



Repubblica di San Marino
ISTITUTO PER LA SICUREZZA SOCIALE
IL COMITATO ESECUTIVO

SEDUTA DEL 31 marzo 2022 seduta ordinaria

DELIBERA N. 29
PAG. N. 35

Oggetto: Fornitura Servizi Call Center per ISS

Il Comitato Esecutivo,

**validamente riunito ai sensi dell'articolo 18 della Legge 30 novembre 2004 n. 165;
verificato che non sussiste in capo ai membri conflitto di interessi in merito all'oggetto della presente deliberazione;**

preso atto della necessità di trovare soluzioni immediate alla problematica dei Centri Salute, al fine di rispondere in maniera adeguata e tempestiva alle necessità dell'utenza;

visto il "Documento di indirizzo per la riorganizzazione dell'UOC Cure Primarie e Salute Territoriale", adottato dal Comitato Esecutivo in data 25 ottobre us ed, in particolare, le proposte organizzative immediate ivi rappresentate, che prevedono l'istituzione di una Centrale Operativa Territoriale (C.O.T.), quale strumento operativo che consente l'accesso da parte dei cittadini ai servizi di cura non urgenti e altri servizi sanitari- ivi inclusa la continuità assistenziale- supportando il sistema alla gestione dei bisogni di salute caratterizzati da un livello di bassa intensità/priorità; il tutto al fine di implementare la presa in carico dei pazienti in termini di uniformità, di equità d'accesso e responsabilizzazione;

considerate, nel dettaglio, le funzioni del costituendo COT, ovverosia: (i) accogliere e classificare i bisogni dell'utenza, indipendentemente dal setting assistenziale; (ii) valutare le richieste assistenziali presentate e decodificare il problema/bisogno; (iii) attivare direttamente i professionisti necessari (MMG, Team Covid, ADI, e magari in prospettiva ed in una fase successiva, il sistema di emergenza urgenza); (iv) inviare, anche e soprattutto telematicamente, ai servizi competenti per area territoriale, la comunicazione dell'avvenuta segnalazione/richiesta/attivazione delle risorse territoriali; (v) informare e orientare i cittadini; (vi) monitorare e verificare i percorsi assistenziali attivati; (vii) gestire il sistema informativo con la produzione e l'aggiornamento dei dati necessari; (viii) ricevere le richieste di dimissione da parte degli ospedali per acuti e individuare in modo appropriato la struttura di destinazione;

considerato che, al fine di implementare detto COT, è necessaria la predisposizione di un'infrastruttura tecnologica per un CALL CENTER con la previsione di 10 postazioni per le chiamate in arrivo;

considerata la necessità di rispondere con urgenza alla criticità di assistenza in favore dell'utenza sopra descritta, ricevuti 2 dei 3 preventivi richiesti dall'Ufficio Informatica alle imprese fornitrice di detto servizio- come individuate dall'Ufficio Informatica ISS- ai sensi dell'articolo 17, comma 2, lett. c);

delibera

di autorizzare la sottoscrizione del contratto con TIM San Marino, posto agli atti della presente seduta, per la fornitura dei servizi di Call Center.

Autorizza, altresì

La spesa annuale complessiva di Euro 10.000,00 (diecimila/00) da imputare sul cap. 2540 "spese telefoniche".

IL DIRETTORE GENERALE
-Dott. Francesco Bevere-

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
-Dott. Marcello Forcellini-

IL DIRETTORE DELLE ATTIVITA'
SANITARIE E SOCIO SANITARIE
-Dr. Sergio Rabini-

Atto deliberativo trasmesso a: Direttore Dipartimento Ospedaliero, UOC Cure Primarie e Salute Territoriale, Ufficio Informatica, Ufficio Contabilità e Bilanci, Ufficio Economato.

Pubblicazione: atto divulgabile tramite sito web.