

Societa' Consortile per Azioni	
6885E	
020616	

**CONTRATTO DI SERVIZIO
ATTUATIVO DELLA
"CONVENZIONE QUADRO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI AUSILIARI DELLA
REGIONE SICILIANA ALLA SOCIETA' CONSORTILE PER AZIONI SERVIZI AUSILIARI
SICILIA"**

**TRA
ASSESSORATO REGIONALE DELLA SALUTE - DIPARTIMENTO REGIONALE PER
LA PIANIFICAZIONE STRATEGICA**

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO

**E
LA SOCIETA' SAS - SERVIZI AUSILIARI SICILIA SOCIETA' CONSORTILE PER AZIONI**

ALLEGATO A

SPECIFICHE DI SERVIZIO

Rev. 15 del 18/04/2016

DIRETTORE GENERALE
Dr. Antonino Candela

[Faint signature and stamp]

Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A	SPECIFICA DEL SERVIZIO	SDS 10SLP/03	
		Rev. 14	Pag. 1/4

NOME DEL SERVIZIO:	AUSILIARIATO AL BACK-OFFICE E FRONT-OFFICE AMMINISTRATIVO
CLIENTE:	A.S.P. PALERMO

NORMATIVE E DOCUMENTI CUI RISPONDE IL SERVIZIO

- D.Lgs. 81/2008: "Testo unico sulla sicurezza e salute dei lavoratori." e s.m.i.
- D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.
- Carta dei Servizi Sanitari.
- CCRL del Comparto non Dirigenziale della Regione Siciliana e degli Enti di cui all'art. 1 della Legge Regionale 15 Maggio 2000 n. 10.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di ausiliariato back-office e front-office amministrativo da erogare all'A.S.P. di Palermo presso le sedi sotto riportate, prevede l'effettuazione su richiesta di tutte o parte delle seguenti operazioni di supporto:

- acquisizione delle richieste (telefonica, allo sportello) di prestazioni sanitarie da parte dell'utenza;
- verifica della completezza della documentazione presentata dall'utenza per usufruire del servizio richiesto;
- attività di supporto al servizio di prenotazione e riscossione ticket delle prestazioni sanitarie presso i P.T.A.;
- informazione all'utenza (telefonica, allo sportello) circa le modalità di accesso alle prestazioni sanitarie;
- informazioni all'utenza su ubicazione reparti e servizi, su orari e quanto altro attinente ai servizi offerti dall'Azienda Sanitaria;
- accoglienza ed accompagnamento dell'utenza;
- raccolta di istanze (telefonica, allo sportello) trasmesse dagli utenti e recapito ai referenti responsabili dei servizi competenti a rispondere;
- apertura e chiusura degli sportelli/uffici con relativo controllo e sorveglianza dell'accesso agli interni degli stessi, in relazione agli orari ed alla condotta da osservare da parte dell'utenza.
- supporto alla redazione di atti, provvedimenti, corrispondenza, etc. attraverso l'utilizzo di sistemi informatici;
- archiviazione e schedulazione;
- rilevazione, riscontro, imputazione, contabilizzazione di semplici dati tecnici e amministrativi.
- inserimento, compilazione, consultazione ed archiviazione di dati attraverso sistemi informatici
- evidenziazione di situazioni amministrative non conformi;
- raccolta e gestione delle prenotazioni ai servizi;
- assistenza nella gestione delle pratiche per autorizzazione ad interventi sanitari all'estero;
- trasmissione della corrispondenza e dei fax;
- riproduzione di documenti;
- supporto alle attività di preparazione delibere per i mandati di pagamento.

Le modalità di erogazione del servizio devono essere conformi all'art. 3 del Contratto di Servizio, alle procedure/istruzioni in vigore presso l'Azienda ed ai requisiti cogenti applicabili.

La prestazione è da essere svolta a supporto di quelle attività che sono attribuite al personale, tenuto conto dell'organizzazione del servizio e delle responsabilità del personale stesso.

DIRETTORE GENERALE
 A.S.P. PALERMO



"SERVIZIO AUSILIARIATO AL BACK-OFFICE E FRONT-OFFICE AMMINISTRATIVO"
 A.S.P. PALERMO

Per la realizzazione del servizio si quantifica il numero di unità di personale da assegnare pari a 47.

Essendo il servizio fornito in ausilio e non totalmente affidato alla Società, i vari permessi di assenza del personale dovranno essere autorizzati dalla stessa previo nulla osta da parte dell'Azienda.

Il servizio deve essere svolto nei giorni, negli orari e con le unità di personale (N. U.) di seguito indicate per ciascuna sede di erogazione (festività escluse).

Per le sedi di erogazione con assegnata 1 unità di personale, l'eventuale temporanea sostituzione della stessa, richiesta dall'Azienda in caso di assenza, dovrà avvenire nell'ambito del personale assegnato al relativo servizio integrato al momento presente sul sito di lavoro e di pari mansioni, previo nulla osta dell'Azienda.

Le prestazioni suddette prevedono una organizzazione del lavoro che fa scaturire ulteriori oneri, per effetto delle seguenti maggiorazioni di cui all'Allegato D del Contratto di Servizio:

- maggiorazione per servizi che prevedono indennità di mensa.

DIRETTORE GENERALE
Prof. Antonio Capolea

Servizi Ausiliari Sicilia
S.p.A. - Via ...
C.A.P. ...
Tel. ...
Fax ...
E-mail ...

Sede di erogazione

N.U.

Indirizzo

Giorni e orari

Sede di erogazione	N.U.	Indirizzo	Giorni e orari
Distretto Sanitario 42 - Direzione	1	Via Lancia di Brolo, 10 bis - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
Distretto Sanitario 42 - Ustica Poliambulatorio Ustica	1	Largo Gran Guardia, Ustica (PA)	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00; Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
Dipartimento Risorse Umane	2	Via Pindemonte, 88 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
U.O.C. Leale	1	Via Pindemonte, 88 - Palermo	Lun./Mer./Gio./Ven. 07.30-14.00 Mar. 07.30-14.00; 14.30-18.00
Dipartimento Risorse Economiche	4	Via Pindemonte, 88 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
Assistenza Sanitaria di Base U.O. Assistenza Sanitaria di Base	2	Via G. Arcoleo, 25 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
Poliambulatorio Centro Cassa Ticket	3	Via Turrisi Colonna, 43 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
Direzione Aziendale Segreteria Direzione	1	Via Giacomo Cusmano, 24 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
P.T.A. Biondo CUP	4	Via Pindemonte, 88 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
P.T.A. Enrico Albanese Poliambulatorio	5	Via Papa Sergio I, 3 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
P.T.A. Guadaana CUP	3	Via Villagrazia 46, Palermo	Lun./Mer./Ven. 07.45-13.45 Mar./Gio. 07.45-13.45; 14.15-17.15
Ufficio del CML U.O.C. Medicina Legale	1	Via Pindemonte, 88 - Palermo	Lun./Mer./Gio./Ven. 07.30-14.00 Mar. 07.30-14.00; 14.30-18.00
Direzione Aziendale U.O.C. Coordinamento Staff Strategico	2	Via Giacomo Cusmano, 24 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
Dipartimento del Farmaco Farmacia	1	Via Pindemonte, 88 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
Poliambulatorio Palermo Centro	3	Via G. Turrisi Colonna, 43 Palermo	Lun o Mar/Mer/Ven.8.00-14.00/Lun o Mar/Gio 8.00-14.00;14.30-17.30 o Lun/Mer/Ven. 07.45-13.45/Mar/Gio.7.45-13.45;14.1-17.15
U.O.C. Medicina Leale e Fiscale Ufficio Invalidi Civili	4	Via Papa Sergio I, 3 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
Dipartimento provveditorato e tecnico Appalti e forniture	1	Via Pindemonte 88 - PALERMO	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
U.O.C. Cure primarie	3	Via Pindemonte 88 - PALERMO	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
P.O. Pisani U.O.C. di Medicina Legale e Fiscale	2	Via Pindemonte, 88 - Palermo	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30
Ufficio Protesi e Ausili ed Handicap - Poliambulatorio Palermo C	2	Via Turrisi Colonna, 43 - Palermo	Lun./Mer./Ven.8.00-14.00/Mar./Gio.8.00-14.00/14.30 -17.30;Lun./Mer Gio Ven.7.45-14.15/Mar 7.45 -13.45/14.15-18.15
Poliambulatorio Zen	1	Via Tazio Navaleri	Lun./Mer./Ven. 08.00-14.00 Mar./Gio. 08.00-14.00; 14.30-17.30

IL DIRETTORE GENERALE
 Dott. Antonino Carolea



Caratteristiche del servizio soggette a valutazione del Cliente	Modalità di Controllo	Frequenza	Condizioni di accettabilità delle caratteristiche	Documenti di registrazione
Efficacia complessiva del servizio.	Verifica segnalazioni cliente (All. I).	Mensile	Raggiungimento del risultato quantitativo e qualitativo previsto nella SDS.	Questionario di valutazione (All. H)

DIRETTORE GENERALE
Dott. Antonino Caricola

"SERVIZI AUSILIARI SICILIA"
Società Cooperativa per Azioni