

N. 462

del Reg. Deliberazioni

del 26/05/2020

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

**- Dott. Fernando Antonio Compostella -
nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto
n. 195 del 30.12.2015 e
confermato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto
n. 160 del 30.12.2016**

OGGETTO: Emergenza COVID 19 – Integrazione Contratto Contact Center con Consorzio Nazionale Servizi, ai sensi art. 36, c. 2, lett. a) D.Lgs. 50/2016 e smi, con ulteriore attività back office Ufficio Agende per recupero prestazioni sanitarie rinviate.

Struttura UOC Provveditorato Economato e Gestione Logistica

Si attesta l'avvenuta regolare istruttoria del presente provvedimento proposto per l'adozione in ordine alla legittimità con ogni altra disposizione regolante la materia.

Il Direttore della Unità Operativa Complessa
Dott. Roberto Banzato

Il Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica Dott. Roberto Banzato riferisce quanto segue:

Con Deliberazione del Direttore Generale n. 609 del 31/07/2019, è stato disposto, dopo aver acquisito parere favorevole espresso dalla Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia (CRITE) nella seduta del 26/07/2019, il rinnovo al Consorzio Nazionale Servizi con sede in via della Cooperazione, 3 Bologna del contratto del Servizio di Prenotazione Telefonica (Contact Center) e di sportello delle prestazioni specialistiche ambulatoriali realizzato mediante completa gestione di sportelli telefonici e polivalenti (sportelli di front-office) presso i quali è possibile accettare, prenotare e disdire prestazioni ambulatoriali sia telefonicamente (remotizzate dalle telefonate in entrata al Contact Provinciale) che di persona erogate dalle strutture pubbliche e private della Provincia di Rovigo di seguito elencate:

- Azienda ULSS 5 Polesana (ex Azienda ULSS 18 ed ex Azienda ULSS 19);
- Casa di Cura Santa Maria Maddalena
- Casa di Cura Città di Rovigo;
- Centro Medico Rovigo;
- Centro Attività Motorie Rovigo;
- Centro Medico Polesano Giacciano con Baruchella;
- Poliambulatorio Rovigo Medica
- Casa di Cura di Porto Viro

per il biennio 01/08/2019-31/07/2021 , alle condizioni tecnico economiche di seguito esplicitate:

- n. 500.000 prenotazioni/anno di cui n. 38.000 con "presa in carico paziente" ad € 1,30/cadauna, iva non compresa, spesa presunta complessiva € 650.000,00/anno iva non compresa;
 - n. 40.000 disdette/anno ad € 1,00/cadauna, iva non compresa, spesa presunta complessiva € 40.000,00/anno, iva non compresa;
 - con estensione attività prenotazione e disdetta presso Ospedale di Trecenta secondo le stesse modalità di espletamento servizio già in essere presso Ospedali Rovigo e Adria;
 - attività back office Ufficio Agende, servizio espletato in n. 14 ore/die per 5 gg/settimana ad € 17,31/cadauna, iva non compresa, spesa presunta complessiva € 63.0000/anno, iva non compresa;
 - attività Front Office Centro Prelievi Rovigo , servizio espletato in n. 6 ore servizio/die 5 gg settimana ad € 18,33 cadauna, iva non compresa, spesa presunta complessiva € 28.594,80/anno, iva non compresa;
- per una spesa complessiva presunta biennale di € 1.563.188,00, iva non compresa.

Con Decreto Legge 6 febbraio 2020 n. 6 e successivi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di attuazione, sono state stabilite le prime disposizioni urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza sanitaria epidemiologica da COVID-19 che l'Organizzazione Mondiale della Sanità il 30 gennaio 2020, ha dichiarato emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale.

A fronte della situazione di emergenza dianzi detta:

- con nota del Direttore Generale dell'Area Sanità e Sociale della Giunta Regionale del Veneto (prot. 170839 del 28/04/2020), acquisita gli atti, sono state impartite agli enti interessati " *Istruzioni operative per la sorveglianza del personale del Sistema Sanitario Regionale e Linee di indirizzo regionali per la riapertura delle attività sanitarie- Fase 2 Covid -19* ";
- con nota del Direttore Sanitario A.ULSS 5 (prot. 41186 del 07/05/2020), acquisita agli atti, sono state dettate indicazioni operative per il recupero di prestazioni sospese e successiva riorganizzazione configurazione agende CUP per il distanziamento sociale e il non assembramento nei luoghi di attesa;
- con nota prot.45256 del 19/05/2020 ad oggetto " *Gestione dell'attività di back office con particolare riferimento alla gestione delle agende di prenotazione per garanzia distanziamento sociale a seguito*

emergenza da COVID-19”, acquisita agli atti, del Coordinatore dell’UOS Attività specialistica ambulatoriale Dott.ssa Federica Fenzi e del Coordinatore CUP Provinciale Dott. Fernando Spadon, è pervenuta richiesta di integrazione del contratto in parola in ordine all’urgente necessità di poter porre in essere, a breve, le attività operative di seguite indicate:

1. Variazione di oltre 3.000 agende di prenotazione Cup (SSN Equipe, SSN SAI, Libera Professione) mediante nuovi parametri temporali che permettano il “distanziamento sociale” tra un utente prenotato e il successivo;
2. Estrazione e gestione informatica delle prenotazioni risultate in eccedenza rispetto alle nuove configurazioni (da una prima verifica risultano circa 25/30% delle attuali presenti, quindi circa 12.000);
3. Richiamate telefoniche/SMS/Mail/Telegrammi verso tutti i pazienti che hanno l’appuntamento spostato ;
4. Le attività di cui ai punti precedenti, secondo i parametri operativi calcolati e secondo l’esperienza acquisita possono essere espletate mediamente in 4/5 minuti cadauna.

Il Coordinatore del CUP Provinciale con nota mail del 14/05/2020, acquisita agli atti, preliminarmente all’acquisizione della nota prot. 45256/2020 surrichiamata, ha richiesto in via d’urgenza al Consorzio Nazionale Servizi la disponibilità ad integrare il servizio di back office Ufficio Agende di un monte ore settimanale aggiuntivo, oltre a quelle attualmente rese, stimato in n. 100/ore/settimana (di cui n.70/ore/settimana presso il P.O. di Rovigo e n. 30/ore/settimana presso il P.O. di Adria) per il bimestre giugno/luglio c.a. e relativo corrispettivo economico.

Il Consorzio Nazionale Servizi con nota prot. 20/MI/13538/P/EMO/GES del 15/05/2020, acquisita agli atti, ha positivamente riscontrato la richiesta a fronte di un corrispettivo economico complessivo per il servizio richiesto di € 16.300,00, iva non compresa , comprensivo dei costi per la sicurezza.

Il Coordinatore del CUP Provinciale, DEC del contratto in argomento, ha definito l’offerta proposta congrua ed in linea con i costi attualmente sostenuti dall’Azienda ULSS 5 per la gestione in outsourcing di servizi analoghi (di cui alla nota mail del 20/05/2020 acquisita agli atti).

Premesso tutto quanto sin qui enunciato, il Dott. Roberto Banzato, nella riferita qualità di Direttore della UOC propone pertanto di:

- prendere atto che con Decreto Legge 23 febbraio 2020, n. 6, e successivi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di attuazione, sono state stabilite le disposizioni urgenti in materia di contenimento e gestione dell’emergenza epidemiologica da COVID_19 che l’Organizzazione Mondiale della Sanità, il 30 gennaio 2020, ha dichiarato emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale;
- prendere atto altresì delle note:
 - a) del Direttore Generale dell’Area Sanità e Sociale della Giunta Regionale del Veneto (prot. 170839 del 28/04/2020), acquisita gli atti, con la quale sono state indicate le istruzioni operative per la sorveglianza del personale del Sistema Sanitario Regionale e Linee di indirizzo regionali per la riapertura delle attività sanitarie- Fase 2 Covid -19 ;
 - b) del Direttore Sanitario A.ULSS 5 (prot. 41186 del 07/05/2020), acquisita agli atti, con la quale sono state dettate indicazioni operative per il recupero di prestazioni sospese e successiva riorganizzazione configurazione agende CUP per il distanziamento sociale e il non assembramento nei luoghi di attesa;
 - c) del Coordinatore dell’UOS Attività specialistica ambulatoriale e del Coordinatore CUP Provinciale (prot. 45256 del 19/05/2020) con la quale hanno richiesto l’integrazione del contratto in parola in ordine all’urgente necessità di poter porre in essere, a breve, la:

- Variazione di oltre 3.000 agende di prenotazione Cup (SSN Equipe, SSN SAI, Libera Professione) mediante nuovi parametri temporali che permettano il “distanziamento sociale” tra un utente prenotato e il successivo;
 - Estrazione e gestione informatica delle prenotazioni risultate in eccedenza rispetto alle nuove configurazioni (da una prima verifica risultano circa 25/30% delle attuali presenti, quindi circa 12.000);
 - Richiamate telefoniche/SMS/Mail/Telegrammi verso tutti i pazienti che hanno l'appuntamento spostato ;
- integrare - al fine di riorganizzare il recupero di prestazioni sanitarie sospese e successiva configurazione agende CUP per il distanziamento sociale e il non assembramento nei luoghi di attesa dell'A. Ulss 5 Polesana, ai sensi dell'art. 36, c. 2, lett. a) del D. L.vo 50/2016 e smi - al Consorzio Nazionale Servizi con sede in via della Cooperazione, 3 Bologna il contratto in essere con l'attività straordinaria di back office Ufficio Agende, oltre a quelle attualmente rese, per n. 100/ore/settimana (di cui n.70/ore/settimana presso il P.O. di Rovigo e n. 30/ore/settimana presso il P.O. di Adria) per il bimestre giugno/luglio c.a. per una spesa complessiva di € 16.300,00 (iva non compresa) comprensivo dei costi per la sicurezza;

IL DIRETTORE GENERALE

In relazione a quanto sopra riferito e preso atto che il Direttore della UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica proponente, competente dell'istruzione dell'argomento in questione, ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale;

visto il D.Lvo n. 502/1992 e smi

visto il D.Lvo 50/2016 e smi

vista la L.R. 19/2016

visto il D.Lvo . 163/2006 smi normativa vigente in sede di indizione della procedura di gara in oggetto);

vista la deliberazione del D.G. n. 609 /2019;

Sentito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo e Sanitario, ai sensi dell'art. 3 del D.Lvo 502/1992 nonché del Direttore dei Servizi Socio Sanitari ai sensi dell'art. 16 della L.R. 56/94 e s.m.i.;

DELIBERA

- 1) di prendere atto che con Decreto Legge 23 febbraio 2020, n. 6, e successivi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di attuazione, sono state stabilite le disposizioni urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID_19 che l'Organizzazione Mondiale della Sanità, il 30 gennaio 2020, ha dichiarato emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale;
- 2) di prendere atto altresì delle note:
 - a) del Direttore Generale dell'Area Sanità e Sociale della Giunta Regionale del Veneto (prot. 170839 del 28/04/2020), acquisita gli atti, con la quale sono state indicate le istruzioni operative per la sorveglianza

del personale del Sistema Sanitario Regionale e Linee di indirizzo regionali per la riapertura delle attività sanitarie- Fase 2 Covid -19 ;

b) del Direttore Sanitario A.ULSS 5 (prot. 41186 del 07/05/2020), acquisita agli atti, con la quale sono state dettate indicazioni operative per il recupero di prestazioni sospese e successiva riorganizzazione configurazione agende CUP per il distanziamento sociale e il non assembramento nei luoghi di attesa;

c) del Coordinatore dell'UOS Attività specialistica ambulatoriale e del Coordinatore CUP Provinciale (prot. 45256 del 19/05/2020) con la quale hanno richiesto l'integrazione del contratto in parola in ordine all'urgente necessità di poter porre in essere, a breve, la:

- o Variazione di oltre 3.000 agende di prenotazione Cup (SSN Equipe, SSN SAI, Libera Professione) mediante nuovi parametri temporali che permettano il “distanziamento sociale” tra un utente prenotato e il successivo;
- o Estrazione e gestione informatica delle prenotazioni risultate in eccedenza rispetto alle nuove configurazioni (da una prima verifica risultano circa 25/30% delle attuali presenti, quindi circa 12.000);
- o Richiamate telefoniche/SMS/Mail/Telegrammi verso tutti i pazienti che hanno l'appuntamento spostato;

- 3) di integrare - per le motivazioni in premessa indicate ed al fine di riorganizzare il recupero di prestazioni sanitarie sospese e successiva configurazione agende CUP per il distanziamento sociale e il non assembramento nei luoghi di attesa dell'A. Ulss 5 Polesana, ai sensi dell'art. 36, c. 2, lett. a) del D. L.vo 50/2016 e smi - al Consorzio Nazionale Servizi, con sede in via della Cooperazione, 3 Bologna, il contratto in essere con l'attività straordinaria di back office Ufficio Agende, oltre a quelle attualmente rese, per n. 100/ore/settimana (di cui n.70/ore/settimana presso il P.O. di Rovigo e n. 30/ore/settimana presso il P.O. di Adria) per il bimestre giugno/luglio c.a. per una spesa complessiva di € 16.300,00 (iva non compresa) comprensivo dei costi per la sicurezza di cui all'offerta prot. 20/MI/13538/P/EMO/GES del 15/05/2020;
- 4) di confermare Direttore Esecuzione del Contratto di cui al precedente punto 3) il Coordinatore CUP Provinciale Dott. Fernando Spadon;
- 5) di registrare la spesa complessiva di cui al p. 3) di € 19.886,00 (iva 22% compresa), salvo rendicontazione, al conto B02B0112C1 “altri servizi non sanitari esternalizzati”, bilancio di previsione di area sanitaria 2020.

Il Responsabile del Procedimento / Dott. Roberto Banzato

* * * * *

Pareri favorevoli in quanto di competenza:

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott. Urbano Brazzale

IL DIRETTORE SANITARIO

Dott. Edgardo Contato

IL DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

Dott.ssa Paola Casson

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. F. Antonio Compostella

