allegato n. 1** al presente Capitolato.

Il servizio deve essere effettuato presso le sedi specificate per ciascun lotto nel suddetto **Allegato n.1** fatte salve diverse determinazioni da parte delle aziende committenti.

ART. 2. - DEFINIZIONI

Nel testo del presente capitolato speciale, valgono le seguenti definizioni:

- con "ASP" s'intende l'Azienda Sanitaria Locale di Potenza;
- con "ASM" si intende l'Azienda Sanitaria Locale di Matera;
- con "AOR S. Carlo" s'intende l'Azienda Ospedaliera Regionale S. Carlo con sede in Potenza;
- con "IRCCS CROB" e/o "CROB" s'intende l'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) Centro di Riferimento Oncologico della Basilicata (CROB) con sede in Rionero in Vulture (PZ);
- con "SA" e/o "Stazione Appaltante" e/o "Azienda" e/o "Azienda Sanitaria" s'intende, indifferentemente se non diversamente specificato, l'ASP, l'ASM, l'AOR S. Carlo e il CROB;
- con "DA" s'intende la Ditta aggiudicataria della fornitura.

ART. 3. - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito si riporta la descrizione dei servizi, e delle relative attività, oggetto di gara ed attivabili nell'ambito di ciascun Lotto.

Tali attività sono conformi alle Linee Guida sul sistema CUP, "Sistema CUP - Linee guida nazionali" del 27 ottobre 2009 dal Ministero della Salute - di cui all'Intesa siglata dalla Conferenza Stato-Regioni il 29 aprile 2010.

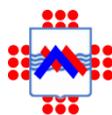
Resta nella facoltà della singola Stazione Appaltante indicare, ad avvenuta aggiudicazione, le precise attività oggetto di contratto che, comunque, non potranno discostarsi da quelle indicate nella documentazione di gara.

L'attivazione dei servizi sottoelencati da parte delle singole Aziende Sanitarie, nonché il monte ore in fabbisogno, è specificato nell'Allegato n. 1 al presente Capitolato per quanto di rispettiva competenza.

Le attività oggetto di appalto dovranno essere erogate alternativamente, sulla base delle esigenze aziendali ed organizzative, nella modalità "Front office" e/o "Back-office".

I software di gestione del sistema CUP sono messi a disposizione dalla SA che provvederà alla formazione del personale che la DA dedicherà al servizio.

Si specifica che restano a carico delle Aziende Sanitarie la messa a disposizione delle infrastrutture necessarie all'esecuzione del servizio (locali, strumentazione informatica e software di gestione del sistema), fatto salvo quanto espressamente richiesto per l'allestimento delle postazioni informatiche



per il Lotto n.3, e salvo eventuali proposte migliorative della DA.

La DA dovrà garantire, per ciascun Lotto, la necessaria attività di coordinamento tra la SA e la DA attraverso un Referente (Project manager) dedicato allo scopo, reperibile, se necessario, anche in loco.

3.1. SERVIZI DI FRONT OFFICE

Il servizio di Front-Office, che dovrà essere erogato presso sportelli presidiati da operatore dedicato ed ubicati presso la struttura dell'Azienda del SSR che ha richiesto il servizio, si articola nelle seguenti attività:

3.1.A - Attività di informazione ed orientamento dell'utenza (sportello accoglienza)

La DA deve garantire presso la sede indicata dall'Azienda Sanitaria l'attività di informazione e di orientamento dell'utenza all'uopo attivando uno sportello c.d. di accoglienza.

La DA, inoltre, dovrà garantire, identica attività di informazione e di orientamento all'utenza (compresi eventuali adempimenti conseguenti a norme e provvedimenti non prevedibili all'atto della stesura del capitolato) presso gli sportelli distrettuali o dove diversamente indicato dal Direttore dell'esecuzione del contratto. Tale attività deve ritenersi compresa nel monte ore da erogare così come indicato nelle tabelle di dettaglio di cui all'Allegato n.1.

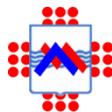
3.1.B – Prenotazione ed Accettazione delle prestazioni della specialistica ambulatoriale

Il servizio comprende le seguenti attività:

- identificazione dell'assistito, che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento ed eventuale correzione di dati già imputati, o l'inserimento dello stesso, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;
- verifica delle ricette nonché la conseguente conferma della prenotazione, in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, ambito territoriale di garanzia, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc.). La DA deve garantire l'attività di controllo della correttezza formale ed economica delle ricette del medico di medicina generale rispetto ai dati informatizzati nonché la coerenza tra la prescrizione e l'erogazione della prestazione;
- Inserimento delle prestazioni, che ha per obiettivo la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare.
- prenotazione delle prestazioni ambulatoriali selezionate, che ha per obiettivo la ricerca delle disponibilità e delle strutture in grado di erogare tali prestazioni, nonché la conseguente conferma della prenotazione, in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, ambito territoriale di garanzia, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc.).
- Acquisizione e gestione delle disdette

3.1.C - Accettazione ricoveri programmati

Attività di accettazione amministrativa dei ricoveri programmati presso gli sportelli CUP in accordo con le modalità operative disposte dalle Direzioni Sanitarie di presidi/distretti delle Aziende che hanno richiesto il servizio.



3.1.D - Contabilizzazione e gestione cassa

Il servizio di cassa comprende la gestione degli incassi secondo quanto previsto dal Regolamento della SA. Il servizio comprende le seguenti attività:

- controllo correttezza e aggiornamento dei dati anagrafici;
- controllo importo del ticket e verifica esenzioni ;
- riscossione somme ticket ed incassi per altri regimi ;
- riscossione altri proventi (diritti per il ritiro di copie di cartelle cliniche, copie radiografiche ed altri diritti di segreteria ecc.);
- pagamento mensa;
- registrazione pagamenti e rimborsi;
- espletamento delle procedure relative ai soggetti esenti (per patologia, età, reddito, ecc.) ove previsto dalle disposizioni di legge;
- stampa e consegna ricevute fiscali/fatture, moduli di accettazione e altra documentazione (es. deleghe, informative, ecc.);
- attività di chiusura della cassa secondo le procedure in essere nella specifica Azienda del SSR;
- versamento in banca e conseguente registrazione. Le modalità di trasporto della valuta saranno definite da ciascuna Azienda del SSR;
- tenuta registri contabili, se non prevista dalla procedura informatica in uso.

La SA, se riterrà opportuno, potrà richiedere all'ufficio cassa la gestione di nuove ed ulteriori operazioni a seguito di nuove esigenze aziendali.

3.1.E - Gestione CUP ALPI (Attività Libero-Professionali Intramoenia)

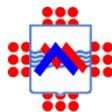
Il servizio comprende le seguenti attività:

- gestione prenotazioni che devono essere assunte in maniera autonoma e distinta dalle prenotazioni erogate in regime SSN;
- distribuzione fogli di lavoro e richiamate;
- gestione cassa: I movimenti di cassa derivanti da attività libero-professionale subiscono il normale trattamento di quelli derivanti dalle prestazioni erogate dal SSN, pagabili quindi presso la cassa dedicata e versati sul c/corrente c/o la Banca tesoriere. Le modalità di trasporto della valuta saranno definite da ciascuna azienda del SSR.
I versamenti sono contabilmente distinti, in quanto intestati al professionista erogatore della prestazione che ne ha rilasciato regolare quietanza.
- consuntivazione degli incassi: vengono prodotti elenchi analitici per medico delle somme incassate. Gli elenchi sono quindi trasmessi al Servizio Amministrativo preposto per la liquidazione delle quote ai soggetti interessati (Azienda, Medici, Personale sanitario, Amministrativi).

3.1.F- Consegna cartelle cliniche e/o referti clinici di diagnostica strumentale

Tale attività deve essere garantita attraverso una di queste due modalità:

- la consegna presso gli sportelli CUP indicati nell'Allegato n. 1;
- spedizione postale, su richiesta ed onere a carico dell'assistito.



La DA si intende totalmente responsabile delle attività di consegna dei referti clinici e di diagnostica strumentale e delle cartelle cliniche effettuata attraverso gli uffici individuati, mediante applicazione delle norme fissate:

- dal Regolamento e/o direttive per il ritiro dei referti e delle copie delle cartelle cliniche predisposto dalle competenti Direzioni Sanitarie;
- dalla Convenzione con le Poste Italiane per la spedizione dei referti a domicilio;
- dalla normativa vigente relativa alla tutela delle persone e al trattamento dei dati personali (GDPR, General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679 in applicazione dal 25 maggio 2018, D.Lgs. n. 101/ 2018 per adeguare la normativa nazionale secondo il nuovo Regolamento (UE) n. 2016/679, D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e ss.mm.ii, ecc.)
- da ogni altra norma o atto concernenti la materia.

Al momento della consegna del referto e della cartella clinica l'operatore dovrà garantire la tutela della privacy attenendosi anche alle seguenti indicazioni:

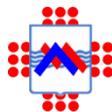
- al momento del ritiro l'utente dovrà esibire oltre al modulo di prenotazione, un documento di riconoscimento per l'identificazione;
- il referto può essere ritirato anche da persona munita di delega scritta, modulo di prenotazione e documento di riconoscimento. La delega può essere fatta anche sull'apposito spazio del modulo di prenotazione. Il delegante dovrà indicare nome, cognome, ed estremi del documento di riconoscimento del delegato e apporre la propria firma;
- per il ritiro degli esami l'operatore dovrà accertare che l'utente abbia pagato;
- i referti devono essere consegnati sempre in busta chiusa;
- le copie delle cartelle cliniche dovranno essere sempre consegnate in buste chiuse;
- la consegna dei test di gravidanza ed HIV dovrà essere fatta solo al diretto interessato previa identificazione.

Il referto o la copia della cartella clinica dovrà essere consegnato alla sede del servizio postale per essere poi spedito direttamente al domicilio dell'utente qualora lo stesso lo richieda espressamente previa compilazione dell'apposito modulo di spedizione, con le modalità e il pagamento del costo già fissato dal regolamento dell'Azienda Sanitaria sopra indicato.

3.1.G - Servizio di scelta medico di medicina generale e pediatra di libera scelta. Gestione esenzioni (patologia e reddito)

Presso l'apposito sportello vengono effettuati i servizi di:

- scelta/revoca del medico di medicina generale e pediatra di libera scelta;
- richiesta esenzioni per patologia. La DA deve garantire la gestione di tutte le richieste pervenute secondo le modalità operative disposte dal Direttore dell'Assistenza Primaria/Direttore Distretto;
- rilascio certificati di esenzione per reddito: la Ditta aggiudicataria a seguito di presentazione di autocertificazione da parte dell'Utente, deve rilasciare la Certificazione per Esenzione da Reddito collegandosi al Sistema TS;
- supporto all'attività di gestione dell'Anagrafe Assistiti.



3.2. SERVIZI DI BACK OFFICE

La DA dovrà, inoltre, garantire le attività di “back office”, riferite alla prenotazione, ma espletate a chiusura dello sportello medesimo e, comunque, non direttamente a contatto con il pubblico.

Tali attività sono raggruppabili nelle seguenti funzioni principali:

3.2.A - Gestione e programmazione delle agende di prenotazione SSN-ALPI e Altri regimi

La Ditta aggiudicataria è tenuta alla gestione delle agende di prenotazioni secondo le modalità definite dalla SA. Le attività consistono in:

- supporto alle attività di verifica del catalogo delle prestazioni Aziendali e segnalazione al CUP regionale per attività di allineamento e personalizzazione al nomenclatore nazionale/regionale delle prestazioni ambulatoriali;
- configurazione delle agende di prenotazione con l'eventuale gestione dei posti disponibili in base alle classi di priorità, inserimento delle indicazioni prescrittive e/o note operative stabilite dalla SA;
- modifica delle agende inserite nel sistema (sospensione di attività di erogazione, variazione delle prestazioni - tipologia e quantità - orari di accesso, ecc.);
- supporto alle attività di comunicazione al CUP regionale relativamente all' offerta di prestazioni da parte delle aziende del SSR;
- eventuali servizi ulteriori correlati all'evoluzione del sistema regionale CUP.

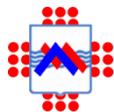
3.2.B – Distribuzione fogli di lavoro e richiamate

- La ditta aggiudicataria, ove richiesto, deve curare la stampa quotidiana dei fogli di lavoro e la consegna, prima dell'apertura degli ambulatori, sia per gli ambulatori istituzionali che per l'attività di intramoenia.
- La ditta dovrà mettere a disposizione propri operatori per garantire il sistema ordinario di richiamata telefonica dei prenotati per conferma ed eventuali spostamenti degli appuntamenti.

In ipotesi di eventi straordinari che impongano massive attività di richiamate, la DA concorderà con la SA le modalità e i tempi per l'esecuzione delle attività.

3.2.C - Monitoraggio per il governo delle liste di attesa

- eventuale riprogrammazione delle disponibilità di calendario in agenda, utilizzando gli strumenti di monitoraggio e controllo dei tempi di attesa messi a disposizione dalla struttura regionale ovvero sulla base dei dati trasmessi dal CUP regionale;
- rilevazione delle prestazioni al fine di conoscere la complessiva attività svolta dalle strutture eroganti per valutarne la coerenza con i protocolli assistenziali e con le linee guida;
- reportistica finalizzata a supportare il debito informativo esterno ed interno delle Aziende del SSR: produzione delle informazioni e delle statistiche necessarie per le esigenze informative delle singole Aziende del SSR, compresa l'alimentazione dei flussi informativi richiesti per legge o disposizioni regionali. Il Responsabile dei Flussi individuato in ciascuna Azienda provvederà a definire le modalità e le tempistiche.



3.2.D - Attività di supporto amministrativo

Supporto per lo svolgimento di attività amministrative:

- fascicolazione, inserimento dati, reporting, estrazione dati da gestionali in uso presso le Aziende del SSR per gli ambiti/strutture individuati nell'Allegato 1;

3.2.E - Gestione numero verde

Trattasi di un servizio deputato a garantire ai cittadini tutte le informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di accesso alle strutture del SSR.

Il numero verde, attraverso operatori adeguatamente formati, deve fornire informazioni sulle prestazioni ambulatoriali erogate dalle Aziende, sulle modalità di accesso e pagamento del ticket, sulle modalità di richiesta e pagamento delle cartelle cliniche, sui tempi di attesa delle prestazioni, sulle modalità per raggiungere gli ambulatori, sull'ubicazione degli stessi e su qualsiasi altra informazione necessaria al cittadino per usufruire al meglio dei servizi forniti dalle Aziende del SSR.

In caso di richieste particolari il personale, acquisite le informazioni necessarie, provvederà a ricontattare telefonicamente l'utente per aggiornarlo su quanto richiesto.

La formazione del personale su tutti gli aspetti e le problematiche connesse all'accessibilità che possono essere oggetto di informazione ai cittadini, è a cura della DA in stretta collaborazione con la Stazione appaltante.

ART. 4. - ORARIO DI APERTURA DEGLI SPORTELLI

La ditta aggiudicataria dovrà, all'interno del monte ore minimo, come specificato per ciascun Lotto nell'allegato 1, assicurare l'apertura al pubblico degli sportelli in Front Office e tutte le attività di Back-Office (con l'articolazione oraria eventualmente indicata in tabella e/o con quella concordata con il Direttore dell'esecuzione del contratto o suo delegato).

La DA dovrà, inoltre, assicurare costantemente, senza esclusioni, la copertura delle postazioni, dei posti/lavoro e il corretto svolgimento delle attività anche in caso di malattie, ferie e quant'altro, attraverso la disponibilità immediata di adeguate sostituzioni di pari livello e competenze.

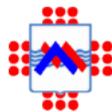
ART. 5. - VALORE DELL'APPALTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

L'appalto è suddiviso in quattro lotti funzionali.

Nell'ambito di ciascun lotto, a seconda degli specifici fabbisogni, sono indicate le attività richieste per ciascun servizio così come descritto al precedente art. 3. Tali attività, eventuali servizi specifici aggiuntivi, ed il relativo monte ore a base di gara sono specificati all'**Allegato n. 1**.

Le ore ivi indicate sono le ore minime da garantire.

Il valore stimato complessivo massimo dell'appalto ai sensi dell'art. 35, c. 4 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. , per l'intera durata massima contrattuale pari ad anni 5 comprensivo delle eventuali opzioni, è di **€ 31.334.105,28** oltre IVA, così suddiviso:



| Procedura aperta per l'affidamento della gestione in outsourcing dei servizi integrati del centro unico prestazioni ambulatoriali e servizi di supporto amministrativo | Lotto 1 ASP | Lotto 2 AOR S.CARLO | Lotto 3 ASM | Lotto 4 IRCCS CROB |
|---|------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Importo a base di gara - 3 anni (IVA esclusa) | 7.118.857,20 € | 1.997.377,20 € | 3.886.837,50 € | 1.157.820,30 € |
| Oneri della sicurezza non soggetti a ribasso | 8.100,00 € | 1.700,00 € | 1.500,00 € | 1.000,00 € |
| Importo totale - 3 anni | 7.126.957,20 € | 1.999.077,20 € | 3.888.337,50 € | 1.158.820,30 € |
| Importo ripetizione servizi analoghi – 2 anni (art.63, c.5) | 4.741.946,17 € | 1.330.474,10 € | 2.589.063,62 € | 771.236,36 € |
| Oneri della sicurezza non soggetti a ribasso | 5.400,00 € | 1.700,00 € | 1.500,00 € | 1.000,00 € |
| Importo totale ripetizione - 2 anni | 4.747.346,17 € | 1.332.174,10 € | 2.590.563,62 € | 772.236,36 € |
| Importo eventuale opzione (art. 106, c.12) | 2.374.860,67 € | 666.250,26 € | 1.295.780,22 € | 386.211,33 € |
| Importo eventuale opzione art. 106 c. 1 lett. e) | 237.486,07 € | 66.625,03 € | 129.578,02 € | 38.621,13 € |
| Proroga tecnica – 6 mesi (art.106, c.11) | 1.185.486,54 € | 332.618,55 € | 647.265,91 € | 192.809,09 € |
| Allestimento postazioni | 0 | 0 | 165.000,00 € | 0 |
| VALORE STIMATO DELL'APPALTO PER AZIENDA (ex art. 35, c. 4) | 15.672.136,65 € | 4.396.745,14 € | 8.716.525,28 € | 2.548.698,22 € |
| VALORE STIMATO COMPLESSIVO DELL'APPALTO (ex art. 35, c. 4) | | 31.334.105,28 € | | |

ALLEGATO 1 – SPECIFICHE TECNICHE PER I SINGOLI LOTTI

LOTTO 1- SERVIZI ASP CIG: 88522156E8

Specifiche per il Lotto n.1:

La DA dovrà garantire le attività sottoelencate presso la Centrale Operativa di Basilicata Soccorso in Potenza, presso il Distretto di Villa D'Agri, presso il Poliambulatorio Maria Teresa di Calcutta (Distretto di POTENZA) e presso il Poliambulatorio di Rionero in Vulture (Distretto di MELFI) per il monte ore indicato, atto a garantire lo svolgimento delle attività programmate dai Responsabili delle strutture.

| DISTRETTO / UO | ATTIVITA' | Sportelli minimi | | Ore settimanali | Totale settimanale | Totale annuo (52 sett) per attività | Totale annuo (52 sett) | Note |
|--|---|------------------|------------|-----------------|--------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------|
| | | Mattina | Pomeriggio | | | | | |
| POTENZA Poliambulatorio "Madre Teresa di Calcutta" | Front Office - Informazione ed orientamento | 1 | 1 | 45 | 275 | 2340 | 14300 | |
| | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 4 | 4 | 170 | | 8840 | | |
| | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Richiamate e Distribuzione fogli Lavoro | - | - | 60 | | 3120 | | |
| POTENZA Assistenza Primaria | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | 3 | 2 | 85 | 150 | 4420 | 7800 | |
| | Back Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | - | - | 65 | | 3380 | | |
| POTENZA Dir. Strategica | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Data entry e reporting | | | 60 | 60 | 3120 | 3120 | |
| PICERNO | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | - | 6 | 10 | 312 | 520 | Bisettimanale |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 4 | | 208 | | |
| AVIGLIANO | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | - | 6 | 10 | 312 | 520 | Bisettimanale |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 4 | | 208 | | |
| OPPIDO L. | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | - | 6 | 10 | 312 | 520 | Bisettimanale |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 4 | | 208 | | |
| MURO LUCANO | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | - | 6 | 10 | 312 | 520 | Bisettimanale |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 4 | | 208 | | |
| VILLA D'AGRI | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | 1 | 45 | 105 | 2340 | 5460 | |

Procedura aperta per l'affidamento della gestione in outsourcing dei servizi integrati del centro unico prestazioni ambulatoriali e servizi di supporto amministrativo per le esigenze dell'ASP, dell'ASM, dell'AOR S. Carlo di Potenza e dell'IRCCS CROB di Rionero in Vulture - Capitolato Tecnico

| DISTRETTO / UO | ATTIVITA' | Sportelli minimi | | Ore settimanali | Totale settimanale | Totale annuo (52 sett) per attività | Totale annuo (52 sett) | Note |
|----------------|--|------------------|------------|-----------------|--------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------------|
| | | Mattina | Pomeriggio | | | | | |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | 1 | 1 | 30 | | 1560 | | |
| | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Data entry e reporting - Richiamate | - | - | 30 | | 1560 | | |
| BRIENZA | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | - | 4 | 8 | 208 | 416 | Bisettimanale |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 4 | | 208 | | |
| MOLITERNO | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | - | 2 | 4 | 104 | 208 | |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 2 | | 104 | | |
| SANT'ARCANGELO | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | 0 | 30 | 30 | 1560 | 1560 | |
| MELFI | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 2 | 1 | 75 | 135 | 3900 | 7020 | |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/Rinnovo Esenzioni | 1 | | 30 | | 1560 | | |
| | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Richiamate e Distribuzione fogli Lavoro | - | - | 30 | | 1560 | | |
| | Back Office - Attività supporto Amministrativo - CURE PALLIATIVE | | | 30 | 30 | 1560 | 1560 | |
| RIONERO | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 2 | 2 | 90 | 190 | 4680 | 9880 | |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/Rinnovo Esenzioni | 1 | | 30 | | 1560 | | |
| | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Richiamate e Distribuzione fogli Lavoro - Data Entry | - | - | 70 | | 3640 | | |
| ATELLA | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | - | 10 | 15 | 520 | 780 | 3 volte a settimana |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 5 | | 260 | | |
| BARILE | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | - | 10 | 15 | 520 | 780 | 3 volte a settimana |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 5 | | 260 | | |
| RAPOLLA | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | - | 10 | 15 | 520 | 780 | 3 volte a settimana |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 5 | | 260 | | |

Procedura aperta per l'affidamento della gestione in outsourcing dei servizi integrati del centro unico prestazioni ambulatoriali e servizi di supporto amministrativo per le esigenze dell'ASP, dell'ASM, dell'AOR S. Carlo di Potenza e dell'IRCCS CROB di Rionero in Vulture - Capitolato Tecnico

| DISTRETTO / UO | ATTIVITA' | Sportelli minimi | | Ore settimanali | Totale settimanale | Totale annuo (52 sett) per attività | Totale annuo (52 sett) | Note |
|-----------------------|--|------------------|------------|-----------------|--------------------|-------------------------------------|------------------------|------|
| | | Mattina | Pomeriggio | | | | | |
| SAN FELE | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | 1 | 20 | 30 | 1040 | 1560 | |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 10 | | 520 | | |
| PESCOPAGANO | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | 1 | 20 | 30 | 1040 | 1560 | |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/rinnovo Esenzioni | | | 10 | | 520 | | |
| VENOSA (compreso POD) | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 4 | 2 | 180 | 246 | 9360 | 12792 | |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/Rinnovo Esenzioni | 1 | 1 | 36 | | 1872 | | |
| | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Richiamate e Distribuzione fogli Lavoro - Data Entry | - | - | 30 | | 1560 | | |
| | Back Office - CURE PALLIATIVE - Attività supporto Amministrativo - | | | 60 | 60 | 3120 | 3120 | |
| GENZANO di L. | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | 1 | 30 | 36 | 1560 | 1872 | |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/Rinnovo Esenzioni | | | 6 | | 312 | | |
| LAVELLO | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 2 | 1 | 30 | 72 | 1560 | 1872 | |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/Rinnovo Esenzioni | | | 6 | | 312 | | |
| | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Richiamate e Distribuzione fogli Lavoro | | | 20 | 20 | 1040 | 1040 | |
| PALAZZO S.G. | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | 1 | 30 | 36 | 1560 | 1872 | |
| | Front Office - Scelta MMG e PdL - Rilascio/Rinnovo Esenzioni | | | 6 | | 312 | | |
| CHIAROMONTE | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | | 25 | 30 | 1300 | 1560 | |
| | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Richiamate e Distribuzione fogli Lavoro | | | 5 | | 260 | | |
| LAURIA | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 2 | | 60 | 80 | 3120 | 4160 | |
| | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Richiamate e Distribuzione fogli Lavoro | | | 20 | | 1040 | | |

| DISTRETTO / UO | ATTIVITA' | Sportelli minimi | | Ore settimanali | Totale settimanale | Totale annuo (52 sett) per attività | Totale annuo (52 sett) | Note |
|---|---|------------------|------------|-----------------|--------------------|-------------------------------------|------------------------|------|
| | | Mattina | Pomeriggio | | | | | |
| DISTRETTO SALUTE MENTALE | Front Office - Prenotazione, Accettazione e Gestione Cassa | 1 | 1 | 35 | 40 | 1820 | 2080 | |
| | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Richiamate e Distribuzione fogli Lavoro | | | 5 | | 260 | | |
| CENTRALE OP. 118 - DEU | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Data entry e reporting | | | 120 | 120 | 6240 | 6240 | |
| VENOSA - U.O. VETERINARIA | Back Office - Attività supporto Amministrativo, Data entry e reporting | | | 30 | 30 | 1560 | 1560 | |
| Back Office - Gestione programmazione Agende | | | | 40 | 40 | 2080 | 2080 | |
| Back Office - Monitoraggio per il governo delle liste di attesa e Flussi Ministeriali | | | | 40 | 40 | 2080 | 2080 | |
| | | | | 1946 | | 101192 | 101192 | |

| RIEPILOGO MONTE ORE LOTTO N. 1 - ASP | |
|---|---------|
| Totale ore/settimana per tutte le attività da espletare | 1.946 |
| Totale ore/anno (52 settimane) | 101.192 |

Specifiche per il Lotto n. 2:

Quanto sotto indicato rappresenta una proposta tesa ad uniformare gli orari, la distribuzione e la gestione delle attività di front e back office su tutti i presidi afferenti all'AOR S. Carlo.

Il numero di ore, l'orario degli sportelli della cassa e dell'accoglienza e le ore da destinare al back office potranno essere riviste e concordate con i Responsabili di struttura in accordo con la Direzione Sanitaria dell'AOR S. Carlo.

La DA dovrà garantire, per il presente lotto l'attività di coordinamento tra la SA e la DA attraverso un Referente (Project manager) dedicato allo scopo, reperibile anche in loco e per un numero di ore non inferiore a 40 settimanali.

Proposta per la Gestione Servizi integrati al CUP PO San Carlo

Attività di Front Office -3.1.B

Gestione cassa esenti

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------------------|
| 8.00-13.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 15.00-18.00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 15 |
| Totale | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 5 | 45 |

Attività di Back Office - 3.2.A – 3.2.B – 3.2.C

Attività di data entry - Verifica ricette - Gestione richiamate

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----|----------------------|
| 8.00-14.00 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 30 |
| Totale | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 30 |

Attività di Back Office - 3.2.E Numero Verde "Parla con il San Carlo"

Gestione numero verde attività di informazione e orientamento all'utenza

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----|----------------------|
| 09.00-14.00 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 25 |
| Totale | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 25 |

| Servizio ALPI – 3.1.E Cassa Intramoenia | Gestione cassa Intramoenia | | | | | | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--|----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------------------|
| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | |
| <i>10.00-13.00</i> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | 15 |
| <i>08.00-13.00</i> | | | | | | 5 | 5 |
| <i>14.00-19.00</i> | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 25 |
| Totale | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 5 | 45 |

| Prenotazioni telefoniche ALPI | Prenotazioni telefoniche ALPI | | | | | | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-------------------------|
| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | |
| <i>08.00-19.00</i> | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 5 | 60 |
| Totale | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 5 | 60 |

| Servizio ALPI Back Office - 3.2.D | Attività di supporto amministrativo | | | | | | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--|-------------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----|-------------------------|
| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | |
| <i>08.00-14.00</i> | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 30 |
| <i>15.00-17.00</i> | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 10 |
| Totale | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 40 |

| Poliambulatorio ALPI | Gestione degli spazi in uso ai medici (accoglienza pazienti, gestione cassa) | | | | | | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|-----------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|-------------------------|
| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | |
| <i>15.00-19.00</i> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 20 |
| Totale | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 20 |

| Supporto elaborazione dati e gestione tabelle ALPI | Attività di reportistica - gestione agende ALPI | | | | | | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|---|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----|-------------------------|
| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | |
| <i>gestione tabelle CUP</i> | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 40 |
| <i>attività di reportistica</i> | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 40 |
| Totale | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | | 80 |

Proposta Gestione Servizi integrati al CUP presidi ospedalieri Ospedale di Lagonegro, Ospedale di Melfi, Ospedale di Pescopagano, Ospedale di Villa d'Agri

Attività di Accoglienza 3.1.A

Attività di informazione e orientamento all'utenza

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 8.30 - 13.00 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | | 22,5 |
| 15.00-17.30 | 2,5 | 2,5 | 2,5 | 2,5 | 2,5 | | 12,5 |
| | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | | 35 |

Attività di Front Office 3.1.B – 3.1.D

Accettazione – gestione agende - gestione cassa

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 7.30 -12,30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 25 |
| 7.30 -13,00 | 5,5 | 5,5 | 5,5 | 5,5 | 5,5 | | 27,5 |
| 8.00-14.00 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 30 |
| 14,30 -18,00 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | | 17,5 |
| | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 0 | 100 |

Attività Back Office – 3.2.D

Attività di data entry

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 8.00-14.00 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 30 |
| | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 30 |

Attività di Supporto Amministrativo – Reporting 3.2.D

Attività di supporto amministrativo - reporting

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 8.00 - 14.00 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |
| | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |

RIEPILOGO MONTE ORE LOTTO N. 2 - S. CARLO

| | |
|---|--------|
| Totale ore/settimana per tutte le attività da espletare | 546 |
| Totale ore/anno (52 settimane) | 28.392 |

Specifiche per il Lotto n. 3:

La ditta aggiudicataria dovrà dotarsi di un'infrastruttura hardware adeguata e tecnologicamente avanzata per soddisfare il servizio oggetto dell'appalto (PC, stampanti, fotocopiatrici con relativo materiale di consumo, elimina-code, pannelli informativi in relazione al flusso di utenti, ecc.) così come specificato all'Allegato n. 2.

Dovrà inoltre occuparsi della gestione e manutenzione della stessa infrastruttura.

La SA metterà a disposizione della DA la rete intranet, l'applicativo software CUP e le risorse telefoniche al fine dell'espletamento del servizio; la DA provvederà ad istruire i propri operatori al corretto utilizzo delle suddette risorse.

Per la configurazione delle postazioni di lavoro (PC, stampanti, ecc.) la DA dovrà contattare la competente U.O. "Sistema Informativo Aziendale".

Le attività come sopra descritte comprendono l'allestimento e la gestione, con proprio personale, degli sportelli sotto indicati per ciascuno dei quali sono riepilogate le ore settimanali poste a base di gara.

Per attività di "sportello" si intende l'erogazione di tutte le attività di front office di cui al paragrafo 3.1. nello specifico, l'attività di accettazione amministrativa dei ricoveri programmati (3.1.C) è prevista esclusivamente presso gli sportelli CUP dei Presidi Ospedalieri di Matera e Policoro in accordo con le modalità operative disposte dalle rispettive Direzioni Sanitarie.

Quando il servizio è erogato in modalità Back Office 3.2 si intende riferito a tutte le attività pertinenti. Nello specifico si precisa che per il presente lotto la "distribuzione fogli di lavoro" 3.2.B riguarda solo l'attività in intramoenia.

| Ubicazione | | P.O. di Matera - Piano Terra | | | | | |
|--------------|------------------|------------------------------|-------------------------------------|--------|---------------|-------------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg / sett. | ore / sett. | ore/anno |
| 1 | 07:00 | 19:00 | dal lunedì al venerdì | 12,00 | 5 | 60,00 | 13.286 |
| | 07:00 | 13:00 | sabato | 6,00 | 1 | 6,00 | |
| 2 | 07:30 | 13:00 | dal lunedì al venerdì | 5,50 | 5 | 27,50 | |
| | 14:00 | 17:00 | dal lunedì al venerdì | 3,00 | 5 | 15,00 | |
| 3 | 08:00 | 13:00 | dal lunedì al sabato | 5,00 | 6 | 30,00 | |
| 4 | 08:00 | 13:00 | dal lunedì al sabato | 5,00 | 6 | 30,00 | |
| 5 | 08:00 | 11:30 | dal lunedì al venerdì | 3,50 | 5 | 17,50 | |
| 6 | 08:00 | 13:30 | dal lunedì al sabato (back office) | 5,50 | 6 | 33,00 | |
| | 14:00 | 18:00 | dal lunedì al venerdì (back office) | 4,00 | 5 | 20,00 | |
| 7 | 08:00 | 12:00 | dal lunedì al giovedì (back office) | 4,00 | 4 | 16,00 | |
| 8 | 12:00 | 12:50 | venerdì (back office) | 0,50 | 1 | 0,50 | |

| Ubicazione | | Laboratorio Analisi del P.O. di Matera - Piano -1 | | | | | |
|--------------|------------------|---|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 07:00 | 13:00 | dal lunedì al venerdì | 6,00 | 5 | 30,00 | 2.340 |
| 2 | 08:00 | 11:00 | dal lunedì al venerdì | 3,00 | 5 | 15,00 | |

| Ubicazione | | Radiologia e R.M.N. del P.O. di Matera - Piano terra | | | | | |
|--------------|------------------|--|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 20:00 | dal lunedì al venerdì | 12,00 | 5 | 60,00 | 3.432 |
| | 08:00 | 14:00 | sabato | 6,00 | 1 | 6,00 | |

| Ubicazione | | Poliambulatorio di Via Montescaglioso - Matera | | | | | |
|--------------|------------------|--|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 07:30 | 13:00 | dal lunedì al venerdì | 5,50 | 5 | 27,50 | 1742 |
| | 14:30 | 17:30 | martedì e giovedì | 3,00 | 2 | 6,00 | |

| Ubicazione | | Poliambulatorio di Via Montescaglioso – Matera (Scelta medica) | | | | | |
|--------------|------------------|--|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 2* | 08:30 | 12:30 | dal lunedì al venerdì | 4,00 | 5 | 20,00 | 2600 |
| 2* | 15:00 | 17:30 | martedì e giovedì | 2,50 | 2 | 5,00 | |
| 3 | 08:30 | 13:30 | dal lunedì al venerdì | 5,00 | 5 | 25,00 | |

| Ubicazione | | Punto Salute Via Matteotti - Matera | | | | | |
|--------------|------------------|-------------------------------------|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 12:30 | dal lunedì al sabato | 4,50 | 6 | 27,00 | 2.964 |
| | 17:00 | 20:00 | dal lunedì al venerdì | 3,00 | 5 | 15,00 | |
| 2 | 08:00 | 11:00 | dal lunedì al venerdì | 3,00 | 5 | 15,00 | |

| Ubicazione | | Punto Sanità di Piazza Firenze - Matera | | | | | |
|--------------|------------------|---|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 12:30 | dal lunedì al venerdì | 4,50 | 5 | 22,50 | 1170 |

| Ubicazione | | Distretto Sanitario di Bernalda | | | | | |
|--------------|------------------|---------------------------------|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 12:00 | dal lunedì al venerdì | 4,00 | 5 | 20,00 | 1.196 |
| 2 | 08:00 | 11:00 | venerdì (back office) | 3,00 | 1 | 3,00 | |

Procedura aperta per l'affidamento della gestione in outsourcing dei servizi integrati del centro unico prestazioni ambulatoriali e servizi di supporto amministrativo per le esigenze dell'ASP, dell'ASM, dell'AOR S. Carlo di Potenza e dell'IRCCS CROB di Rionero in Vulture - Capitolato Tecnico

| Ubicazione | | P.O. di Policoro | | | | | |
|--------------|------------------|------------------|--|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 07:00 | 19:00 | dal lunedì al venerdì | 12,00 | 5 | 60,00 | 9.776 |
| | 07:00 | 14:00 | sabato | 7,00 | 1 | 7,00 | |
| 2 | 07:00 | 12:00 | dal lunedì al sabato | 5,00 | 6 | 30,00 | |
| | 14:00 | 16:00 | dal lunedì al venerdì | 2,00 | 5 | 10,00 | |
| 3 | 07:30 | 12:30 | dal lunedì al venerdì | 5,00 | 5 | 25,00 | |
| 4 | 08:00 | 13:00 | dal lunedì al venerdì | 5,00 | 5 | 25,00 | |
| 5 | 08:30 | 12:00 | dal lunedì al venerdì (back office) | 3,50 | 5 | 17,50 | |
| 6 | 08:00 | 12:30 | lunedì, mercoledì, venerdì (back office) | 4,50 | 3 | 13,50 | |

| Ubicazione | | Laboratorio Analisi P.O. di Policoro | | | | | |
|--------------|------------------|--------------------------------------|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 10:30 | dal lunedì al venerdì | 2,50 | 5 | 12,50 | 650 |

| Ubicazione | | Risonanza Magnetica P.O. di Policoro | | | | | |
|--------------|------------------|--------------------------------------|-------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:30 | 13:30 | martedì e giovedì | 5,00 | 2 | 10,00 | 520 |

| Ubicazione | | Distretto Sanitario di Policoro | | | | | |
|--------------|------------------|---------------------------------|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 14:00 | dal lunedì al venerdì | 6,00 | 5 | 30,00 | 1.872 |
| | 14:30 | 17:30 | martedì e giovedì | 3,00 | 2 | 6,00 | |

| Ubicazione | | Distretto Sanitario di Tursi | | | | | |
|--------------|------------------|------------------------------|--------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 12:00 | lunedì | 4,00 | 1 | 4,00 | 1248 |
| | 08:30 | 14:00 | martedì | 5,50 | 1 | 5,50 | |
| | 09:00 | 12:00 | mercoledì | 3,00 | 1 | 3,00 | |
| | 08:00 | 14:00 | giovedì | 6,00 | 1 | 6,00 | |
| | 08:30 | 12:00 | venerdì | 3,50 | 1 | 3,50 | |
| 2 | 12:00 | 14:00 | venerdì B.O. | 2,00 | 1 | 2,00 | |

Procedura aperta per l'affidamento della gestione in outsourcing dei servizi integrati del centro unico prestazioni ambulatoriali e servizi di supporto amministrativo per le esigenze dell'ASP, dell'ASM, dell'AOR S. Carlo di Potenza e dell'IRCCS CROB di Rionero in Vulture - Capitolato Tecnico

| Ubicazione | | P.O. di Tinchi | | | | | |
|--------------|------------------|----------------|----------------------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 07:00 | 14:00 | dal lunedì al sabato | 7,00 | 6 | 42,00 | 5.460 |
| | 14:00 | 17:00 | martedì | 3,00 | 1 | 3,00 | |
| | 14:00 | 16:00 | giovedì | 2,00 | 1 | 2,00 | |
| 2 | 07:00 | 13:00 | dal lunedì al sabato | 6,00 | 6 | 36,00 | |
| 3 | 08:00 | 11:00 | dal lunedì al venerdì | 3,00 | 5 | 15,00 | |
| 4 | 08:00 | 11:30 | lunedì e mercoledì (back office) | 3,50 | 2 | 7,00 | |

| Ubicazione | | P.O. di Stigliano | | | | | |
|--------------|------------------|-------------------|----------------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 13:00 | dal lunedì al venerdì | 5,00 | 5 | 25,00 | 2.158 |
| | 08:00 | 10:00 | lunedì, mercoledì, giovedì | 2,00 | 3 | 6,00 | |
| | 8.30 | 12:00 | sabato | 3,50 | 1 | 3,50 | |
| | 15:00 | 17:00 | martedì | 2,00 | 1 | 2,00 | |
| 2 | 09:00 | 10:00 | venerdì | 1,00 | 1 | 1,00 | |
| 3 | 08:00 | 12:00 | sabato (back office) | 4,00 | 1 | 4,00 | |

| Ubicazione | | Ospedale di Tricarico | | | | | |
|--------------|------------------|-----------------------|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 13:00 | dal lunedì al venerdì | 5,00 | 5 | 25,00 | 1.508 |
| | 15:00 | 17:00 | martedì e giovedì | 2,00 | 2 | 4,00 | |

| Ubicazione | | Distretto Sanitario di Pisticci | | | | | |
|--------------|------------------|---------------------------------|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 13:00 | dal lunedì al venerdì | 5,00 | 5 | 25,00 | 1.508 |
| | 15:00 | 17:00 | martedì e giovedì | 2,00 | 2 | 4,00 | |

| Ubicazione | | Distretto sanitari di Ferrandina | | | | | |
|--------------|------------------|----------------------------------|-----------------------|--------|-------------|-----------|----------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 13:00 | dal lunedì al venerdì | 5,00 | 5 | 25,00 | 1.508 |
| | 15:00 | 17:00 | martedì e giovedì | 2,00 | 2 | 4,00 | |

Procedura aperta per l'affidamento della gestione in outsourcing dei servizi integrati del centro unico prestazioni ambulatoriali e servizi di supporto amministrativo per le esigenze dell'ASP, dell'ASM, dell'AOR S. Carlo di Potenza e dell'IRCCS CROB di Rionero in Vulture - Capitolato Tecnico

| Ubicazione | | Distretto Sanitario di Montalbano | | | | | |
|--------------|------------------|-----------------------------------|-------------------|--------|-------------|-----------|------------|
| n. sportello | orario sportello | | frequenza | ore/gg | n. gg/sett. | ore/sett. | ore/anno |
| 1 | 08:00 | 11:00 | Martedì e giovedì | 3,00 | 2 | 6,00 | 312 |

| RIEPILOGO MONTE ORE LOTTO N.3 - ASM | |
|---|---------|
| Totale ore/settimana per tutte le attività da espletare | 1.062,5 |
| Totale ore/anno (52 settimane) | 55.250 |

Specifiche per il Lotto n.4.

I servizi richiesti in fabbisogno all'IRCCS CROB, da espletare presso la sede dell'istituto in Rionero in Vulture, comprendono tanto attività di front-office che back office di seguito elencate, per un totale di 316,5 ore settimanali.

Gli sportelli da ubicare sono in numero di 7.

Riguardo alla consegna delle cartelle cliniche e/o referti di diagnostica strumentale, per l'IRCCS CROB tale attività comprende esclusivamente la riscossione somme ticket incluse eventuali spedizioni e, pertanto rientra tra le attività di contabilizzazione e gestione cassa (3.1.D), poiché il ritiro delle cartelle cliniche è effettuato presso l'Ufficio Cartelle Cliniche ed il ritiro dei referti di diagnostica strumentale presso le rispettive Unità di appartenenza.

| IRCCS CROB di Rionero in Vulture | | |
|----------------------------------|---|--|
| Servizi richiesti | Attività richieste | Sportelli/ore da garantire |
| 3.1 Front Office | 3.1.A Informazione ed orientamento utenza | N. 6 Sportelli / 298.5 ore settimanali |
| | 3.1.B Prenotazione e accettazione delle prestazioni della specialistica ambulatoriale | |
| | 3.1.C Accettazione ricoveri programmati | |
| | 3.1.D Contabilizzazione e gestione cassa | |
| | 3.1.E Gestione CUP/ALPI | |
| 3.2 Back Office | 3.2.A Gestione e programmazione delle agende di prenotazione | N. 1 sportello /18 ore settimanali |
| TOTALE ORE/SETTIMANA | | 316.5 |

Proposta Gestione Servizi integrati al CUP IRCCS CROB Rionero in Vulture
Servizi Integrati: 3.1 Front Office

Attività di Accoglienza 3.1.A Attività di informazione e orientamento all'utenza (Sportello Accoglienza)

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|---------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 8.00 - 14.00 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 30 |

Attività di Front Office 3.1.D Contabilizzazione e gestione cassa

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 7.30 -14,00 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | | 32.5 |
| 7.30 -14,00 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | | 32.5 |
| 7.30 -14,00 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | | 32.5 |
| 7.30 -13,30 | | | | | | 6 | 6 |
| 14.00-19:30 | 5.5 | 5.5 | 5.5 | 5.5 | 5.5 | | 27.5 |
| 14.00-19:30 | 5.5 | 5.5 | 5.5 | 5.5 | 5.5 | | 27.5 |
| Totale | | | | | | | 158.5 |

Attività di Front Office 3.1.B –

Accettazione delle prestazioni della specialistica ambulatoriale

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 8.00 -14,00 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 30 |

Attività di Front Office 3.1 C –

Accettazione Ricoveri Programmati

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 7.30 -13,30 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 30 |

Attività di Front Office 3.1 B –

Prenotazione delle prestazioni della specialistica ambulatoriale

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 8.00 -14,00 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 30 |

Attività di Front Office 3.1 E –

Gestione CUP/ALPI

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 1400 -18,00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 20 |

**Proposta Gestione Servizi integrati al CUP IRCCS CROB Rionero in Vulture
Servizi Integrati: 3.2 Servizi di Back Office****Attività di Back Office 3.2 A**

Gestione e programmazione delle agende di prenotazione-Gestione Numero Verde

| | Lun | Mart | Mer | Gio | Ven | Sab | TOTALE ORE/SETTIMANA |
|--------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|----------------------|
| 08.00-14.00 | 6 | | 6 | | 6 | | 18 |

L'orario riportato in tabella è indicativo e suscettibile di subire variazioni.

| RIEPILOGO MONTE ORE LOTTO N. 4 - CROB | |
|--|---------------|
| Totale ore/settimana per tutte le attività da espletare | 316,5 |
| Totale ore/anno (52 settimane) | 16.458 |

| Matera | |
|---|----|
| Sede Ospedale Madonna delle Grazie | |
| Piano 0: n. 7 sportelli e n. 2 postazione di Back office | |
| PC | 9 |
| Stampante | 9 |
| Lettore di codici a Barre | 9 |
| Fotocopiatrici | 2 |
| Armadi | 6 |
| banconi/scrivanie con cassettera | 7 |
| Scrivanie back office con cassettera | 2 |
| Cassettera per cartelle sospese | 2 |
| Sedie | 10 |
| Appendiabiti | 2 |
| verifica banconote false | 4 |
| Verifica/conta banconote false | 1 |
| Cassaforte | 1 |
| Piano -1: n. 2 sportelli | |
| PC | 2 |
| Stampante | 2 |
| Lettore di codici a Barre | 2 |
| Fotocopiatrici | 1 |
| banconi/scrivanie con cassettera | 2 |
| verifica banconote false | 1 |
| Sedie | 2 |
| Poliambulatorio Via Montescaglioso: n. 2 sportelli | |
| PC | 2 |
| Stampante | 2 |
| Lettore di codici a Barre | 2 |
| Fotocopiatrici | 1 |
| banconi/scrivanie con cassettera | 2 |
| verifica banconote false | 1 |
| Sedie | 2 |
| Poliambulatorio Via Montescaglioso: n. 2 sportelli Scelta medica | |
| PC | 2 |
| Stampante | 2 |
| Fotocopiatrici | 1 |
| Scrivania con cassettera | 2 |
| Sedie | 6 |
| Scanner | 2 |
| Vetri Plexiglass DPI Anticovid | 2 |

| Matera | |
|---|---|
| Punto Sanità Via Matteotti: 2 sportelli | |
| PC | 2 |
| Stampante | 2 |
| Fotocopiatrici | 1 |
| banconi/scrivanie con cassettera | 2 |
| Lettore di codici a Barre | 2 |
| Sedie | 2 |
| Appendiabiti | 1 |
| Vetri Plexiglass DPI Anticovid | 3 |
| Scaffali in camera archivio | 3 |
| verifica banconote false | 1 |
| Cassaforte | 1 |
| Punto Sanità Piazza Firenze: 1 sportello | |
| PC | 1 |
| Stampante | 1 |
| Fotocopiatrici | 1 |
| banconi/scrivanie con cassettera | 1 |
| Lettore di codici a Barre | 1 |
| verifica banconote false | 1 |
| Sedie | 1 |

| Policoro | |
|---|---|
| Ospedale piano 0: 5 sportelli e n. 1 postazione di Back office | |
| PC | 6 |
| Stampante | 6 |
| Lettore di codici a Barre | 6 |
| Fotocopiatrici | 2 |
| Armadi | 4 |
| banconi/scrivanie con cassettera | 5 |
| Scrivanie back office con cassettera | 1 |
| Sedie | 8 |
| Appendiabiti | 1 |
| verifica banconote false | 4 |
| Verifica/conta banconote false | 1 |
| Cassaforte | 1 |
| Ospedale risonanza magnetica: 1 sportello | |
| PC | 1 |
| Stampante | 1 |
| Lettore di codici a Barre | 1 |
| banconi/scrivanie con cassettera | 1 |
| Distretto Sanitario: 1 sportello | |
| PC | 1 |
| Stampante | 1 |

| | |
|----------------------------------|---|
| Lettoce di codici a Barre | 1 |
| banconi/scrivanie con cassetiera | 1 |
| Fotocopiatrice | 1 |

| Bernalda: 1 sportello | |
|----------------------------------|---|
| PC | 1 |
| Stampante | 1 |
| Fotocopiatrici | 1 |
| banconi/scrivanie con cassetiera | 1 |
| Lettoce di codici a Barre | 1 |
| verifica banconote false | 1 |
| Sedie | 1 |

| Tursi Distretto Sanitario: 1 sportello | |
|---|---|
| PC | 1 |
| Stampante | 1 |
| Lettoce di codici a Barre | 1 |
| banconi/scrivanie con cassetiera | 1 |
| Fotocopiatrice | 1 |

| Tinchi Ospedale: 3 sportelli e n.1 postazione back office | |
|--|---|
| PC | 4 |
| Stampante | 4 |
| Lettoce di codici a Barre | 4 |
| banconi/scrivanie con cassetiera | 4 |
| Fotocopiatrice | 3 |
| Armadi | 3 |
| verifica banconote false | 2 |
| Verifica/conta banconote false | 1 |
| Cassaforte | 1 |

| Stigliano Ospedale: 2 sportelli e n.1 postazione back office | |
|---|---|
| PC | 3 |
| Stampante | 3 |
| Lettoce di codici a Barre | 3 |
| banconi/scrivanie con cassetiera | 3 |
| Fotocopiatrice | 1 |
| Armadi | 3 |
| Cassaforte | 1 |
| verifica banconote false | 1 |

| Pisticci: 1 sportello | |
|----------------------------------|---|
| PC | 1 |
| Stampante | 1 |
| Fotocopiatrici | 1 |
| banconi/scrivanie con cassetiera | 1 |

| | |
|---------------------------|---|
| Lettore di codici a Barre | 1 |
| verifica banconote false | 1 |
| Sedie | 1 |

| Ferrandina: 1 sportello | |
|----------------------------------|---|
| PC | 1 |
| Stampante | 1 |
| Fotocopiatrici | 1 |
| banconi/scrivanie con cassetiera | 1 |
| Lettore di codici a Barre | 1 |
| verifica banconote false | 1 |
| Sedie | 1 |

| Tricarico: 1 sportello | |
|----------------------------------|---|
| PC | 1 |
| Stampante | 1 |
| Fotocopiatrici | 1 |
| banconi/scrivanie con cassetiera | 1 |
| Lettore di codici a Barre | 1 |
| verifica banconote false | 1 |
| Sedie | 1 |

| Montalbano: 1 sportello | |
|----------------------------------|---|
| PC | 1 |
| Stampante | 1 |
| Fotocopiatrici | 1 |
| banconi/scrivanie con cassetiera | 1 |
| Lettore di codici a Barre | 1 |
| verifica banconote false | 1 |
| Sedie | 1 |