ORIGINALE

REGIONE CALABRIA

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

CROTONE

DETERMINA N° 292 / DIPARTIMENTO AREA AMMINISTRATIVA/Ufficio A.B. e S.

Oggetto: Affidamento studio, progettazione e realizzazione di una suite on-line, dedicata al governo dei processi amministrativi e di cura dell'ASP, finalizzata a migliorare il dialogo con il cittadino e la continuità assistenziale alla ditta KROMIX-Consulting Technology Service di Crotone. **Codice C.I.G. n. 1546879CEB**

In data 21 MAR. 2011, nella Sede del Dipartimento Area Amministrativa/Ufficio A.B. e S., sita in Crotone c/o Centro Direzionale "Il Granaio" di Via M. Nicoletta;
Su conforme proposta del Responsabile del procedimento designato nonché della espressa dichiarazione di regolarità e legittimità dell'atto resa dal Dirigente Responsabile del competente Ufficio;
Acquisito il parere di regolarità contabile;

IL RESPONSABILE UFFICIO
ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

PRESO ATTO della nota prot. n. 15054 del 27.04.2010 del Direttore Generale, con la quale ha autorizzato i Direttori delle Unità Operative del Dipartimento Area Amministrativa ad assumere gli atti di determina che riguardino la gestione della propria Unità Operativa;
PREMESSO che la ditta KROMIX – Consulting Technology Service di Crotone, su richiesta del Commissario Straordinario ha presentato offerta per lo studio, la progettazione e la realizzazione di una suite on-line, dedicata al governo dei processi amministrativi e di cura (prenotazione prestazioni ambulatoriali cup, flussi specialistici, prenotazioni via internet, cassa ed esenzione ticket, ticket on-line) di questa Azienda Sanitaria Provinciale, finalizzata a migliorare il dialogo con il cittadino e la continuità assistenziale;
CHE, la proposta tecnica dell'offerta, allegata alla presente e ne forma parte integrante, prevede l'obbligo di un progetto formativo CUP che consentirà in sintesi, di controllare, in tempo reale, tutte le fasi che andranno dalla prenotazione all'esazione dei corrispettivi dovuti; il riscontro periodico delle attività svolte permetterà di individuare se e quali correttivi siano necessari, per ripristinare l'equilibrio tra domanda e offerta del servizio; in tempo reale sarà possibile conoscere per qualunque punto di erogazione, la disponibilità aggiornata all'ultima prenotazione e l'utente potrà presentarsi ad un qualsiasi punto di prenotazione previsto, o anche, on-line per richiedere l'appuntamento, con rilascio all'utente di un foglio contenente le indicazioni inerenti le prestazioni (indirizzo ambulatorio, nome specialista, eventuale importo da pagare, possibilità di pagamento ticket on-line);

CHE la realizzazione di tale proposta tecnica, prevede che le apparecchiature hardware ed il software di base e di ambiente debbano essere messe a disposizione dell'ASP;
CHE per la realizzazione e sviluppo del progetto la ditta KROMIX richiede Euro 16.000,00, mentre richiede Euro 2.000,00 per la formazione del personale dell'Asp che dovrà gestirlo;
CHE il Commissario Straordinario in calce all'offerta della ditta KROMIX ha apposto l'autorizzazione all'assegnazione dell'incarico e la contrattualizzazione dello stesso sulla scorta della relazione prestazionale della ditta;
VISTO l'art. 125, comma 11 del D.lgs. 163/06;

DETERMINA

Per quanto in premessa specificato e descritto, che qui si intende integralmente ripetuto e confermato:

1. AFFIDARE alla ditta KROMIX – Consulting Technology Service di Crotone, lo studio, progettazione e realizzazione di una suite on-line, dedicata al governo dei processi amministrativi e di cura (prenotazioni prestazioni ambulatoriali cup, flussi specialistici, prenotazione via internet, cassa ed esenzione ticket on-line) dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone, al prezzo di Euro 16.000,00 oltre Euro 2.000,00 per la formazione del personale preposto, come da relazione prestazionale allegata alla presente della quale forma parte integrante;
2. DARE ATTO che la manutenzione ed assistenza successiva al primo anno solare potrà essere garantita dalla ditta KROMIX al presso di Euro 8.000,00 per cui dovrà eventualmente essere oggetto di ulteriore atto di affidamento;
3. IMPEGNARE la spesa complessiva di €. 21.600,00 IVA compresa, sul Conto cod. 101.1.303 del Bilancio sufficientemente disponibile;
4. AUTORIZZARE l'Ufficio Ragioneria all'emissione del relativo mandato di pagamento, previo ordinativo del competente Ufficio Acquisizione Beni e Servizi;
5. STIPULARE il relativo contratto con la ditta affidataria;
6. NOMINARE responsabile del procedimento la Dott.ssa Paola Grandinetti ai sensi dell'art. 10 del D.lgs. 163/06;

Il Responsabile del Procedimento
Dott.ssa Paola Grandinetti

Il Responsabile Ufficio Acquisizione Beni e Servizi
Dott. Pietro Ingarozza

UFFICIO AFFARI GENERALI
CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente determina è pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio dell'Azienda il 22 MAR. 2011 con protocollo della U.O. Segreteria Generale n. 499 e ivi rimarrà per un periodo di dieci giorni.

Il Responsabile del Procedimento

Valter Cosentino

Il Direttore dell'Ufficio AAGG

Sig. Giorgio Vincenzo Floccari

1. Introduzione

1.1 Scopo del documento

Lo scopo del presente documento è quello di presentare un'offerta tecnico /operativa inerente alla fornitura di un applicativo web per la gestione integrata delle funzioni CUP e TICKET.

1.2 Il contesto

La gestione dei servizi sanitari, sul territorio dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone, coinvolta dal piano di rientro economico finanziario, rappresenta un problema organizzativo di importanza strategica e di natura gravosa, non facilmente riconducibile, come in una normale gestione organizzativa, ad un modello gestionale che vede il suo rapporto di equilibrio nei semplice bilanciamento tra la domanda dei cittadini e l'offerta dell'Azienda Sanitaria. Infatti:

- la domanda degli assistiti, come da natura non è prevedibile;
- la natura sanitaria dei servizi comporta spesso dei percorsi clinici particolari;
- l'offerta dell'Azienda Sanitaria è spesso limitata dalle risorse economiche di cui dispone;
- i flussi di migrazione sanitaria sono elevati e rappresentano un gravoso dispendio di risorse verso l'esterno.

La domanda pertanto non può comunque restare insoddisfatta e la soluzione più ovvia, ma anche più onerosa, che la sistema economico – gestionale imporrebbe, sarebbe quella di sovradimensionare l'offerta potenziando le strutture interne e/o ricorrendo a strutture esterne.

Considerando però che le risorse economiche sono limitate e che l'azienda è impegnata in un robusto piano di rientro, l'unico saggio e coerente obiettivo perseguibile è rappresentato dall'equilibrio oltre che una corretta e attenta verifica delle dinamiche poste in essere in tali ambiti: occorre pertanto conoscere in modo esaustivo le caratteristiche della domanda e dell'offerta ed essere in grado tempestivamente , attraverso tutti gli strumenti sia tecnici che tecnologici di adattarsi ai loro possibili cambiamenti, in un solo concetto " ***politica del controllo in maniera efficiente ed efficace*** " senza trascurare l'aspetto umano e della qualità dei servizi erogati.

A tutto questo si aggiungono le difficoltà riscontrate dagli assistiti per accedere al S.S.R. (es. lunghe file che iniziano dal medico di base e finiscono con la consegna del referto dopo un periodo di tempo a volte inaccettabile, ecc.). E per tal motivo che stiamo affrontato con l'Azienda un nuovo, più attento e virtuoso percorso di innovazione tecnologica che sia fortemente orientato al fabbisogno degli utenti del nostro territorio e dei servizi aziendali. In continuità alla logica espressa proponiamo uno strumento informatico flessibile e capace di ottimizzare al meglio le dinamiche sopra descritte.

2.1 Descrizione della proposta tecnica

L'utilizzo di una piattaforma CUP permetterà di definire un modello dinamico, descrittivo dell'offerta dei servizi. Lo strumento consentirà di controllare, in tempo reale, tutte le fasi che andranno dalla prenotazione all'esazione dei corrispettivi dovuti. Il riscontro periodico delle attività svolte permetterà di individuare se e quali correttivi sono necessari per ripristinare l'equilibrio tra domanda e offerta del servizio. In tempo reale sarà possibile conoscere, per qualunque punto di erogazione, la disponibilità aggiornata all'ultima prenotazione e l'utente potrà presentarsi ad un qualsiasi punto di prenotazione previsto, o anche on-line per richiedere l'appuntamento. Per ogni tipo di prenotazione verrà rilasciato all'assistito un foglio contenente le indicazioni inerenti le prestazioni:

- ***indirizzo ambulatorio a cui presentarsi;***
- ***nome specialista che erogherà la prestazione;***
- ***ora a cui presentarsi;***
- ***eventuale importo da pagare tenendo presente la condizione dell'assistito (se ha esenzioni, se ha prenotato in regime di libera professione, ecc.).***
- ***possibilità di pagamento del ticket on-line***

In caso di annullamento della prenotazione, il tempo liberato sarà reso immediatamente disponibile grazie alla fase di sospensione che trasferisce la prenotazione da annullare in un apposito archivio. L'applicativo condividerà, in tempo reale, basi di dati con altre procedure della suite SQL (Anagrafe Assistiti, Medicina di Base, Ufficio Cassa, ed eventuali altre estensioni applicabili in un prossimo futuro.). L'impostazione del sistema presenterà la descrizione delle caratteristiche principali del modello: dalle **tabelle di base** (Strutture, Attività Specialistiche, Unità Eroganti, Tariffario prestazioni, ecc.) alle **tabelle delle Disponibilità** e degli **Orari**. La tabella delle Disponibilità prestazioni consentirà una gestione dell'attività dello specialista estremamente personalizzata e rispondente alle specifiche situazioni (es. la possibilità di associare tempi di erogazione diversi per la stessa prestazione in relazione a diversi specialisti e/o punti di erogazione; la sospensione di certe prestazioni in determinati periodi od in alcuni giorni della settimana nonostante l'unità specialistica sia disponibile, ma per altri interventi). Allo stesso modo, nella definizione degli orari (su palinsesto settimanale) è possibile identificare diverse code di accesso all'attività dello specialista, riservando porzioni del suo tempo disponibile per prestazioni specifiche (es. HOLTER) o per attività particolari (es. Controlli, Libera Professione, ecc.), oppure definendo un periodo della giornata in cui lo specialista non riceve assistiti, quindi inibendo la prenotazione su tale periodo. La costruzione del modello avviene così per fasi successive fino all'aggiornamento automatico delle agende degli specialisti, create sulla base del palinsesto settimanale definito negli orari.

Queste tabelle, che sono l'espressione di una realtà continuamente mutevole, possono essere aggiornate in tempo reale da qualunque postazione terminale collegata al sistema. Finora si è sottolineata l'importanza di potere accedere da qualsiasi postazione di lavoro a tutti i dati disponibili ma è ancora più importante la possibilità di limitare l'accesso di

Questa limitazione è attuabile in previsione dell'utilizzo di una postazione di lavoro per singolo specialista, al fine di permettere la prenotazione diretta quando ve ne sia la necessità (per esempio nel caso delle seconde visite, dei controlli o nel caso di CUP intramurario, cioè di prenotazioni gestite dai reparti ospedalieri); è infatti inutile dare la facoltà, per esempio, ad un cardiologo di potere modificare le agende o di prenotare sui calendari di un dermatologo, ed è indice di efficienza del servizio evitare all'assistito ulteriori code agli sportelli del CUP.

É inoltre necessaria per garantire gli opportuni gradi di riservatezza qualora si voglia permettere l'accesso al sistema di prenotazione ad altri utenti quali i medici di base e/o le farmacie.

2.2 Caratteristiche del servizio

2.2.1 Attività giornaliera di sportello

Sono previsti diversi tipi di prenotazione:

prenotazione singola (accesso al S.S.R.): la prestazione può essere richiesta con indicazioni di preferenza per l'unità erogante e/o il punto di erogazione e/o il giorno della settimana, ecc. ; in assenza di preferenze il sistema propone la disponibilità più prossima. Dopo aver individuato la data, lo specialista e la struttura è possibile scegliere l'orario di appuntamento e inserire informazioni aggiuntive quali il quesito diagnostico, il medico richiedente, ecc.. In questo modo si fornirà agli assistiti di tutti i distretti la medesima possibilità di accesso alle strutture di tutta l'Azienda Sanitaria;

- **prenotazione multipla**: il sistema consentirà la ricerca contemporanea di disponibilità anche su più discipline specialistiche al fine di ridurre, laddove possibile, il numero di accessi alla struttura da parte del cittadino;
- **prenotazione profili diagnostici**: la struttura predeterminata del profilo riduce drasticamente i tempi di introduzione delle prestazioni richieste che possono poi essere trattate come prenotazioni singole o multiple;
- **prenotazione di prestazioni cicliche**: in questo caso si potranno modificare le impostazioni riportate automaticamente, ovvero il numero di sedute ed l'intervallo di tempo tra una seduta e la successiva. Individuando il giorno e l'ora del primo appuntamento il sistema provvederà ad impostare dinamicamente le prenotazioni successive. La conferma è unica per tutti gli appuntamenti;
- **prenotazione prestazioni in urgenza**: in questo caso il sistema verifica solo la presenza dell'unità specialistica ed accetta l'assistito;
- **prenotazione prestazioni in libera professione**: è possibile gestire il calendario degli specialisti che operano in libera professione, fornendo automaticamente anche il calcolo della relativa tariffa personalizzata;
- **registrazione di autorizzazioni interne**: è permessa la registrazione di qualsiasi accesso al S.S.R. senza il presupposto della prenotazione tramite CUP - quindi il monitoraggio di questi accessi in qualsiasi momento;
- **gestione di liste d'attesa**: consente la creazione di un elenco di assistiti con relative prestazioni e la sua successiva gestione finché non sia possibile effettuare una vera e propria prenotazione.

2.2.2 Attività giornaliera di organizzazione del lavoro

- **stampa liste di lavoro**: prevede la stampa del piano di lavoro di ogni specialista con l'indicazione degli assistiti che devono accedere al servizio e delle relative prestazioni prenotate, nonché la predisposizione degli spazi necessari da compilare per segnalare l'eventuale esecuzione di prestazioni aggiuntive;
- **stampa liste di attesa**: per la gestione delle chiamate degli assistiti in lista;
- **sospensione temporanea agenda**: permette di "congelare" una pagina di agenda di uno specialista, ovvero di mantenere le prenotazioni effettuate fino al momento del blocco e non consentire ulteriori prenotazioni;
- **gestione assenze, sostituzioni**: consente di indicare l'assenza di uno specialista e la sua eventuale sostituzione, quindi genera il blocco dell'agenda e la sospensione automatica di eventuali prenotazioni se non è possibile erogarle regolarmente;
- **gestione dati di ritorno**: la segnalazione degli accessi avvenuti o meno, delle prestazioni eseguite o meno, delle prestazioni erogate in aggiunta, degli assistiti che hanno acceduto al S.S.R. senza passare dal CUP è importante per ottenere statistiche significative sul carico di lavoro degli specialisti, sulla distribuzione delle richieste, nonché per potere calcolare i tempi impiegati per le prestazioni di particolare impegno professionale.

2.2.3 Attività di monitoraggio

- **statistiche**: sono previste diverse statistiche per la verifica periodica del modello a supporto delle decisioni sui correttivi da adottare;
- **sistema di reporting**: permette l'impostazione di stampe personalizzate consentendo all'utente di predisporre e memorizzare criteri di selezione, ordinamento e composizione del tracciato stampa.

  È possibile ottenere:

  - tabulati (senza limiti di lunghezza della riga di stampa);
  - flussi di dati (in formato ASCII);
  - etichette (senza limite di formato della singola etichetta);
  - totalizzazioni (conteggio delle righe di tabella che soddisfano alle condizioni impostate in fase di selezione dei dati).

  Ogni report realizzato dall'utente rimane memorizzato in quanto è possibile modificarne i parametri e/o riutilizzarlo in qualsiasi momento. Con tale struttura è altresì facilitata l'eventuale attività di personalizzazione di moduli prestampati.

2.2.4 Flussi specialistici

La preparazione dei flussi previsti come debiti informativi verso la Regione prevede l'estrazione dei dati di attività nel formato previsto dalla Regione stessa. I dati estratti possono essere visualizzati e in alcuni casi

una traccia dei dati inviati in modo da gestire eventuali re-invii così come indicato dalla normativa regionale.

2.2.5 Prenotazione via internet

Le funzioni disponibili saranno:

- **Ricerca disponibilità**: verifica la disponibilità della prestazione richiesta e restituisce le prime "n" disponibilità;
- **Prenotazione:** effettua la prenotazione secondo i parametri passati, identificando l'assistito ed eventualmente inserendo una nuova posizione anagrafica;
- **Conferma prenotazione**: conferma della prenotazione effettuata; tutte le prenotazioni non confermate saranno annullate;
- **Annullamento prenotazione**: annulla la prenotazione relativa al parametro identificativo della stessa;
- **Pagamento:** esegue il pagamento della prenotazione relativa al parametro identificativo della stessa.

Utenti esterni all'Azienda (farmacie, distretti, cittadini, medici di base) potranno prenotare e pagare ticket in modo semplice utilizzando un browser e collegandosi al sistema che rende disponibili le relative funzioni. Il modulo dialoga direttamente con l'ambiente CUP Aziendale interrogando e aggiornando in tempo reale la base dati.

3. Requisiti generali

L'insieme delle apparecchiature hardware e del software di base e di ambiente dovrà essere messo a disposizione dell'Amministrazione dell'Ente.

L'applicazione sarà installata su apposito server dedicato esterno e reso disponibile attraverso specifici accessi sia all'interno della vostra rete aziendale che all'esterno sulla rete internet.

Di seguito riportiamo una loro possibile configurazione

- Quad core xeon x3220 @ 2.40GHz
- Memoria Ram: 4096MB
- Hard disk: 2 x 500 Gb SATA IIRAID 1 hardware
- Banda: 10Mbit flat traffico illimitato
- Indirizzi IP : 4 indirizzi IP
- Back-up : 50 GB di spazio Backup FTP
- Monitoraggio server: monitoraggio erver h24
- Gestione server: pannello server manager
- Console remota: KVM over IP
- Periferiche : virtual media
- Assistenza inclusa
- Sistema operativo : CentOS

Per quanto concerne il software di base e di ambiente, la soluzione supporta tutti i sistemi operativi a maggiore diffusione commerciale e gira sulle piattaforme open source più diffuse, per cui non sono richiesti investimenti aggiuntivi da parte dell'ente

3.1 Connettività

L'amministrazione dovrà dotarsi della necessaria connettività verso internet per consentire un accesso adeguato ai servizi web resi disponibili; la connettività dovrà avere una banda minima garantita di 512 Kb/s e comunque, dopo l'avvio a regime del sistema, sarà necessario effettuare una serie di monitoraggi del traffico e dei conseguenti tempi di risposta del sistema al fine di valutare l'adeguatezza della banda passante resa disponibile.

4. Servizi

4.1 installazione e inizializzazione del sistema

L'applicazione una volta verrà installata sul server dedicato, consentirà l'inizio delle attività di inizializzazione delle tabelle di base necessarie per il funzionamento e verrà effettuata di concerto con il personale dell'amministrazione dell'Ente .

A conclusione di suddetta fase verrà eseguito un test al fine di verificarne il corretto funzionamento del software installato.

4.2 Servizi di formazione e avvio

La formazione rivestirà una particolare importanza per l'attivazione del nuovo sistema. Le modalità dell'addestramento saranno concordate in base alle esigenze dell'amministrazione dell'Ente cosi da non intralciare in alcun modo la normale operatività degli uffici interessati al processo di informatizzazione.

I corsi saranno tenuti da personale qualificato della Kromix s.c. presso la sede dell'Amministrazione dell'Ente.

Nell'ambito delle attività di avvio sarà previsto il trasferimento verso i dipendenti dell'amministrazione di tutte le competenze necessarie a garantire il corretto utilizzo e gestione del sistema.

4.2 Servizi di formazione e avvio

Il servizio di manutenzione del software applicativo assicurerà le seguenti attività:

- Diagnosi dei problemi causati da malfunzionamenti di programmi o procedure, dovute a condizioni non previste in fase di progettazione o non adeguatamente trattate nella codifica dei programmi;
- Rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti rilevati, mediante interventi sulla codifica dei malfunzionamenti rilevati, mediante interventi sulla codifica del software applicativo;
- Rimozione dei malfunzionamenti di carattere sistemico e di configurazione relativi all'ambiente software in cui l'applicazione opera;

- L'adeguamento delle procedure e dei programmi alle variazioni dei requisiti normativi vigenti, qualora ciò non richieda la riscrittura del software;

I servizi di assistenza saranno finalizzati all'espletamento delle seguenti attività:

- Installazione degli aggiornamenti forniti rendendoli coerenti con l'ambiente operativo preesistente;
- Prestazioni di assistenza telefonica;
- Prestazioni di assistenza telematica.

5. Sicurezza delle informazioni

La kromix si impegnerà, nell'erogazione dei servizi oggetto della presente offerta a trattare le informazioni nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 196/2003).

Pertanto la proprietà delle informazioni fornite dall'ente alla kromix e di tutte le copie, riproduzioni, o parti delle stesse, sarà e resterà esclusivamente dell'amministrazione dell'ente.

6. Risorse ed Effort

Per la realizzazione di quanto specificato nella proposta, ed in base a quanto stabilito nella proposta, si riporta la tabella riepilogativa dei costi.

Progettazione e sviluppo	€ 16.000,00
Attivazione e formazione	€ 2.000,00
Manutenzione ed assistenza tale costo decorrerà dall'anno solare successivo alla installazione dello stesso	8.000,00

- La fatturazione sarà effettuata entro 30 giorni dal collaudo della fornitura.
- I servizi di manutenzione e assistenza saranno regolati da apposito contratto della durata di anni 3 e la fatturazione dei relativi canoni sarà anticipata.

KROMIX S.C.
Via Cappuccini, 27
88900 CROTONE