

Allegato Tecnico

Servizi per l'Accesso alle prestazioni
sanitarie



Nota di lettura	4
Descrizione del Servizio	4
Definizioni e acronimi	4
Descrizione generale	4
Collegamento al Centro Servizi Videoconferenza Lepida mediante terminali	5
Il software Pathfinder	5
Prerequisiti per l'installazione e configurazione del software Pathfinder (attualmente in uso)	5
Collegamento al Centro Servizi Videoconferenza mediante computer	6
Altre modalità di collegamento al Centro Servizi Videoconferenza	7
Servizi di Videoconferenza in cloud	7
Come richiedere una Videoconferenza	7
Come richiedere la registrazione e/o lo streaming dell'evento	8
Servizio di assistenza	8



release	101
data	14.11.2023
redazione documento	Raffaello Badursi, Raffaella Vogli, Valentina Bruni, Elisabetta Costantini
verifica documento	Manuela Gallo
approvazione documento	Gianluca Mazzini



Nota di lettura

LepidaScpA, di seguito Lepida, si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il sistema conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

1. Descrizione del Servizio

1.1. Definizioni e acronimi

- **Agenda complessa** - Per individuare le agende complesse, sono state considerate tre entità proprie dell'applicativo di back-office:
 1. **Attività** - È una porzione di agenda, che serve a determinare le caratteristiche per la prenotabilità di determinate disponibilità; un'agenda può contenere una o più attività. L'agenda viene considerata complessa se il numero di attività è maggiore di 2
 2. **Sessione** - È l'entità che definisce il periodo di una Agenda (giornate-ora di erogazione); un'agenda può contenere una o più sessioni. L'agenda viene considerata complessa se il numero di sessioni è maggiore di 1
 3. **Classe Accorpamento** - È l'entità che definisce quali prestazioni possono essere prenotate insieme nella stessa attività-sessione, con la possibilità di definire anche l'obbligatorietà o l'esclusione di una o più prestazioni. L'agenda viene considerata complessa se il numero di classi di accorpamento è maggiore di 1. Le classi di accorpamento da considerare devono essere associate ad attività in agenda; nel caso di una sola classe di accorpamento associata ad attività per l'agenda, questa può essere considerata complessa se il numero delle prestazioni associate alla classe di accorpamento è maggiore di 2



- **Agenda semplice** - Sono semplici tutte le agende non definibili complesse secondo quanto sopra riportato
- **Agenda attiva** - Agenda che, nel periodo di riferimento preso in considerazione (esempio mese), risulta avere un "periodo generato" indipendentemente dal fatto che i posti siano disponibili o totalmente occupati. Il "periodo generato" può essere rappresentato anche da una sola giornata.

2. Committenze e descrizione dei servizi offerti

I servizi sono erogati sono i seguenti :

- Project Management
- Test e Coordinamento rilasci
- Comunicazione e formazione
- Manutenzione Infrastruttura tecnica
- Gestione dell'Offerta
- Call Center
- Help Desk
- Front Office
- Reportistica e service

Gli indicatori di qualità e gli SLA sono approvati dal CDA ovvero definiti e monitorati periodicamente dal Comitato Permanente di Indirizzo.

2.1. Project management

Il PM prevede la relazione con i referenti del Committente, il monitoraggio dello stato di avanzamento del servizio, il coordinamento dei servizi, la pianificazione delle attività e l'identificazione delle azioni correttive a fronte di criticità che si evidenziano durante lo svolgimento delle attività.

Obiettivo della gestione di progetto è il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto dei costi previsti e il raggiungimento dei risultati attesi nei tempi concordati.



I risultati attesi e i prodotti consistono in:

- SAL con frequenza trimestrale o quadrimestrali e PO annuale
- Verbali di coordinamento/condivisione
- Report quali-quantitativi dei servizi erogati.

2.2. Comunicazione e formazione

Le attività di comunicazione e formazione vengono identificate di anno in anno; fra le attività qui ricomprese è prevista anche la formazione alle farmacie e parafarmacie tramite erogazione di corsi standard.

L'attività di gestione reclami prevede l'istruttoria dei casi segnalati dall'Azienda e l'eventuale risposta ai cittadini, secondo schemi standard condivisi.

2.3. Manutenzione infrastruttura tecnica

Il servizio prevede la manutenzione dell'Infrastruttura Call Center VOIP, comprensivo di software di gestione delle chiamate, statistiche, linee telefoniche, IVR, servizi di configurazione.

2.4. Back Office

Il servizio di Back Office, erogato dall'area della Divisione "Gestione dell'Offerta", effettua le seguenti attività:

1. Creazione delle strutture e delle unità eroganti. Rilevazione, creazione e gestione (apertura, sospensione, variazioni):
 - di agende in regime SSN prenotabili dagli sportelli Aziendali e di agende di "secondo livello" per la prenotazione attraverso l'applicativo EasyCup
 - di agende in regime di Libera Professione per la prenotazione sia da Call Center che direttamente dai singoli professionisti attraverso l'applicativo CupWebAlp
2. Attività propedeutiche alla gestione delle agende: aggiornamento del catalogo aziendale delle prestazioni, dei tariffari e delle codifiche in coerenza con il catalogo regionale (SOLE) e nel rispetto delle normative regionali e nazionali



vigenti. Tale attività assume particolare rilievo per la configurazione delle prestazioni prenotabili via CUPWEB, sia in SSN che in LP, e in relazione alla ricetta dematerializzata;

3. Produzione flusso dati per attività e SAL
4. Coordinamento del servizio.

Di seguito vengono riportati i livelli di servizio:

Indicatore/SLA	Target
gestione agende radiologia e laboratorio	>= 95.00% entro 20ggL
inserimento blocco agende	>= 95.00% entro 3ggL
inserimento nuove agende semplici	>= 95.00% entro 8ggL
Tempi di inserimento riaperture/variazioni agende complesse	Entro 20 gg lavorativi
Tempi di inserimento blocco agende con carattere di urgenza	Entro 24 hh
Tempi di inserimento variazioni e/o nuove agende urgenti	Entro 3 gg lavorativi
Tempi di inserimento blocco agende	Entro 3 gg lavorativi
Tempi di inserimento nuove agende	Entro 7 gg lavorativi
Tempi di inserimento riaperture/variazioni agende semplici	Entro 7 gg lavorativi



2.5. Contact Center

Il servizio di Contact Center, erogato dall'area della Divisione "Contatti Indiretti", effettua le attività:

- Prenotazione, cambio appuntamento e disdetta tramite operatore delle prestazioni in SSN, libera professione o per percorsi interni. Il servizio è effettuato esclusivamente tramite attività di inbound
- Servizio di disdetta automatica attivo 24 ore 7 giorni su 7
- Servizio di messaggistica relativo alla conferma ovvero al promemoria appuntamento
- Messa a disposizione, a meno che non siano già forniti dalla Committenza, dei numeri telefonici per la prenotazione in regime di SSN, di LP
- Servizio di segreteria telefonica a disposizione per gli utenti che intendono essere richiamati per prenotare un appuntamento, con servizio di outbound dedicato
- Messa a disposizione degli spazi per l'attività di Contact Center
- Messa a disposizione di un sistema di reporting giornaliero relativo alle attività erogate dal Contact Center
- Servizio liste d'attesa per le prenotazioni che non possono essere assegnate direttamente dai canali di front end, comprendente le attività di assegnazione degli appuntamenti secondo il sistema di regole previsto dal Regolamento agende e di outbound per fissare gli appuntamenti
- Servizio di prenotazione telefonica per le prestazioni erogate in day service
- Coordinamento del servizio.



Di seguito vengono riportati i livelli di servizio:

Indicatore/SLA	Target
Errori di prenotazione	< 5% rispetto al totale prenotazioni
Numero di segnalazioni rilevate dagli utenti su servizi gestiti da Lepida	< 5% rispetto all'anno precedente
Numero di reclami sul servizio Contact Center Lepida	< 5% rispetto all'anno precedente
Servizio SSN: Tempo medio di coda	< 90 sec
Rapporto tra le risposte e le chiamate in entrata escluse le abbandonate in accoglienza	> 85%
Operazioni con esito positivo: (operazioni che hanno raggiunto l'obiettivo/totale dei contatti)	>= 45.00%
Rapporto tra le risposte e le chiamate in entrata escluse le abbandonate in accoglienza	>= 60.00%
Livello di servizio accesso indiretto	>= 70.00%
richiamata utenti in segreteria telefonica	>= 95.00% entro 1ggL
Servizio SSN: % utenti	>= 95.00% entro 1ggL



richiamati tra quelli che hanno lasciato numero in segreteria	
Tempo medio di attesa in coda (calcolato tra l'inizio della risposta anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore. Dal calcolo del tempo medio di attesa in coda devono essere eliminate le chiamate abbandonate in coda	30 sec.

2.6. Help Desk

L'area della Divisione "Supporto ai Contatti e all'Accesso" effettua le seguenti attività:

- Help Desk farmacie (per le farmacie e parafarmacie), tramite telefono e chat. Il servizio opera dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 15:30 alle 18:00 e il sabato dalle 7:30 alle 12:30 (salvo il periodo di riduzione festive e natalizia)
- Help Desk normativo per gli operatori di Contact Center e front office con l'ausilio, per i soli operatori di front office, della modalità di controllo remoto sul PC del prenotatore per facilitare la risoluzione dei casi più complessi. Il servizio opera dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:30 e il sabato dalle 7:30 alle 12:30
- Test e coordinamento rilasci in produzione delle nuove versioni CUP2.0 ISES
- Servizio di supporto per manutenzione delle regole per il front end, tramite Virtual Desk o altri strumenti da individuare in accordo con la committenza
- Servizio di supporto per la gestione operativa delle risorse di front end operanti sul servizio



- Istruttoria a supporto dell'Area Customer Satisfaction nella gestione dei reclami dell'utenza
- HD Tecnico di Secondo livello sull'applicativo ISES, ivi compreso la gestione della configurazione delle workstation e delle credenziali di accesso al sistema.

Altre attività di Help Desk Tecnico, complementari a quelli erogati dalla Divisione Accesso, in particolare gestione e presa in carico di malfunzionamenti della piattaforma CUP 2.0, sono in carico alla Divisione Software & Piattaforme Enti & Sanità.

Di seguito vengono riportati i livelli di servizio:

Indicatore/SLA	Target
Tempo medio di risposta via chat HD Normativo	< 90 secondi
Percentuale chat risposte su entranti HD Normativo	>= 80%

2.7. Front Office

Il servizio di Front Office, erogato dall'area della Divisione "Contatti Diretti", effettua le seguenti attività:

- Servizi di prenotazione, accettazione, cambio appuntamento e disdetta tramite operatore per prestazioni SSN e LP, incasso di prestazioni sanitarie
- Servizi di anagrafe sanitaria : iscrizioni al SSR, esenzioni , scelta del MMG e PLS
- Prenotazione e consegna cartelle cliniche secondo le modalità previste (consegna a sportello, invio a mezzo posta, anche elettronica, e web)
- Attivazione TS-CNS
- Associazione FSE minori e tutelati
- Rilascio copia documentazione specifica agli assistiti (attestati vaccinali,team ...)
- Attivazione credenziali SPID in sola modalità di pre-registrazione
- Attività di "back end": gestione e archiviazione della documentazione di anagrafe sanitaria.



I servizi di Front Office vengono svolti presso gli sportelli o comunque presso le sedi della committenza, in alcuni casi e per alcune funzioni insieme al personale dipendente dei committenti.

Di seguito vengono riportati i livelli di servizio:

Indicatore/SLA	Target
Numero di reclami sul servizio Front-Office Lepida	< 10% rispetto all'anno precedente
operazioni di anagrafe su appuntamento	>= 30.00%
durata media operazioni di anagrafe	>= 95.00% entro 7 min
Tempo di attesa medio rilevato nella giornata nei soli punti dotati di eliminacode della città di Bologna	Non superiore a 30 minuti di media mensile
Tempo di attesa massimo rilevato nella giornata nei soli punti dotati di eliminacode della città di Bologna	Non superiore a 45 minuti di media mensile

2.8. Reportistica e service

Per la produzione della reportistica sotto elencata la Divisione Accesso si avvale del supporto della Divisione Software & Piattaforme Enti & Sanità.

Reportistica: produzione report periodici tramite gli strumenti di Business Intelligence aziendali relativi alla struttura dell'offerta, alle agende gestite, al relativo tasso di occupazione, ai volumi di attività pubblicati nell'area condivisa con la committenza.



Service Farmacie: controllo operazioni farmacie, ticket incassato farmacie e parafarmacie, supporto al controllo della fatturazione degli esercenti farmaceutici; supporto alla rilevazione delle operazioni dei privati accreditati in merito alle tariffe agevolate sociali.

