



## INDAGINE DI MERCATO

**OGGETTO: Affidamento del servizio di centro servizi (*contact center*) per la presa in carico dei pazienti cronici per le necessità dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale di Pavia per un periodo di 12 mesi.**

Con la presente comunicazione, l'Azienda Socio-Sanitaria di Pavia (di seguito anche "ASST di Pavia") intende condurre un'indagine di mercato volta all'individuazione degli operatori economici in grado di fornire un servizio di *contact center* per la presa in carico dei pazienti cronici.

La ASST di Pavia si è infatti qualificata come gestore nel territorio dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Pavia e per tale ragione ha oggi la necessità di garantire il corretto percorso di presa in carico dei pazienti cronici in ottemperanza alle D.G.R. n. 6164 del 30.01.2017, n. 6551 del 04.05.2017 e n. 7038 del 03.08.2017.

In particolare, la ASST di Pavia ha l'esigenza di assicurare ai pazienti cronici in carico un contatto informativo attraverso cui garantire:

- la gestione delle richieste di adesione da parte dei cittadini;
- la gestione organizzativa e la pianificazione delle attività sociosanitarie previste dal Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- il servizio di *customer satisfaction*.

Il *contact center* dovrà pertanto garantire un contatto informativo telefonico, diretto e dedicato cui gli assistiti interessati dal processo di presa in carico potranno liberamente rivolgersi al fine di metterli in condizione di acquisire ogni elemento utile alla comprensione del nuovo modello organizzativo e delle modalità di erogazione dei servizi definito da Regione Lombardia.

Si precisa che il servizio di contatto informativo integrerà il servizio informativo di livello regionale (*Contact Center Regionale* di Regione Lombardia).

Il servizio di contatto informativo dovrà essere disponibile almeno nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 e, indicativamente, alle ore 20:00 (maggiori dettagli saranno forniti nella documentazione di gara di cui alla procedura che verrà indetta a seguito della presente indagine di mercato).

Le attività informative dovranno essere fornite nel pieno rispetto dei requisiti normativi in termini di sicurezza e privacy dell'assistito.

Il *contact center* dovrà inoltre prendere in gestione tutte le richieste pervenute e gestire gli appuntamenti per la verifica della arruolabilità ed idoneità del paziente alla presa in carico e garantire le attività connesse al PAI, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, la verifica dell'acquisizione del Piano Assistenziale di ciascun assistito, la prenotazione di prestazioni di specialistica ambulatoriale contenute nel PAI, la verifica della registrazione delle prenotazioni di esami e prestazioni di specialistica ambulatoriale, il remind al paziente degli appuntamenti, la verifica della avvenuta esecuzione nei tempi previsti delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie definite nell'ambito del Piano, la gestione dello scadenziario delle attività in carico al Centro Servizi.

Il contatto con il paziente dovrà avvenire attraverso molteplici canali di comunicazione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, chiamata vocale, sms, mail, app aziendale e app di uso frequente.

L'importo stimato complessivo della fornitura per il materiale in oggetto, riferito al periodo di n. 12 (dodici) mesi, è pari ad € 150.000,00, IVA esclusa.

Il criterio di selezione della futura procedura di selezione, in ragione della fornitura richiesta, sarà quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del D. Lgs. 50/2016.

L'Operatore Economico interessato è tenuto a manifestare il proprio interesse a partecipare alla futura procedura di selezione entro il giorno lunedì **27 novembre 2017**, ore **12.00**, tramite l'invio a mezzo pec, al seguente indirizzo: [gare@pec.asst-pavia.it](mailto:gare@pec.asst-pavia.it).

Il presente avviso è volto ad identificare le soluzioni presenti sul mercato e la platea dei potenziali affidatari del servizio richiesto; l'affidamento del servizio di *contact center*, invero, avverrà con successiva indizione di idonea procedura telematica di gara.

Si specifica che la ASST di Pavia procederà all'indizione della procedura di affidamento del servizio in oggetto anche in assenza di manifestazioni di interesse entro il termine perentorio del 27 novembre 2017, ore 12.

In ogni caso, nessun diritto sorgerà in capo all'Operatore Economico che risponderà alla presente indagine di mercato.

Cordiali saluti.

IL DIRIGENTE DELL'U.O.C. ACQUISTI E SERVIZI INFORMATIVI

Dott. Davide Rigozzi

