

Dr. P. Rosu
14/12/10

Direzione a

Allegato n° 01 alla deliberazione
N° _____ del _____
Composto di n° 03 fogli

Prot. 2871449

Oristano li, 24.11.2010

Oggetto: Richiesta esternalizzazione attività Call Center 1533.

Al Sig. Commissario
SEDE

Facendo seguito alle comunicazioni intercorse nonché alle numerose segnalazioni pervenute da parte di utenti, in merito al disservizio creato per difficoltà di accesso al call center per le prenotazioni telefoniche di prestazioni sanitarie tramite il numero unico 1533, si evidenzia quanto segue:

1. presso il call-center aziendale sono presenti sei postazioni che devono garantire un orario di apertura dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì per rispondere alle telefonate degli utenti che chiedono prenotazioni di prestazioni sanitarie;
2. alle suddette postazioni sono stati assegnati attraverso reclutamento di personale infermieristico non turnista e/o con limitazioni, dal P.O. San Martino, n° sei operatori di cui uno in part-time, uno con benefici di legge 104, una che dopo poco tempo si è assentata per maternità;
3. le assenze per i problemi suddetti, aggiunti alle assenze per malattia e per congedi ordinari di tutto il personale assegnato ha nei fatti accentuato il problema di insufficiente copertura dei posti operatore che già esisteva fin dall'attivazione del call center;
4. la regione, con diverse note ha sollecitato il potenziamento delle attività di call center in attesa di una gestione centralizzata da parte della stessa, per ridurre l'eccessivo e progressivo numero di chiamate telefoniche abbandonate da parte dell'utenza per impossibilità di risposta da parte dell'operatore;
5. con il passaggio al cup anche di tutte le prestazioni erogate in regime di intramoenia si avrà un ulteriore aumento del numero delle richieste telefoniche di prenotazioni per prestazioni sanitarie;
6. con le risorse e le professionalità di cui l'azienda dispone, al momento non siamo in grado di soddisfare, con personale dipendente, la richiesta della regione e quindi di potenziare il numero di operatori da attribuire al call center.

Si ritiene pertanto che per limitare i disservizi attuali e ridurre al minimo le chiamate abbandonate, si possa procedere alla esternalizzazione del servizio di call center affidandolo a imprese specializzate nel settore, posto che il personale dipendente a disposizione, non è sufficiente a gestire in maniera efficace le prenotazioni tramite call center.

Dr. P. Rosu
Demetrio
Megantini
mo

14/12/10

Il Direttore Sanitario PP.OO.
Dr. Nicolò Ortu  ASL Oristano

Distretto Socio Sanitario Ales - Terralba

U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Poliambulatorio di Ales
Via IV Novembre - 09091 - Ales
Tel. N. 0783/3111379
Fax n. 0783/9111739

*DSE
Dot. SSA Demichielis
completare al fine per
la gara*

Ales li, 10/12/2010 D.C. 2010

Prot. 2895105

Oggetto: Sistema CUP, prenotazioni al n. 1533.

Ala Direzione Generale
Al CUP Aziendale
ASL ORISTANO

Facendo seguito alla nota del 26/10/2010, si informa per opportuna conoscenza che l'URP del distretto di Ales - Terralba, continua a ricevere segnalazioni in merito all'oggetto.

L'Utenza segnala il disagio per il servizio prenotazioni con il n. 1533.

Cordiali saluti.



IL DIRETTORE DEL DISTRETTO
SOCIO SANITARIO DI ALES - TERRALBA

Figus
Dot. Peppinetto Figus

RC/rc

13 DIC. 2010

Distretto Socio Sanitario Ales - Terralba

U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Poliambulatorio di Ales
Via IV Novembre - 09091 - Ales
Tel. N. 0783/3111379
Fax n. 0783/9111739

Ales lì, 26/10/2010

Prot. 2823532

Oggetto: Sistema CUP, prenotazioni al n. 1533.

Alla Direzione Generale

Al CUP Aziendale

ASL ORISTANO

Si informa per opportuna conoscenza che l'URP del distretto di Ales - Terralba, da tempo riceve segnalazioni in merito all'oggetto.

L'Utenza sia telefonicamente sia formalmente, sia presso gli sportelli dedicati alle prenotazioni, lamenta l'impossibilità di prenotare prestazioni specialistiche con il n. 1533 per vari motivi: non rispondono, nonostante l'utente provi per ore e in giorni diversi, risponde la segreteria e non richiama l'interessato, etc.

Cordiali saluti.



IL DIRETTORE DEL DISTRETTO
SOCIO SANITARIO DI ALES - TERRALBA

Dott. Peppinetto Figus

RC/rc



ASL Oristano

Servizio Sanitario - REGIONE SARDEGNA

SERVIZIO PROVVEDITORATO
Tel. 0783/317780 Fax 0783/73315
Dr. P. Sanna Tel. 0783/317784

Allegato n° 02 alla deliberazione
N° _____ del _____
Composto di n° 02 fogli

Prot. n. 84281

Oristano, 23/12/2010

Nota trasmessa **solo VIA FAX**,
art. 6, comma 2, Legge n. 412/91
Sostituisce l'originale

URGENTE RISCONTRO



Spett.le **R.T.I. Argentea-Extrainformatica**
Alla c.a del **Sig. Oscar Fruet**
Via Ragazzi del 99, n. 13
38123 **TRENTO** Fax 0461/381599

Oggetto: richiesta disponibilità estensione condizioni di fornitura servizio di "Contact Center Informativo e CUP telefonico" per l'Azienda Sanitaria Locale N. 5 di Oristano.

Con la presente si chiede la disponibilità all'estensione delle condizioni di fornitura del servizio di "**Contact Center Informativo e CUP telefonico**" già oggetto di aggiudicazione in favore di Codesto Spett. R.T.I. presso l' A.S.L. N° 1 di Sassari (giusta Deliberazione n. 1239 del 03/11/2010), per l'espletamento del medesimo servizio presso questa Azienda Sanitaria, il cui volume di traffico telefonico mensile è di circa 9.000-10.000 chiamate da gestire mediante n. 6 (sei) postazioni fisse, nella fascia oraria continua giornaliera 8.00-18.00, dal lunedì al venerdì di ogni settimana, per un totale di n. 50 ore settimanali.

L'estensione dovrà essere rapportata al canone mensile aggiudicato presso l'A.S.L. N° 1 di Sassari, pari a € 35.468,42 (Iva esclusa), calcolato su n. 20.000 chiamate/mese, che, per esemplificazione sarà determinato nell'importo mensile massimo di € 17.734,21 (Iva esclusa) con riferimento a n. 10.000 presunte chiamate/mese presso questa ASL, e proporzionalmente (in incremento o decremento) sulla base delle effettive chiamate registrate nel mese.

L'estensione è richiesta sino ad espletamento e definizione di analoga gara centralizzata a livello regionale e comunque per il tempo necessario a garantire, in condizioni di efficienza ed efficacia, e senza soluzione di continuità, il servizio di "call center" presso questa Azienda Sanitaria.

L'eventuale disponibilità di Codesto Spett.le R.T.I. all'estensione di

aggiudicazione come sopra rappresentata non vincola, in ogni caso, questa ASL, in merito all'obbligatorietà di affidare il servizio in oggetto .

In considerazione dell'urgenza richiesta il riscontro alla presente dovrà pervenire **via fax al n° 0783/73315 in data odierna.**

In attesa di sollecito urgente riscontro, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.



IL DIRETTORE DEL SERVIZIO PROVVEDITORATO

Dr.ssa Maria Gesuina DEMURTAS

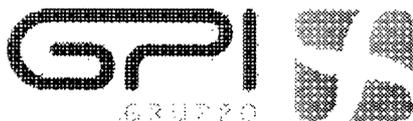
A handwritten signature in black ink, appearing to read "Maria Gesuina Demurtas".

Dr. PS
23.12.10

ASL 5 Oristano
Servizio Provveditorato
Direttore :Dr.ssa Maria Gesuina Demurtas

Via Carducci, 35
09170 Oristano
www.asloristano.it
provveditorato@asloristano.it

 **ASL Oristano**



GPI spa
Via S. Agostino 10 n. 13
06125 Terni (TR) -
P. 0776 0161 082100
F. 0776 0161 051090

CR:PI 01940260221
Cap. Soc. Euro Lit. 600.000.000
D.D.L.A. Reg. Imp. TR n. 01344260221
www.gpi.it | info@gpi.it

Allegato n° 03 alla deliberazione
N° _____ del _____
Composto di n° 02 fogli

Trasmissione Fax

In caso di ricezione incompleta o illegibile telefonare allo 0461 38 15 15

A: 078373315

Fax Numero: 078373315

Da: Chiara Brusco – Gpi Spa –

Data: 23/12/2010 17:16:38

Allegati: 1

**Oggetto: conferma disponibilità
estensione servizio contact
cente r e cup**



Gpi S.p.A.
Via Carducci, 35
09170 Oristano (OR)
Tel. 0783/73315
Fax 0783/73316

COMPAGNIA
Gpi S.p.A. è una società a partecipazione
paritetica tra Gpi S.p.A. e l'ASL n. 5 di Oristano
Via Carducci, 35 - 09170 Oristano (OR)
Tel. 0783/73315 - Fax 0783/73316



Spett.le
ASL n. 5 Oristano
Via Carducci, 35
09170 Oristano

c.a. Dr.ssa Maria Gesuina DEMURTAS

Inviata mezzo fax al n. 0783/73315

Ns. Rif. FM/mv, Protocollo n. 10/01766

Oggetto: richiesta disponibilità estensione condizioni di fornitura servizio di "Contact Center Informativo e CUP telefonico" per l'Azienda Sanitaria Locale n. 5 di Oristano. Conferma disponibilità.

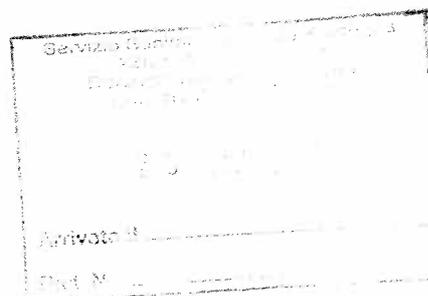
La scrivente Gpi S.p.A., in qualità di Capogruppo mandataria dell'RTI con la società Extra Informatica, facendo seguito alla vostra comunicazione di data 23 dicembre 2010 - Prot. n. 84281, invia la presente per confermare la propria disponibilità ad estendere presso l'ASL Oristano le condizioni di fornitura del servizio di "Contact Center Informativo e CUP telefonico" già oggetto di aggiudicazione allo scrivente RTI presso l'ASL n. 1 di Sassari.

Come richiesto, si precisa che l'estensione verrà rapportata al canone mensile aggiudicato presso l'ASL n. 1 di Sassari, pari ad Euro 35.468,42 (iva esclusa), calcolato su n. 20.000 chiamate/mese.

A disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti

Trento, 23 dicembre 2010



GPI S.p.A.
Il Leg. Amministr. di Trento
- Fausto Manzana -

