

Deliberazione n° 69 del 8 febbraio 2018

Oggetto: Procedura negoziata ai sensi dell'art.63 co.2) lett.b) punto 2) D.Lgs. n.50/2016. Affidamento per l'utilizzo della piattaforma RIM (Rete Intelligente Multicanale) e il portale di accesso denominato RIM-Portal per l'invio di SMS di conferma prenotazione e recall, nonché per la gestione delle risposte ricevute a mezzo SMS mediante operatore dedicato. CIG. Z8521DF2D7.

IL DIRETTORE U.O.C. SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI

A conclusione di specifica istruttoria, descritta nella narrazione che segue, si rappresenta che ricorrono i presupposti finalizzati all'adozione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 2 della Legge n. 241/1990 e s.m.i.

Premesso che

- Con deliberazione n. 602 del 18/07/2013, veniva aggiudicato con contratto triennale, rinnovabile per ulteriori due anni, il servizio in outsourcing CUP/ALPI/LUA/CUREP al R.T.I. GESAN S.r.l. – Consorzio CSA – Tecnomedical S.r.l. per il periodo 01/10/2013 – 30/09/2016;
- Con ulteriore deliberazione n. 566 del 20/10/2016 veniva rinnovato il servizio in parola, per gli ulteriori due anni per il periodo dal 01/10/2016 al 30/09/2018;
- Dal settembre 2015 al novembre 2016, la Gesan S.r.l. ha condotto presso questa AORN una sperimentazione legata all'invio di SMS per prenotazione e recall, arrivando alla conclusione che tale strumento genera un atteggiamento maggiormente responsabile da parte dell'utenza, che sentendosi maggiormente seguita ed informata, mette in atto atteggiamenti volti a migliorare la gestione delle liste di attesa con notevole beneficio sull'andamento degli ambulatori; tanto mediante l'utilizzo di SMS di promemoria, così come definito nelle Linee Guida nazionali di cui l'intesa Stato- Regione del 29/04/2010, rep. Atti n.52 e successivo decreto n. 34 dell'8/08/2017 della regione Campania per mezzo del suo allegato B "**LINEE DI INDIRIZZO PER LA RIDUZIONE DEI TEMPI DI ATTESA obiettivi per gli anni 2017 e 2018**";

Considerato che

- Con Nota Prot. 25054/U del 14/12/2017 la Direzione Strategica, ottemperando alla deliberazione n. 124 del 11/09/2017, con la quale questa Azienda recepiva il Decreto del Commissario ad Acta n. 34 del 08/08/2017 onde garantire il rispetto massimo dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali e dei ricoveri programmati, richiedeva alla ditta GESAN S.r.l., titolare del summenzionato servizio un preventivo per l'anno 2018, del servizio di messaggistica SMS su prenotazione e recall, incluso servizio professionale per la gestione delle risposte ricevute a mezzo SMS mediante il RIM-Portal; tanto alla luce dei risultati positivi ottenuti dalla sperimentazione sopracitata;
- Con Nota Prot. T 249/2017 la precitata Ditta riscontrava la succitata richiesta, facendo pervenire un preventivo inerente all'utilizzo della piattaforma RIM (Rete Intelligente Multicanale) e del portale di accesso denominato RIM-Portal, concernente l'invio di SMS di conferma prenotazione e recall, nonché la gestione delle risposte ricevute a mezzo SMS mediante operatore dedicato, per una spesa mensile pari a € 4.000,00 iva esclusa;
- Successivamente la stessa Ditta - in seguito ad espresse valutazioni di quest'Azienda - ha rimesso una Nota Prot. T 05/2018, avente ad oggetto "*...l'Intervento per la gestione dei tempi e delle liste di attesa mediante servizio di Messaggistica Istantanea mediante erogazione di servizio con la piattaforma RIM e gestione risposte a mezzo SMS mediante il portale RIM-Portal: Rimodulazione offerta*", con cui - ferme le prestazioni di cui alla precedente nota Prot. T 249/2017 - ha ridotto la spesa mensile a farsi da € 4.000,00 iva esclusa ad € 3.300,00 iva esclusa;
- detta circostanza consente a quest'Amministrazione di conseguire un risparmio di spesa, mensilmente quantificabile in Euro 700,00, e di soddisfare le esigenze di riduzione della spesa sanitaria;
- la spesa in parola, come innanzi rideterminata, rientra ai sensi di legge nel cosiddetto quinto d'obbligo dell'importo contrattuale (art. 106, comma 12, del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i.);

ESAMINATI tutti gli atti innanzi richiamati;

Visto che

- Il decreto n.58 del 18/07/2011 a firma del Commissario ad acta per la prosecuzione del piano di rientro del settore sanitario della Regione Campania prevede che *“per gli acquisti di beni, attrezzature e servizi sanitari e non sanitari di importo pari o inferiore ad € 50.000,00, le Aziende Sanitarie possano porre in essere autonome procedure di acquisto....”*;
- L'art.63 co.2 lett.b) punto 2) del d.lgs. n.50/2016 prevede l'attivazione di procedura negoziata con un unico operatore economico qualora la concorrenza sia assente per motivi tecnici;
- La presente proposta di deliberazione è formulata previa istruttoria ed estensione conformi alla normativa legislativa vigente in materia;
- Occorre ottemperare a quanto disposto dal Decreto del Commissario ad Acta n. 34 del 08/08/2017, allo scopo di garantire il rispetto massimo dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali e dei ricoveri programmati e per l'efficacia ricorrere all'implementazione della piattaforma RIM (Rete Intelligente Multicanale) e del portale di accesso denominato RIM-Portal inerente l'invio di SMS di conferma prenotazione e recall, nonché per la gestione delle risposte ricevute a mezzo SMS mediante operatore dedicato, come offerto della Ditta Gesan S.r.l., già fornitrice del servizio in outsourcing CUP/ALPI/LUA/CUREP in RTI con le Ditte Consorzio CSA e Tecnomedical S.r.l.;

RITENUTO di

I - DI ADERIRE all'offerta (Nota Prot. T 05/2018) formulata dalla Ditta Gesan S.r.l. per l'utilizzo della piattaforma RIM (Rete Intelligente Multicanale) e del portale di accesso denominato RIM-Portal per l'invio di SMS di conferma prenotazione e recall, nonché per la gestione delle risposte ricevute a mezzo SMS mediante operatore dedicato, come di seguito specificato:

1. durata del servizio in questione fissata fino al 30/09/2018 e, perciò, coincidente con quella riferita al servizio in outsourcing CUP/ALPI/LUA/CUREP come da deliberazione n. 566 del 20/10/2016;
2. importo complessivo pari a € 29.700,00 Iva esclusa;

II - DI DARE ATTO che la spesa in parola, attesa la circostanza esplicitata in premessa e qui espressamente richiamata e trascritta, rientra nel cosiddetto quinto d'obbligo dell'importo contrattuale (art. 106, comma 12, del D.Lgs. n.50/2016 e smi).;

PROPONE

I- DI ADERIRE all'offerta (Nota Prot. T 05/2018) formulata dalla Ditta Gesan S.r.l. per l'utilizzo della piattaforma RIM (Rete Intelligente Multicanale) e del portale di accesso denominato RIM-Portal per l'invio di SMS di conferma prenotazione e recall, nonché per la gestione delle risposte ricevute a mezzo SMS mediante operatore dedicato, come di seguito specificato:

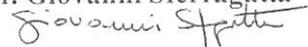
1. durata del servizio in questione fissata fino al 30/09/2018 e, perciò, coincidente con quella riferita al servizio in outsourcing CUP/ALPI/LUA/CUREP come da deliberazione n. 566 del 20/10/2016;
2. importo complessivo pari a € 29.700,00 Iva esclusa;

II - DI IMPUTARE la spesa complessiva di € 29.700,00 iva esclusa sul conto economico 502020165 del bilancio 2018 - autorizzazione n. 64 sub 1, al fine di ottemperare a quanto disposto dal Decreto del Commissario ad Acta n. 34 del 08/08/2017, onde garantire il rispetto massimo dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali e dei ricoveri programmati;

III - DI DARE ATTO che la spesa in parola, attesa la circostanza esplicitata in premessa e qui espressamente richiamata e trascritta, rientra nel cosiddetto quinto d'obbligo dell'importo contrattuale (art. 106, comma 12, del D.Lgs. n.50/2016 e smi).;

IL DIRETTORE U.O.C.

Dr. Giovanni Sferagatta



ATTESTAZIONE DI REGISTRAZIONE CONTABILE

Il costo derivante dal presente atto:

- è di competenza dell'esercizio 2018 imputabile al conto economico 502020165 ed è da imputare al preventivo di spesa 64/1 che presenta la necessaria disponibilità;
- è relativo ad acquisizione cespiti di cui alla Fonte di Finanz. _____

Il Direttore UOC GEF
Dr. Eduardo Chianese



1 PROPOSTA DI SERVIZIO

1.1 Contesto generale

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi CUP gestiti dalla scrivente società presso l'AO in indirizzo, ci preghiamo di sottoporvi la nostra soluzione tesa a cogliere uno degli obiettivi di comunicazione con l'utenza utilizzando un canale di comunicazione che con elevata probabilità è nella disponibilità dell'utenza stessa.

L'utilizzo degli SMS di Promemoria è infatti suggerito nelle linee guida nazionali di cui all'intesa Stato-Regioni del 29-04-2010, rep. Atti n. 52, nonché ribadito nel decreto 34 dell'8/8/2017 della regione Campania per mezzo del suo allegato B "**LINEE DI INDIRIZZO PER LA RIDUZIONE DEI TEMPI DI ATTESA obiettivi per gli anni 2017 e 2018**".

Un primo risultato incoraggiante in merito "all'arruolamento digitale" dei pazienti è stato ottenuto grazie al sistema di "SMS recall" attualmente in esercizio presso alcune aziende ospedaliere dove siamo stati in grado di registrare un recupero di efficienza con un netto miglioramento per quanto concerne il recupero dei "buchi" creatisi a seguito di annullamenti e/o spostamenti grazie al fatto che l'utente viene ricontattato 10 gg (nel caso della Vs AORN per espressa richiesta della Direzione Sanitaria sono 8 gg) prima della prestazione mediante SMS, per cui lo stesso si sente seguito ed al tempo stesso è incoraggiato ad attuare comportamenti maggiormente responsabili come ad esempio disdire per tempo, o spostare, una terapia prenotata.

1.2 La Sperimentazione

Dal **settembre 2015 al novembre 2016** è stata condotta presso la vostra AORN la sperimentazione legata all'invio di SMS per prenotazioni e recall, per cui i nostri operatori del CUP e/o Call Center sono stati in grado di inviare in tempo reale un SMS ai pazienti quale ricevuta di prenotazione, sia che essi si fossero recati di persona allo sportello del CUP o che avessero contattato il Call Center, ricevendo il medesimo riscontro in ambedue i casi, dematerializzando di fatto il riscontro cartaceo della prenotazione. Questo meccanismo ha ridotto di fatto il fenomeno per cui l'utenza, avendo smarrito copia del documento cartaceo di prenotazione, si dovesse recare allo sportello del CUP e/o richiamare il servizio di Call Center dedicato per chiedere la data prevista per le prestazioni prenotate.

Si evidenzia inoltre che opportunamente pubblicizzato il riscontro di prenotazione mediante SMS, tende a convogliare i flussi dell'utenza che necessita della sola prenotazione dagli sportelli del CUP agli operatori del Call Center in quanto in ambedue i casi riceverebbero lo stesso tipo di riscontro alla loro prenotazione, decongestionando di fatto le code fisiche presenti agli sportelli del CUP.

Ancora, il servizio SMS reso per la durata della sperimentazione ha aumentato di fatto il livello di soddisfazione dell'utenza e in taluni casi ha permesso di risolvere discussioni con l'utenza grazie alle evidenze che la nostra piattaforma RIM è in grado di esibire. Durante il periodo della sperimentazione sono stati inviati circa 200.000 SMS da circa 300 caratteri cad. all'utenza, che risultano pertanto essere circa 400.000 SMS singoli che sono stati inviati sia come conferma della prenotazione (sportello CUP e/o Call Center) e sia come promemoria all'utenza 10 gg. prima dell'erogazione delle prestazioni prenotate come messaggio di recall, sia per prestazioni in regime istituzionale che in regime ALPI.

Sperimentazione AORN Caserta		
Funzione	Tipo Messaggio	Q.tà
Accettazione	Sportello	628
Prenotazione	Call Center	239.784
Prenotazione	Sportello	14.836
Prenotazione Alpi	Sportello	1.692
Prenotazione Alpi	Call Center	23.570
Richiamo	Richiamo	116.216
TOTALE INVIATI		396.726

A questi si affiancano i **18.052 SMS ricevuti** dall'utenza contenenti comunicazioni varie inerenti le prestazioni prenotate di quegli utenti che per l'appunto rispondono alle notifiche SMS con un altro SMS.

Per introdurre questa innovazione tecnologica sono stati a ns esclusivo carico i costi di integrazione e degli stessi SMS.

1.3 Prenotazione

Oggi il numero di telefono cellulare viene normalmente preferito dall'utenza quale punto certo di contatto all'atto della prenotazione per ricevere comunicazioni successive. L'utente dopo aver comunicato il proprio numero di cellulare all'operatore del CUP (sportello e/o Call Center) riceverà in tempo reale un SMS¹ quale ricevuta di prenotazione, **sia che esso si sia recato di persona allo sportello del CUP o che abbia contattato il Call Center, ricevendo il medesimo riscontro in ambedue i casi.**

Questo meccanismo riduce di fatto il fenomeno per cui l'utenza avendo smarrito copia del documento cartaceo di prenotazione debba recarsi allo sportello del CUP e/o richiamare il servizio di call center dedicato per chiedere la data prevista per le prestazioni prenotate.

Il testo dell'SMS si chiude con il numero di telefono da contattare in caso di informazioni/comunicazioni in merito alla prenotazione effettuata ed **il link alla "Landing page"** del servizio che punta al sito www.cupt.it. La landing page è opportunamente configurata per cui sono presenti notizie di carattere generale oltre che il dettaglio di eventuali preparazioni per quegli esami che lo prevedano, pertanto semplicemente pigiando sul link della landing page contenuta nel messaggio sarà possibile visualizzare sullo smartphone il contenuto pertinente al messaggio ricevuto. La "landing page" è consultabile oltre che direttamente dal telefono cellulare, anche dal PC ed è anche stampabile da parte dell'utente qualora ne avesse necessità.

1.3.1 Testo SMS per Ricevuta Prenotazione

Gent. XXXXX XXXXX il 10/10/2016 alle ore 10:30, si conferma prenot. N.150907580120165XXX-ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA [EGD] c/o OSPEDALE DI CASERTA, GASTROENTEROLOGIA VIA DELLE ROSE EDIF. D PIANO 0. TEL:08231761547 IMPORTANTE: www.cupt.it/150907/?id=15 - (testo equivalente a 2 SMS)

Da notare che pigiando sul link alla "landing page" (www.cupt.it/150907/?id=15), sullo smartphone o introducendo l'indirizzo sulla barra degli indirizzi del browser del PC, in questo specifico caso sarà visualizzata la seguente pagina:

¹ Su questo punto si precisa che il tempo di attraversamento della rete mobile per l'invio degli SMS è dipendente dalle reti degli operatori mobili coinvolti nella trasmissione del messaggio (originatore e destinatario), pertanto in taluni sporadici casi detta trasmissione potrebbe avvenire in ritardo o non avvenire del tutto. In questo ultimo caso l'utente potrà richiedere la stampa del relativo documento o contattare il call center per il re-invio dell'SMS.

ATTENZIONE:

Ai sensi del D.L.196/03 sulla privacy acconsento a fornire i miei dati anagrafici e sanitari custoditi riservatamente negli archivi del Centro. Si ricorda agli utenti di recarsi presso l'ufficio CUP almeno 30 min prima dell'orario della prenotazione per l'accettazione dell'impegnativa. L'utente accetta i tempi proposti da questo Presidio Ospedaliero.

Avviso all'Utenza - Il codice fiscale dell'assistito rappresenta, ai sensi della normativa vigente, requisito indispensabile per l'accesso alle prestazioni, ambulatoriali e di ricovero. Detto codice è riportato sulla Tessera Sanitaria. In ottemperanza a recenti disposizioni regionali, emanate al fine di evitare errori nella rilevazione del codice fiscale dell'assistito, quest'ultima, a far data dal 10 marzo 2014, verrà effettuata in questo Istituto direttamente dalla Tessera Sanitaria. Si informa l'utenza che l'esibizione della Tessera Sanitaria diventa, pertanto, indispensabile per la prenotazione e l'accettazione amministrativa di prestazioni ambulatoriali e di ricovero.

[Visualizza tutti](#)

EGDS

RESTARE DIGIUNO/CENA LEGGERA DALLA SERA PRECEDENTE. NOTA BENE: PER IMINORI E' INDISPENSABILE LA PRESENZA DI ENTRAMBI I GENITORI. SI PREGA DISDIRE LA PRENOTAZIONE NEL CASO IN CUI SI E' IMPOSSIBILITATI AD EFFETTUARLA

1.4 SMS di Promemoria

Con l'obiettivo di ottimizzare l'utilizzo delle agende è previsto il meccanismo di notifica, con funzione di promemoria nei confronti dell'utente (RECALL), al fine di ricordare la prenotazione effettuata.

Un SMS di Promemoria viene inviato agli utenti **8 gg** prima dell'erogazione della prestazione, riuscendo così a ricapitolare nuovamente i dati relativi alla tipologia di prestazione prenotata e **riuscendo ad intercettare buona parte dell'utenza che intende spostare o rinunciare alla prestazione** grazie alla presenza del numero da contattare immediatamente disponibile nel testo stesso dell'SMS per la chiamata che, per la maggior parte dei telefoni cellulari in circolazione, è sufficiente pigiare in corrispondenza del numero stesso sullo schermo touch per originare la chiamata direttamente dal cellulare su cui si è ricevuto l'SMS.

1.4.1 Testo SMS per Promemoria

Gent. XXXXX XXXXX il 10/10/2016 presso OSPEDALE DI CASERTA ha una prenotazione in GASTROENTEROLOGIA-ENDOSCOPIA orario apertura reparto 09:00. Se vuole annullare o spostare la prenotazione chiami il num. 08231761547 dalle 08:00 alle 17:00, altrimenti risulta confermata. - (testo equivalente a 2 SMS)

2 RIM PORTAL

L'accesso ai servizi della RIM è garantito mediante il portale di accesso denominato RIM-Portal mediante l'uso di credenziali, login e password, che vengono opportunamente create dalla scrivente per il successivo uso da parte del personale abilitato.

Mediante l'accesso al RIM-Portal si ha a disposizione un cruscotto per il controllo dell'andamento del servizio erogato dalla RIM quale, ad esempio, il numero di SMS inviati con diversi livelli di dettaglio, differenziazione tra i diversi tipi di messaggio (Prenotazione da CUP, Prenotazione da Call Center, Messaggio di Recall, Prenotazione ALPI) ed altro ancora.

2.1 Risposte dell'utenza via SMS

Grazie al RIM-Portal è comunque possibile intercettare l'utenza che comunica a mezzo SMS con messaggi pertinenti alle prestazioni sanitarie prenotate e riconciliare di conseguenza le eventuali richieste qualora fosse necessario in funzione del tipo di segnalazione ricevuta dall'utente.

Premesso che la piattaforma RIM non prevede l'analisi semantica delle risposte pervenute a mezzo SMS, per cui se un utente risponde a sua volta con un SMS al numero da cui ha ricevuto l'SMS questo non potrà essere gestito mediante procedure automatizzate; motivo per cui è necessario aggiungere nel testo del messaggio destinato all'utenza un numero di telefono di riferimento da contattare per eventuali chiarimenti (il Call Center di riferimento).

Grazie al RIM-Portal, un operatore addetto, ha la possibilità di intercettare le risposte ricevute dalla RIM mediante SMS e, leggendone il contenuto, determinare se è necessario intervenire:

Gestisci Chiudi

19/04/2017 09:09:20 - annulla prenotazione

18/04/2017 16:37:14
Scusate devo disdire l'appuntamento

12/04/2017 11:23:15 - Prenotazione - Sportello

Gent. il 19/04/2017 alle ore 08:00-11:00 n. 53, si conferma
prenot. N. 10177111-ESAME DI LABORATORIO c/o OSPEDALE
LABORATORIO SALA PRELIEVI PADIGLIONE RUMMO PIANO
TERRA. TEL:08 IMPORTANTE: www.cupt.it/150906/?id=

In questo caso l'operatore del RIM-Portal, a seguito del messaggio ricevuto, ha contattato telefonicamente il paziente per verificare l'effettiva intenzione e successivamente, mediante il tasto "gestisci" ha inserito il commento che, nella conversazione complessiva, si presenta su fondo giallo riportante data e ora dell'operazione con la relativa descrizione. In questo caso viene recuperato il posto in lista e, secondo le consuetudini, eventualmente compattando le liste di attesa.

Ancora, in presenza di numero errato, l'utenza invia un messaggio tipo quello mostrato di seguito:

06/04/2017 08:45:50 - Numero annullato

04/04/2017 08:59:13
Io non sono interessato io mi chiamo Lino e non Oliviero. .controlli il
numero di telefono xche è sbagliato

che opportunamente intercettato dall'operatore del RIM-Portal permette operare sull'anagrafica dei numeri di telefono per tenerla "pulita" ed aggiornata ed evitare nel contempo eventuali contestazioni da parte di cittadini che vengono contattati a causa di un numero di telefono errato per questioni che non li coinvolgono. Anche in questo caso è stata fatta un'azione di gestione del contatto e si è lasciato un promemoria visibile dal RIM-Portal.

Al fine di completare il servizio mediante il RIM-Portal si rende necessaria una risorsa aggiuntiva al fine di prendere in carico le azioni derivanti dal trattamento degli SMS ricevuti. Questa attività impatta in maniera ancor più positiva sulle liste di attesa in quanto vengono presi in carico anche gli SMS di risposta e trattati con lo scopo di liberare posti nelle liste di attesa.

2.2 Altri Possibili Utilizzi della RIM

La RIM è già predisposta per elaborare elenchi di messaggi in formato XML opportunamente inviati ai nostri server; sarà possibile in questo modo programmare l'invio di messaggi per richiamo vaccinale, offerte sanitarie all'utenza e tutto quant'altro possa essere utile per un contatto diretto con l'utenza sanitaria che risulta anagrafata nei sistemi ospedalieri.

3 CONCLUSIONI

L'introduzione delle azioni definite nel presente documento, oltre che ad ottenere benefici in termini di eco-sostenibilità, sono utili per ingenerare un atteggiamento maggiormente responsabile da parte dell'utenza che sentendosi maggiormente seguita ed informata mette in atto atteggiamenti che tendono a migliorare la gestione delle liste di attesa ottenendone un beneficio indotto sull'andamento degli ambulatori mediante l'utilizzo di SMS di Promemoria così come definito nelle linee guida nazionali di cui all'intesa Stato-Regioni del 29-04-2010, rep. Atti n. 52 e successivo decreto 34 dell'8/8/2017 della regione Campania per mezzo del suo allegato B "**LINEE DI INDIRIZZO PER LA RIDUZIONE DEI TEMPI DI ATTESA obiettivi per gli anni 2017 e 2018**".

Inoltre la presenza del numero da contattare direttamente nell'SMS, nella quasi totalità degli smartphone presenti sul mercato, permette di chiamare il numero indicato grazie alla semplice pressione sullo schermo touch del numero stesso senza doverlo ricercare su fogli o altro supporto, semplificando di fatto l'accesso dell'utenza al punto di contatto indicato per comunicazioni in merito alle prestazioni sanitarie prenotate che si intende spostare o cancellare.

Caserta, 14 dicembre 2017

Al Sig. Responsabile
GESAN s.r.l.

e, p.c. Al Direttore Amministrativo
Al Responsabile
U.O.S. ALPI - Liste di attesa - Q/A

LORO SEDI



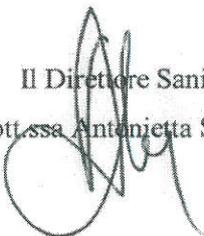
Oggetto: Interventi per la gestione dei tempi e delle liste di attesa.

Premesso che questa Azienda con deliberazione n. 124 del 11/09/2017 ha preso atto del Decreto del Commissario ad Acta n. 34 del 08/08/2017 ponendo in essere alcune determinazioni aziendali allo scopo di garantire il rispetto massimo dei tempi di attesa per le 43 prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriale e le 15 prestazioni di ricovero programmato, si chiede alla S.V. preventivo, per l'anno 2018, del servizio di messaggistica SMS su prenotazione e recall, incluso servizio professionale per gestione delle risposte ricevute a mezzo SMS mediante il RIM - Portal.

Si resta in attesa di riscontro in merito

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Antonietta Siciliano



IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante





Partita IVA 02364520615 - Cod Fiscale 06 693080639
C.C.I.A.A. Caserta Reg. Imprese

Dir. Amm.

*Prego verificare le congruenze
delle proposte - Grazie -
27/12/17*

*DR. Sfermentini
con Francesco Muci
29/12/17*

**Il Direttore Amministrativo
Dr. Gaetano GUBITOSA**

Spett.le
AORN Sant'Anna e San Sebastiano
Via Palasciano snc
81100- Caserta

Al Direttore / Dirigente e/o Funzionario
competente, quale Responsabile
dell'istruttoria e di ogni altro
adempimento procedimentale nonché
dell'adozione del provvedimento finale ai sensi
dell'art. 4,5,6L. 241/90 s.m.i

Alla C/A **Direttore Generale
Dott. Mario N. V. Ferrante
Direttore Sanitario
Dott.ssa Antonietta Siciliano**

e p.c. **Direttore Amministrativo
Dott. Gaetano Gubitosa**

**Resp. UOS ALPI e Liste di Attesa Q/A
Dott.ssa Angela Ragazzino**

Dr. Gaetano Gubitosa
Dr. Gaetano Gubitosa
**Il Direttore Generale
Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante**

Prot. T 249/2017

Oggetto: Interventi per la gestione dei tempi e delle liste di attesa mediante servizio di Messaggistica Istantanea mediante erogazione di servizio con la piattaforma RIM e gestione risposte a mezzo SMS mediante il portale RIM-Portal

Facendo seguito alla Vs richiesta del 14 u.s., prot. 0025054/U, con la presente ci preghiamo di sottoporVi la nostra soluzione basata sulla piattaforma RIM (Rete Intelligente Multicanale) e il portale di accesso denominato RIM-Portal per l'invio di SMS di conferma prenotazione e recall, nonché per la gestione delle risposte ricevute a mezzo SMS mediante operatore dedicato operante sul RIM-Portal.

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi CUP gestiti dalla scrivente società presso l'AORN in indirizzo promuoviamo la nostra soluzione tesa a colmare il debito di comunicazione che tipicamente affligge l'utenza dei servizi ambulatoriali mediante un canale di comunicazione che con elevata probabilità è nella disponibilità dell'utenza stessa grazie all'utilizzo di SMS di Promemoria, metodica questa suggerita nelle linee guida nazionali di cui all'intesa Stato-Regioni del 29-04-2010, rep. Atti n. 52, nonché ribadita nel decreto 34 dell'8/8/2017 della regione Campania per mezzo del suo allegato B "LINEE DI INDIRIZZO PER LA RIDUZIONE DEI TEMPI DI ATTESA obiettivi per gli anni 2017 e 2018".

Inoltre la RIM è già predisposta per elaborare elenchi di messaggi da inviare all'utenza per liste di attesa chirurgiche e/o mediche, per offerte sanitarie, richiami e tutto quant'altro possa essere utile per un contatto diretto con l'utenza stessa.

Quanto premesso, il costo a voi riservato per:

Servizio chiavi in mano inclusivo dei servizi della piattaforma RIM e del RIM-Portal incluso operatore dedicato	
Licenza d'uso annuale della piattaforma comprensivo di assistenza e manutenzione applicativa ed evoluzione adattativa e normativa, inclusivo di nr. 1 postazione di Help desk telefonico 8.00-18.00 per gestione RIM-Portal e cancellazione/spostamento prenotazioni	€ 1.500/mese
Costo mensile basato sull'invio di 500.000 SMS singoli per anno (1 SMS singolo è composto da 150 caratteri) al costo di 0,07€/cad.	€ 2.917/mese
Totale	€ 4.417/mese
Prezzo a Voi dedicato	€ 4.000/mese

La quotazione sopra indicata non include l'IVA, a Vostro carico, oltre ad altri eventuali oneri fiscali.

Validità offerta: 30 giorni

Modalità di pagamento: come correntemente in uso.

In attesa di un vostro gentile riscontro e disponibili per eventuali chiarimenti in merito, distinti saluti.

San Nicola la Strada, 18/12/2017

GESAN S.r.l.
Amministratore Unico
Dot. Pasquale Russo

05/01/2018 09.16-20180000263

Da "direzioneamministrativa@ospedalecasertapec.it" <direzioneamministrativa@ospedalecasertapec.it>
A "PROTOCOLLO INT" <protocollointerno@ospedalecasertapec.it>
Data venerdì 5 gennaio 2018 - 08:54

I: Re: POSTA CERTIFICATA: Invio nota prot.25054/U del 14.12.2017 - AORN Caserta - interventi gestione tempi e liste attesa

Da : "Per conto di: gesansrl@pec.it" posta-certificata@pec.aruba.it
A : direzionesanitaria@ospedalecasertapec.it
Cc : "direzione generale" direzionegenerale@ospedalecasertapec.it,"DA" direzioneamministrativa@ospedalecasertapec.it,"alqai" alqai@ospedalecasertapec.it,"sia" sia@ospedalecasertapec.it
Data : Thu, 4 Jan 2018 17:08:28 +0100
Oggetto : POSTA CERTIFICATA: Re: POSTA CERTIFICATA: Invio nota prot.25054/U del 14.12.2017 - AORN Caserta - interventi gestione tempi e liste attesa

Come da allegato, distinti saluti.

Il 18/12/2017 11:53, pec gesan ha scritto:

Come richiesto, in allegato.

Distinti saluti.

Il 14/12/2017 15:17, Per conto di: direzionesanitaria@ospedalecasertapec.it ha scritto:

Messaggio di posta certificata

Il giorno 14/12/2017 alle ore 15:17:40 (+0100) il messaggio "Invio nota prot.25054/U del 14.12.2017 - AORN Caserta - interventi gestione tempi e liste attesa" è stato inviato da "direzionesanitaria@ospedalecasertapec.it" indirizzato a: direzionegenerale@ospedalecasertapec.it gesansrl@pec.it
Il messaggio originale è incluso in allegato.
Identificativo messaggio: opec286.20171214151740.15459.03.1.63@pec.aruba.it

Allegato(i)

nuova offerta SMS_4gen2018.pdf (655 Kb)

Direzione Amministrativa

per le attività/atti di competenza e nel rispetto di quanto previsto dalla L. 241/90 e s.m.i.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Affari Generali e legali | <input type="checkbox"/> Prog. e Pianif. Sanitaria |
| <input type="checkbox"/> A.L.P.I. | <input type="checkbox"/> Provv. Econ. |
| <input type="checkbox"/> A.M.A.S. | <input type="checkbox"/> Risk Management |
| <input type="checkbox"/> Controllo di Gestione | <input checked="" type="checkbox"/> S.I.A. |
| <input type="checkbox"/> Farmacia | <input type="checkbox"/> S. P.P. |
| <input type="checkbox"/> GEF e P. E. | <input type="checkbox"/> S.O.V.R.U. |
| <input type="checkbox"/> Gestione Risorse Umane | <input type="checkbox"/> Tecnologia Ospedaliera |
| <input type="checkbox"/> Ingegneria Osp. e Serv. Tec. | <input type="checkbox"/> Altro _____ |

Data 12-1-18

Il direttore Amministrativo
Dr. Gaetano GUBITOSA

05/01/2018, 09:08

Spett.le
AORN Sant'Anna e San Sebastiano
Via Palasciano snc
81100- Caserta

Alla C/A **Direttore Generale**
Dott. Mario N. V. Ferrante
Direttore Sanitario
Dott.ssa Antonietta Siciliano

e p.c. **Direttore Amministrativo**
Dott. Gaetano Gubitosa

Resp. UOS ALPI e Liste di Attesa Q/A
Dott.ssa Angela Ragozzino

Direttore SIA
Dott. Giovanni Sferragatta

Prot. T 05/2018

Oggetto: Interventi per la gestione dei tempi e delle liste di attesa mediante servizio di Messaggistica Istantanea mediante erogazione di servizio con la piattaforma RIM e gestione risposte a mezzo SMS mediante il portale RIM- Porta: Rimodulazione offerta

In riferimento alla nostra nota Prot. T249/2017 del 18/12/2017, ci preghiamo di sottoporVi una nuova offerta secondo i dati di traffico così rimodulati:

Servizio chiavi in mano inclusivo dei servizi della piattaforma RIM e del RIM-Portal incluso operatore dedicato	
Licenza d'uso annuale della piattaforma comprensivo di assistenza e manutenzione applicativa ed evoluzione adattativa e normativa, inclusivo di nr. 1 postazione di Help desk telefonico 8.00-18.00 per gestione RIM-Portal e cancellazione/spostamento prenotazioni	€ 1.500/mese
Costo mensile basato sull'invio di 325.000 SMS singoli per anno (1 SMS singolo è composto da 150 caratteri) al costo di 0,07€/cad.	€ 1.867/mese
Totale	€ 3.396/mese
Prezzo a Voi dedicato	€ 3.300/mese

La quotazione sopra indicata non include l'IVA, a Vostro carico, oltre ad altri eventuali oneri fiscali.

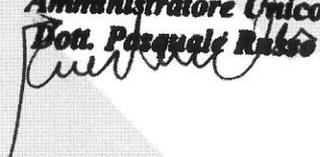
Validità offerta: 30 giorni

Modalità di pagamento: come correntemente in uso.

In attesa di un vostro gentile riscontro e disponibili per eventuali chiarimenti in merito, distinti saluti.

San Nicola la Strada, 04/01/2018

GESAN s.r.l.
Amministratore Unico
Dot. Pasquale Russo



Vista la sujestesa proposta di deliberazione, si esprime parere favorevole.

IL DIRETTORE SANITARIO

Dott.ssa Antonietta Siciliano



IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Gaetano Gubitosa



IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

nominato con D.G.R.C. n. 297 del 23.05.2017

immesso nelle funzioni con D.P.G.R.C. n.212 del 30.05.2017

deliberazione D.G. n. 1 del 31.05.2017 – immissione in servizio

- Vista la proposta di deliberazione che precede, a firma del Direttore U.O.C. Sistemi Informativi Aziendali,
- Visto i pareri favorevoli resi sulla stessa dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo;

DELIBERA

per le causali in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate e trascritte, di prendere atto della proposta di deliberazione che precede e, per l'effetto, di:

I - DI ADERIRE all'offerta (Nota Prot. T 05/2018) formulata dalla Ditta Gesan S.r.l. per l'utilizzo della piattaforma RIM (Retè Intelligente Multicanale) e del portale di accesso denominato RIM-Portal per l'invio di SMS di conferma prenotazione e recall, nonché per la gestione delle risposte ricevute a mezzo SMS mediante operatore dedicato, come di seguito specificato:

1. durata del servizio in questione fissata fino ai 30/09/2018 e, perciò, coincidente con quella riferita al servizio in outsourcing CUP/ALPI/LUA/CUREP come da deliberazione n. 566 del 20/10/2016;
2. importo complessivo pari a € 29.700,00 Iva esclusa;

II- DI IMPUTARE la spesa complessiva di € 29.700,00 iva esclusa sul conto economico 502020165 del bilancio 2018 - autorizzazione n. 64 sub 1, al fine di ottemperare a quanto disposto dal Decreto del Commissario ad Acta n. 34 del 08/08/2017, onde garantire il rispetto massimo dei tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali e dei ricoveri programmati;

III- DI DARE ATTO che la spesa in parola, attesa la circostanza esplicitata in premessa e qui richiamata e trascritta, rientra nel cosiddetto quinto d'obbligo dell'importo contrattuale (art. 106, comma 12, del D.Lgs. n.50/2016 e smi).;

IV -TRASMETTERE copia del presente atto al Collegio Sindacale, ai sensi di legge, nonché alle UU.OO.CC. coinvolte ed eventualmente al Soggetto interessato;

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Mario Nicola Vittorio Ferrante

