



DELIBERAZIONE N. 1611/2012 ADOTTATA IN DATA 19/12/2012

**OGGETTO:** Bando pubblico di ricerca di soggetti candidati alla gestione di servizi triennali di “Contact center” sanitari con copertura finanziaria garantita da contratti di sponsorizzazione.

### IL DIRETTORE GENERALE

Assistito dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo, che svolge funzioni di verbalizzante;

Vista la sperimentazione attuata nel corso degli ultimi due anni presso l’USC di Oncologia in ordine alla attivazione di un servizio di “Contact center” esterno (progetto PID, Pronto Intervento Diagnostico in Oncologia), per il quale la copertura dei costi veniva assicurata tramite la ricerca diretta di sponsor commerciali ai quali veniva garantita, fatta salva ogni forma di conflitto di interesse sui contenuti della comunicazione aziendale, la visibilità del logo con una dicitura che dichiarava il sostegno economico non condizionato della iniziativa.

Atteso che il servizio è stato strutturato secondo le istruzioni dell’USC interessata in modo da garantire, in forma personalizzata attraverso il contatto di un numero telefonico unico e dedicato, gratuito per l’utenza, al costo di una chiamata urbana, l’indicazione strutturata di informazioni logistiche e organizzative del servizio, informazioni su tipologia di prestazioni erogate e modalità di accesso alle stesse nelle varie forme previste (ambulatoriali, day hospital o ricovero ordinario), raccolta guidata di informazioni utili al primo generico screening di appropriatezza finalizzato all’orientamento preliminare del cliente verso forma più opportuna e utile di approccio al servizio, recall per scadenze periodiche di controllo e approvvigionamento di farmaci ecc.

Valutato positivamente sia il risultato tecnicamente raggiunto con la metodologia di contatto indiretto, ma completamente aderente ad indicazioni preventivamente codificate sulla base degli standard di servizio previsti dall’organizzazione sanitaria cui i pazienti si rivolgono, sia l’impatto positivo della modalità di finanziamento tramite sponsorizzazione da parte di soggetti commerciali che ha garantito la sostenibilità del servizio aggiuntivo rispetto a quello erogabile dal personale interno e di front office a fronte di una corretta gestione della scelta di tali soggetti e della tipologia di messaggio veicolato con attenzione a garantire assenza di conflitto di interesse sostanziale e percepito dalla utenza.

Visto il positivo riscontro ed il conseguente apprezzamento riconosciuto alla fase sperimentale del progetto PID cui è stata recentemente riconosciuta la menzione speciale al Premio Andrea Alesini 2012 “Buone Pratiche per l’umanizzazione delle cure”, promosso dal “Tribunale per i diritti del malato – Cittadinanzattiva”, con il contributo di Farindustria.

Ritenuto di interesse dell'Azienda mantenere in attività il servizio avviato presso l'USC Oncologia, ampliandolo al Centro di procreazione medicalmente assistita che ha fatto richiesta di attivazione di analogo servizio e aprendo contestualmente la possibilità di usufruire del servizio ad altre USC interessate.

Definito come criterio generale di assegnazione della gestione del servizio quello di procedere mediante attivazione di un bando pubblico per la ricerca di soggetti interessati alla gestione di servizi di "Contact center" sanitari con copertura finanziaria dei costi garantita da contratti di sponsorizzazione secondo specifiche di servizio e condizioni generali definite come segue:

- Il soggetto che si candida (d'ora in avanti detto "Proponente") alla gestione del servizio dovrà:
  - possedere tutti i requisiti richiesti ai fornitori di beni e servizi per la pubblica amministrazione ed in particolare certificare il rispetto della normativa vigente nella gestione del personale dipendente, nella gestione della sicurezza degli ambienti di lavoro ecc. (art. 38 D.Lgs n. 163/2006)
  - descrivere, autocertificandone le caratteristiche, la tipologia di struttura organizzativa di cui dispone, la quale dovrà essere adeguatamente dimensionata per garantire la regolare esecuzione dei servizi attivati ed ogni eventuale referenza sulla gestione di analoghi servizi presso altre strutture sanitarie;
  - fornire in particolare tutti gli elementi utili a definire le modalità di erogazione del servizio il cui elenco di dettaglio è riportato nel bando allegato, indicando il settore clinico coperto dal servizio e l'interesse per il settore proposto.
- L'Azienda si riserva con il suo motivato giudizio di valutare nel merito l'idoneità alla gestione del servizio proposto sulla qualità dello stesso.
- Tutti i costi relativi alla gestione del servizio ed alla produzione del materiale divulgativo e di informazione da rendere disponibile per l'utenza sarà a totale carico del Proponente, senza oneri di carico di questa Azienda. Il "Proponente" potrà coprire detti costi mediante raccolta di sponsorizzazioni commerciali debitamente contrattualizzate con aziende interessate a veicolare la propria immagine (Denominazione e Logo) al fianco delle campagne di comunicazione previste per ciascun servizio attivato; gli sponsor individuati dovranno essere preventivamente accettati dalla Azienda Ospedaliera che potrà a suo insindacabile motivato giudizio escluderne la ammissibilità, la contrattualizzazione del rapporto con gli Sponsor dovrà escludere ogni forma di conflitto di interesse nei rapporti con le strutture sanitarie della Azienda garantendo assenza di interferenze con le scelte di orientamento clinico, terapeutico, organizzativo da parte dei servizi coinvolti e dei professionisti sanitari che in esse operano.
- Il "Proponente" potrà sulla base delle concrete esigenze dei servizi della azienda e della possibilità di reperire gli sponsor necessari a garantire la copertura dei costi di attivazione e gestione chiedere di operare in uno o contemporaneamente più settori specialistici; dal momento della attivazione del servizio il "Proponente" deve comunque assumere l'impegno a garantire la continuità del servizio stesso per almeno un triennio indipendentemente dal reperimento delle specifiche sponsorizzazioni e potrà fornire ogni ulteriore proposta a miglioramento di tali requisiti esplicitamente richiesti.
- Il "Proponente" ammesso alla erogazione di uno o più servizi di "Contact center" specialistici dovrà garantire senza oneri per l'Azienda e per analogo periodo almeno un ulteriore canale di comunicazione a contenuto Aziendale generale mirato a

funzioni che l'azienda ospedaliera individuerà specificamente (es. attività ambulatoriale in solvenza e LP, attività dei punti prelievo e poliambulatori ecc.)

Precisato che la "Azienda":

- a) si riserva la decisione di attivazione o meno del servizio sul settore specialistico proposto dal "Proponente" sulla base del proprio insindacabile motivato giudizio di cui darà comunicazione al "Proponente";
- b) si riserva inoltre in caso di contemporanea richiesta di più soggetti proponenti idonei per la copertura del servizio negli stessi settori in cui il servizio non sia stato ancora attivato di procedere ad individuare la proposta più vantaggiosa in termini di qualità e dimensione del servizio dandone motivata valutazione ai richiedenti.

Precisato inoltre che la valutazione in ambedue le condizioni precedentemente esposte verrà effettuata da un gruppo di valutazione composto da Responsabili del servizio coinvolto nella proposta di attivazione, e dai responsabili dei settori Approvvigionamenti e Marketing o da loro delegati mentre la richiesta di attivazione che coinvolga settori in cui il servizio sia eventualmente già stato attivato non potrà essere istruita ed evasa.

Precisato che l'eventuale affidamento del servizio non sarà comunque in esclusiva in ambito aziendale e che pertanto potranno essere esaminate ed accolte proposte di soggetti proponenti diversi evitando comunque sovrapposizioni nell'ambito di settori in cui il servizio sia eventualmente già attivato.

Visti i pareri positivi dei responsabili delle USC Affari generali e legali e Approvvigionamenti per gli aspetti di propria competenza in materia di procedure di affidamenti di servizi.

#### DELIBERA

1. di approvare le premesse e gli allegati al presente provvedimento di cui costituiscono parte integrante;
2. di disporre la pubblicazione di bando per la assegnazione della gestione di "Contact center" sanitari con copertura finanziaria garantita da contratti di sponsorizzazione del servizio da parte di soggetti da individuare mediante pubblicazione di bando pubblico secondo le specifiche di servizio e di selezione indicate in premessa e nel testo di bando allegato (all. A);
3. di disporre la pubblicità del presente provvedimento e del relativo bando mediante pubblicazione sul sito web aziendale;
4. di dare mandato al responsabile della USC Marketing - in qualità di RUP - di predisporre la istruttoria per il vaglio delle proposte di soggetti interessati che perverranno in risposta al bando e di riservarsi con successivi provvedimenti di autorizzare, in caso di esito positivo della istruttoria, la attivazione dei singoli servizi effettivamente proposti da soggetti idonei;
5. di dare atto che l'attivazione di detti servizi non comporterà alcun onere finanziario a carico del bilancio Aziendale.

IL DIRETTORE GENERALE  
Dott. Carlo Nicora

IL DIRETTORE SANITARIO  
Dott.ssa Laura Chiappa

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
Dr. Peter Assembergs

**AZIENDA OSPEDALIERA OSPEDALI RIUNITI DI BERGAMO**

**Bando per la ricerca di soggetti candidati alla gestione di servizi di "Contact center" sanitari con copertura finanziaria garantita da contratti di sponsorizzazione.**

Bando emesso ai sensi L .449/1997 - art.43/comma 1 e 2; L. 488/1999 - art.30; DGR VII - 18575/2004; DGR n. 7854 del 30/07/2008.

**INDICE GENERALE**

<u>SEZIONE 1: AMMINISTRAZIONE PROPONENTE</u> .....	5
<u>1.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto</u> .....	5
<u>1.2) Indirizzo presso il quale è possibile ottenere ulteriori informazioni</u> .....	5
<u>1.3) Indirizzo al quale inviare le offerte e le domande di partecipazione</u> .....	5
<u>1.4) Tipo di amministrazione proponente</u> .....	5
<u>SEZIONE 2: PROGETTO</u> .....	6
<u>2.1) Titolo del progetto</u> .....	6
<u>2.2) Struttura proponente</u> .....	6
<u>2.3) Descrizione del progetto:</u> .....	6
<u>2.4) Condizioni di contesto e premesse</u> .....	6
<u>2.5) Razionale e Obiettivi del Progetto</u> .....	6
<u>2.6) Aspetti organizzativi</u> .....	7
<u>SEZIONE 3: MODALITA' PROCEDURALI PER PARTECIPARE AL BANDO</u> .....	9

## **SEZIONE 1: AMMINISTRAZIONE PROPONENTE**

### **1.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto:**

Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Bergamo, Largo Barozzi n. 1,

All'attenzione di: USC Marketing Sanitario, I-24128 Bergamo.

Tel. +39 035266830. E-mail: [marketing@ospedaliriuniti.bergamo.it](mailto:marketing@ospedaliriuniti.bergamo.it). Fax +39 035266033.

Indirizzo Internet (URL): [www.ospedaliriuniti.bergamo.it](http://www.ospedaliriuniti.bergamo.it).

### **1.2) Indirizzo presso il quale è possibile ottenere ulteriori informazioni:**

Come al punto 1.1)

### **1.3) Indirizzo al quale inviare le offerte e le domande di partecipazione:**

Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Bergamo, Largo Barozzi n. 1,

All'attenzione di: Ufficio Protocollo, I-24128 Bergamo.

Tel. +39 035269240. E-mail: [protocollo@ospedaliriuniti.bergamo.it](mailto:protocollo@ospedaliriuniti.bergamo.it). Fax +39 035266100.

Indirizzo Internet (URL): [www.ospedaliriuniti.bergamo.it](http://www.ospedaliriuniti.bergamo.it).

### **1.4) Tipo di amministrazione proponente:**

Agenzia/ufficio regionale o locale.

Salute.

## **SEZIONE 2: PROGETTO**

### **2.1) Titolo del progetto**

Bando per la ricerca di soggetti candidati alla gestione di servizi triennali di "Contact center" sanitari con copertura finanziaria garantita da contratti di sponsorizzazione.

### **2.2) Struttura proponente**

USC Marketing sanitario, Formazione e documentazione scientifica

### **Responsabile del progetto**

Dott. Mario Fraticelli

Direttore USC Marketing sanitario, Formazione e documentazione scientifica

Tel 035- 266830

e-mail: marketing@ospedaliriuniti.bergamo.it

### **2.3) Descrizione del progetto**

L'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Bergamo ricerca soggetti interessati alla gestione di servizi di "Contact center" sanitari con copertura finanziaria garantita da contratti di sponsorizzazione.

### **2.4) Condizioni di contesto e premesse**

Nel corso degli ultimi due anni è stato attivato presso l'USC Oncologia un servizio di "Contact center" esterno (progetto PID, Pronto Intervento Diagnostico in Oncologia), per il quale la copertura dei costi veniva assicurata tramite la ricerca diretta di sponsor commerciali ai quali veniva garantita, fatta salva ogni forma di conflitto di interesse sui contenuti della comunicazione aziendale, la visibilità del logo con una dicitura che dichiarava il sostegno economico non condizionato dell'iniziativa.

Tale servizio, cui è stata recentemente riconosciuta la menzione speciale al Premio Andrea Alesini 2012 "Buone Pratiche per l'umanizzazione delle cure", promosso dal "Tribunale per i diritti del malato – Cittadinanzattiva", con il contributo di Farindustria, è stato strutturato secondo le istruzioni dell'USC interessata in modo da garantire, in forma personalizzata attraverso il contatto di un numero telefonico unico e dedicato, gratuito per l'utenza, al costo di una chiamata urbana, l'indicazione strutturata di informazioni logistiche e organizzative del servizio, informazioni su tipologia di prestazioni erogate e modalità di accesso alle stesse nelle varie forme previste (ambulatoriali, day hospital o ricovero ordinario), raccolta guidata di informazioni utili al primo generico screening di appropriatezza finalizzato all'orientamento preliminare del cliente verso forma più opportuna e utile di approccio al servizio, recall per scadenze periodiche di controllo e approvvigionamento di farmaci ecc..

L'Azienda, visto il positivo riscontro ed il conseguente apprezzamento del servizio, intende mantenere in attività il servizio avviato presso l'USC di Oncologia, ampliandolo al Centro di procreazione medicalmente assistita che ha fatto richiesta di attivazione di analogo servizio e aprendo contestualmente la possibilità di usufruire del servizio ad altre USC interessate.

### **2.5) Razionale e Obiettivi del Progetto**

Lo scopo di tale progetto è l'attivazione di un servizio di supporto all'utenza destinato a orientare l'utenza verso i riferimenti dei singoli settori clinici operanti nell'azienda, con

l'obiettivo di migliorare la comunicazione fra l'Azienda e Pazienti, snellire il lavoro dello staff medico, migliorare la qualità della vita dei Pazienti.

## **2.6) Aspetti organizzativi**

La ricerca di soggetti interessati alla gestione di servizi di "Contact center" sanitari avverrà secondo specifiche di servizio e condizioni generali definite come segue:

- Il soggetto che si candida (d'ora in avanti detto "Proponente") alla gestione del servizio dovrà descrivere, autocertificandone le caratteristiche, la tipologia di struttura organizzativa di cui dispone, che dovrà essere adeguatamente dimensionata per garantire la regolare esecuzione dei servizi attivati ed ogni eventuale referenza sulla gestione di analoghi servizi presso altre strutture sanitarie; l'Azienda si riserva, con suo motivato giudizio, la propria valutazione di merito sulla idoneità alla gestione del servizio proposto.
- Il soggetto dovrà possedere tutti i requisiti richiesti ai fornitori di beni e servizi per la pubblica amministrazione ed in particolare certificare il rispetto della normativa vigente nella gestione del personale dipendente, nella gestione della sicurezza degli ambienti di lavoro ecc. (art. 38 D.Lgs n.163/2006).
- Tutta la documentazione relativa alla proposta di attivazione di servizio presso uno o più settori sanitari di potenziale interesse per l'attività di "Contact center" dovrà essere trasmessa alla USC Marketing sanitario tramite il protocollo aziendale: l'USC Marketing sanitario procederà al vaglio di istruttoria potrà chiedere chiarimenti e integrazioni eventualmente necessari prima di attivare le procedure per l'eventuale assegnazione del servizio proposto.
- Tutti i costi relativi alla gestione del servizio ed alla produzione del materiale divulgativo e di informazione da rendere disponibile per l'utenza sarà a totale carico del Proponente, senza oneri a carico di questa Azienda. Il "Proponente" potrà coprire detti costi mediante raccolta di sponsorizzazioni commerciali debitamente contrattualizzate con Aziende interessate a veicolare la propria immagine (Denominazione e Logo) al fianco delle campagne di comunicazione previste per ciascun servizio attivato; gli sponsor individuati dovranno essere preventivamente accettati dalla Azienda Ospedaliera che potrà a suo insindacabile motivato giudizio escluderne l'ammissibilità. La contrattualizzazione del rapporto con gli Sponsor dovrà escludere ogni forma di conflitto di interesse nei rapporti con le strutture sanitarie dell'Azienda garantendo assenza di interferenze con le scelte di orientamento clinico, terapeutico, organizzativo da parte dei servizi coinvolti e dei professionisti sanitari che in esse operano.
- Il "Proponente" dovrà in sede di offerta descrivere in maniera dettagliata le specifiche di servizio attraverso le quali si impegna ad erogare le prestazioni previste, le risorse organizzative rese disponibili, le modalità di garanzia della continuità di copertura dei servizi che dovranno essere assicurati quotidianamente per almeno 8 ore per tutti i giorni lavorativi dell'anno.

In particolare dovrà:

- certificare il proprio posizionamento specifico di core business nell'ambito della implementazione e gestione di contact center sanitari rivolti a aziende ospedaliere, UO, reparti, ambulatori in differenti aree terapeutiche, documentando esperienza pregressa;

- essere in grado di personalizzare il servizio sulla base delle specifiche esigenze di ciascuna UO destinataria (ad es: accesso al centro, aderenza alla terapia, Early Diagnosis...)
- essere in grado di disegnare, programmare e fornire sia servizi di accoglienza chiamate in entrata che servizi di chiamate in uscita per comunicazioni inerenti all'attività del reparto, monitoring paziente, segnalazioni in merito al piano terapeutico dei pazienti, fornitura farmaci ecc secondo le esigenze dell'UO
- fornire quotidiana e tempestiva reportistica delle chiamate ricevute secondo le modalità richieste dall'UO coinvolta
- produrre e fornire periodica analisi dei flussi di chiamate sostenuti
- proporre metodologie di raccolta e classificazione di indicatori di performance finalizzate a valutazione e miglioramento del servizio e ad eventuali pubblicazioni da parte delle UO coinvolte e di survey/questionari di gradimento volti a valutare il gradimento del servizio da parte del target (pazienti, medici)
- proporre periodici e sistematici upgrade del servizio sulla base dell'osservazione dei flussi e delle esigenze del reparto
- documentare comprovata esperienza nell'organizzare campagne di comunicazione del servizio e produrre materiale editoriale di promozione del servizio sul territorio
- documentare standard di servizio qualificati per:
  - formazione continuativa (professionale e psicologica) degli operatori
  - coordinamento, supervisione e monitoraggio fase del servizio
  - utilizzo di software dedicati e personalizzati
- descrivere ogni eventuale ulteriore elemento migliorativo eventualmente proposto rispetto a quanto specificamente richiesto dal bando.

I punti elencati saranno elementi di valutazione della qualità del servizio offerto per l'accettazione delle proposte e per la valutazione comparativa in caso di proposte orientate sullo stesso settore di attività e pervenute in coincidenza temporale.

- Il "Proponente" potrà sulla base delle concrete esigenze dei servizi dell'azienda e della possibilità di reperire gli sponsor necessari a garantire la copertura dei costi di attivazione e gestione chiedere di operare in uno o contemporaneamente più settori specialistici.
- Dal momento dell'attivazione del servizio il "Proponente" deve comunque assumere l'impegno a garantire la continuità del servizio stesso per almeno un triennio indipendentemente dal reperimento delle specifiche sponsorizzazioni e potrà fornire ogni ulteriore proposta a miglioramento di tali requisiti esplicitamente richiesti.
- Il "Proponente" ammesso all'erogazione di uno o più servizi di "Contact center" specialistici dovrà garantire senza oneri per l'Azienda e per analogo periodo un ulteriore canale di comunicazione a contenuto aziendale generale mirato a funzioni che l'azienda ospedaliera individuerà specificamente (es. attività ambulatoriale in solvenza e LP, attività dei punti prelievo e poliambulatori ecc.).

“L’Azienda”:

- (a) si riserva la decisione di attivazione o meno del servizio sul settore specialistico proposto dal “Proponente” sulla base del proprio insindacabile motivato giudizio di cui darà comunicazione al “Proponente”;
- (b) si riserva inoltre in caso di richiesta in coincidenza temporale di più soggetti proponenti idonei per la copertura del servizio negli stessi settori in cui il servizio non sia stato ancora attivato di procedere ad individuare la proposta più vantaggiosa in termini di qualità e dimensione del servizio dandone motivata valutazione ai richiedenti.

Si precisa che si intende quale criterio di coincidenza temporale l’arrivo di richieste pervenute al protocollo aziendale nell’arco della medesima settimana dalle ore 8.00 del lunedì alle ore 14,00 del venerdì.

La valutazione in ambedue le condizioni precedentemente espone verrà effettuata da un gruppo di valutazione composto da Responsabili del servizio coinvolto nella proposta di attivazione, e dai responsabili dei settori Approvvigionamenti e Marketing o da loro delegati; la richiesta di attivazione che coinvolga settori in cui il servizio sia eventualmente già stato attivato non potrà essere istruita ed evasa.

L’eventuale affidamento del servizio non sarà comunque in esclusiva in ambito aziendale e pertanto potranno essere esaminate ed accolte proposte di soggetti proponenti diversi evitando comunque sovrapposizioni nell’ambito di settori in cui il servizio sia eventualmente già attivato.

### **SEZIONE 3: MODALITA' PROCEDURALI PER PARTECIPARE AL BANDO**

Il presente bando ha validità biennale e le domande di partecipazione possono essere fatte pervenire - entro e non oltre le ore 12,00 del giorno 31/12/2014 - all’Ufficio Protocollo dell’Azienda Ospedaliera (vedasi punto 1, 3 ) in busta chiusa, recante all’esterno la dizione Bando pubblico “Contact center” contenente:

- Breve illustrazione dell’attività svolta dalla Società con descrizione della tipologia di struttura organizzativa di cui dispone;
- Documentazione di comprovata esperienza nell’organizzare campagne di comunicazione del servizio e produrre materiale editoriale di promozione del servizio sul territorio;
- Eventuali referenze sulla gestione di analoghi servizi presso altre strutture sanitarie;
- Descrizione dettagliata delle specifiche di servizio attraverso le quali si impegna ad erogare le prestazioni previste, le risorse organizzative rese disponibili, le modalità di garanzia della continuità di copertura dei servizi;
- Indicazione dell’indirizzo di posta elettronica ed il nominativo del proprio referente, al fine di snellire l’invio delle comunicazioni e di eventuali documentazioni.