

U.O.C. PROVVEDITORATO ECONOMATO
Direttore Dott.ssa Maria Nicoletta Mercuri
Tel. 0824/57527- Fax 0824/57572
pec-mail: ufficio_gare2@pec.ao-rummo.it

Oggetto: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e cassa (CUP, ALPI, CALL CENTER) dell'Azienda Ospedaliera “San Pio” di Benevento – CIG n.8622237F0C

Si pubblica il chiarimento al quesito formulato da una Ditta concorrente nei termini prescritti (12.03.2021 ore 12.00), che non è stato pubblicato dalla Stazione appaltante sulla piattaforma Siaps in data odierna (22.03.2021 ore 12.00) per problemi di natura tecnica.

Quesito

Si chiedono informazioni (report storico) sull'attività attuale svolta dal Call Center, quali : Numero delle chiamate in INBOUND annuali (con distinzione di chiamate entranti e servite); Numero delle chiamate perse in IVR e ACD annuali); Numero delle chiamate abbandonate annuali; Durata media delle chiamate in INBOUND in minuti /secondi (tempo medio di gestione di una chiamata di prenotazione/modifica/disdetta/informazione); Tempo di After Call Work (ACW); Tempo medio di attesa utente; Tempo massimo di attesa utente; Numero delle chiamate outbound annuali; Durata media delle chiamate outbound in minuti/secondi; Numero medio annuale di richiamata all'utenza in caso di spostamento delle agende sia in regime istituzionale che in ALPI; Numero medio annuale di chiamate ai medici che effettuano prestazioni in regime ALPI per la conferma degli appuntamenti; Numero medio annuale di richiamate all'utenza per conferma degli appuntamenti prenotati (recall con piattaforma RIM); Durata media delle chiamate di recall in minuti/secondi; Attuali SLA del servizio;

Risposta

- Numero chiamate ricevute dal Call Center nell'anno 2020 è pari a n.38.558 (chiamate entranti uguali a servite). Si ricorda che nell'anno 2020, causa lockdown per pandemia, si è avuta la sospensione delle attività ambulatoriali, ad esclusione delle classi di priorità urgenti, per circa quattro mesi. Ciò ha determinato una notevole riduzione delle chiamate in entrata.

- Non esiste un numero di chiamate perse in IVR.

- Chiamate interrotte dall'utente: 0,08% del totale annuo.

- Durata media chiamate 156,10 secs.

- Tempo di After Call Work: nella gestione della prenotazione telefonica il lavoro è gestito in chiamata e termina con la stessa.

- Tempo medio di attesa dell'utente 226,74 secs.

- Tempo massimo di attesa 363,75 secs.

- Per quanto concerne le informazioni sulle chiamate outbound annuali non sono gestite dal Call Center, ma rientrano nell'attività del Back Office del CUP centrale. Nel corso dell'anno 2020 sono state effettuate circa 25.000 chiamate outbound per spostamenti / modifiche / disdette. Durata media chiamata outbound 210 secs.

Per quanto riguarda la richiesta di indicare il numero medio di chiamate ai Medici in regime ALPI per la conferma degli appuntamenti si specifica che queste ultime non vengono effettuate in quanto il Medico ha accesso ai piani di lavoro giornalieri, sia a istituzionali che in regime ALPI, oppure il Medico ritira il piano di lavoro direttamente al

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO

Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

back-office del CUP.

- Per quanto concerne il numero di richiamate per conferma degli appuntamenti, queste ultime non vengono effettuate poiché la piattaforma Rim gestisce il recall attraverso l'invio al paziente di un SMS, sia in fase di conferma / spostamento della prenotazione, sia in fase di *remind*, inviando un messaggio di cortesia otto gg. prima dell'appuntamento prefissato.

- Gli attuali SLA del servizio sono riportati nel CSA dell'appalto in corso.

**AZIENDA OSPEDALIERA
SAN PIO**

Via dell'Angelo , 1- Benevento C.F. 01009760628

Presidio Ospedaliero "Gaetano Rummo"
Via dell'Angelo, 1 – 82100 Benevento
Tel. 0824 57111

Presidio Ospedaliero "Sant'Alfonso Maria dei Liguori"
Contrada San Pietro – 82019 Sant'Agata dei Goti
Tel. 0823 313111