

e. 2.18.1/1559/17/x

A01000 2847

14:15 8 MAG 2017

Al Presidente del Consiglio regionale del Piemonte

INTERROGAZIONE A RISPOSTA IMMEDIATA N° 1559ai sensi dell'articolo 100 del Regolamento interno
(Non più di una per Consigliere - Non più di tre per Gruppo)

OGGETTO: *Tempi di risposta delle aziende che hanno partecipato alla Gara Europea per l'affidamento della realizzazione di un sistema regionale omogeneo di gestione delle agende e delle prenotazioni sanitarie a livello sovraziendale.*

Premesso che:

il centralino unico per le prenotazioni sanitarie dell'Asl VCO ad oggi funziona con l'impiego di 14 delle 31 lavoratrici della cooperativa Azzurra di Piedimulera di cui l'Asl è il committente predominante ed il contratto in essere con la cooperativa Azzurra è valido fino al 31 dicembre 2017.

Appreso che

la Regione ha deciso di centralizzare il servizio delle prenotazioni sanitarie con centralino unico per tutte le 19 aziende sanitarie e ospedaliere, che andrà ad assorbire i call center di Alessandria, Torino, Novara e Vco;

tramite CIG 6453134EA0 - è stata indetta la Gara europea per l'affidamento della realizzazione di un sistema regionale omogeneo di gestione delle agende e delle prenotazioni sanitarie a livello sovraziendale (gara 63-2015);

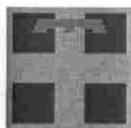
la Gara per la gestione del nuovo Cup regionale è gestita da Scr ,società di committenza della Regione e aveva una base d'asta da 17 milioni e 643 mila euro, per un appalto di durata quinquennale.

Considerato che

la gara si è conclusa a gennaio 2017 e l'aggiudicatario provvisorio è il Consorzio Lavorabile-Santer Reply un raggruppamento d'impresе formato da una società di Roma e una di Milano, con l'offerta più vantaggiosa ;

l'assegnazione è stata contestata dal secondo classificato, Diamante - Engineering - Telecom , che ha fatto ricorso al Tar;

il tribunale amministrativo ha quindi sospeso la gara ed è stata fissata la data dell'udienza per il 24 maggio prossimo.



Visto che

L'Agenas è il soggetto posto a monitorare la spesa sanitaria e ad elaborare i prezzi di riferimento anche per la gestione dei servizi integrati CUP (Centro Unico per le Prenotazioni sanitarie);

il principio del prezzo di riferimento per i beni e servizi a maggiore impatto sulla spesa SSN in vigore dal 2009 avrebbe dovuto contribuire a razionalizzare i costi.

Rilevato che

l'indagine condotta tra marzo-maggio 2015 dall'Ist. Piepoli sulle performance dei call center delle Asl piemontesi focalizza l'attenzione sui tempi di risposta, da cui emergono differenze rilevanti tra le diverse Asl passando dai 0,29 secondi di attesa dell'Asl 14VCO ai 16 minuti e 22 sec. Dell'Asl Torino 01;

la provincia di Verbania rappresenta un esempio di eccellenza, mentre il maggior tempo di attesa nelle restanti province si traduce in:

- un peggioramento del servizio erogato agli utenti,
- un maggiore costo a carico della regione Piemonte perché le chiamate vengono effettuate a numeri verde il cui costo è a carico dell'ente,
- inefficienze nell'organizzazione interna delle Asl perché, in caso di didsdetta di un appuntamento il paziente non è incentivato ad avvisare il CUP, comportando quindi un prolungamento dei tempi di attesa negli appuntamenti e personale sanitario incaricato a svolgere la prestazione prenotata inattivo.

Il capitolato tecnico dell'attuale bando di gara *Funzionalità di un servizio unico ed integrato per la gestione delle prenotazioni sanitarie* al punto 19.2 *Penali call center e recall* riporta tra i parametri da rispettare sia il criterio del tasso di risposta, sia il parametro della velocità di risposta, prevedendo che l'80% delle chiamate quotidiane debba avere una tempo di risposta entro 60 secondi, pena la possibilità della singola Amministrazione di applicare penalità.

INTERROGA

la Giunta regionale per sapere,

se le aziende che hanno partecipato al bando di gara abbiano sempre rispettato nella loro attività pregressa presso le Asl i tempi di risposta previsti dal capitolato di gara

FIRMATO IN ORIGINALE

(documento trattato in conformità al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 243 del 15 maggio 2014)