



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ  
6<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ  
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ  
ΗΠΕΙΡΟΥ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΤΡΩΝ  
«Ο ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ»

Πάτρα, 26/06/2024  
Αρ. Πρωτ.: 28573

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ για την  
“Υπηρεσία Τηλεφωνικών Ραντεβού”

ΠΡΟΣ : Τμήμα Προμηθειών

**ΘΕΜΑ** : «Υπηρεσία Τηλεφωνικών Ραντεβού» απευθυνόμενου κατ' αποκλειστικότητα σε Κοινωνικού Συνεταιρισμούς Περιορισμένης Ευθύνης του άρθρου 12 του Ν. 2716/1999 (Α' 96) δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 20 παρ. 1 (β), 2 και 3 του Ν. 4412/2016

**ΣΧΕΤ** : α) Υπ' αριθμ. 4<sup>η</sup>/2024 Απόφαση Δ.Σ. (Θέμα 14<sup>ο</sup>)

## Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η υπηρεσία αφορά τον χειρισμό των κλήσεων για το κλείσιμο και την διαχείριση των ραντεβού ασθενών με τα εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου, είτε πρωινά είτε απογευματινά, και είναι διάρκειας ενός (1) έτους.

Το Γενικό Νοσοκομείο Πατρών «Ο Άγιος Ανδρέας» (ΓΝΠ) κλείνει και διαχειρίζεται τα ραντεβού των εξωτερικών ιατρείων του νοσοκομείου μέσω πληροφοριακού συστήματος, ενώ η επικοινωνία με τον ασθενή γίνεται τηλεφωνικά. Η πληροφοριακή συντήρηση του πληροφοριακού συστήματος όπως για παράδειγμα η δημιουργία και η μεταβολή Προγραμμάτων ΤΕΙ & ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ιατρείων, η διαγραφή ημερών και η συντήρηση κωδικών πρόσβασης & προσπέλασης γίνεται από το Νοσοκομείο (από το Τμ. Οργάνωσης και Πληροφορικής/ΤΟΠ & από τη Γραμματεία ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ/ΓΕΙ).

Κατά την τρέχουσα χρονική περίοδο, το ΓΝΠ χρησιμοποιεί το Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείων (ΠΣΝ) ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ 2.3 (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.) και τα τερματικά των χρηστών (client) συνδέονται μέσω της εφαρμογής NETTERM στον αντίστοιχο εξυπηρετητή. Ανάλογα με το χρονικό διάστημα εκτέλεσης της υπηρεσίας, είτε από την αρχή της σύμβασης είτε κατά τη διάρκεια αυτής, θα γίνει μετάβαση σε νέο πληροφοριακό σύστημα για την λειτουργία του οποίου από απόσταση ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει static ip και κατόπιν παραμετροποίησης από το νοσοκομείο να συνδέεται και να λειτουργεί την νέα εφαρμογή μέσω πρωτοκόλλου https.

Τα ραντεβού από τον Ανάδοχο θα κλείνονται σε ξεχωριστές εφαρμογές για τα Τακτικά (ΤΕΙ) και για τα Απογευματινά στην εφαρμογή.

Ο Ανάδοχος οφείλει να λειτουργεί στο πληροφοριακό σύστημα που θα του υποδείξει το ΓΝΠ σύμφωνα με τις οδηγίες και την εκπαίδευση/εγχειρίδια που θα λάβει από τις αρμόδιες υπηρεσίες του ΓΝΠ. Η Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων και Ολοήμερης Λειτουργίας θα δώσει γραπτές οδηγίες στον Ανάδοχο οι οποίες θα πρέπει να εφαρμόζονται υποχρεωτικά σχετικά με τον χειρισμό των κλήσεων, όπως μεταξύ άλλων για τα στοιχεία των ασθενών που απαιτούνται προς καταχώρηση, την προετοιμασία των εξετάσεων κτλ.

Το κλείσιμο των ραντεβού (Τακτικών και Απογευματινών) θα γίνεται από τον Ανάδοχο στις εγκαταστάσεις αυτού (CALL CENTER), μέσω δικής του τουλάχιστον ευρυζωνικής σύνδεσης τύπου ADSL στους Server του Νοσοκομείου.

Ο εξοπλισμός (υπολογιστικός και δικτυακός) που θα χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για το κλείσιμο των ραντεβού να είναι δικής του ιδιοκτησίας και να παραμετροποιηθεί κατάλληλα από τον ίδιο τον Ανάδοχο, κατόπιν υποδείξεως του ΤΟΠ του Νοσοκομείου, ώστε να συνεργάζεται πλήρως με το εκάστοτε πληροφοριακό σύστημα του νοσοκομείου και να είναι συμβατός με τις απαιτούμενες εφαρμογές χρήσης.

Το κόστος και η συντήρηση του εν λόγω εξοπλισμού (υπολογιστικός και δικτυακός) που θα χρησιμοποιείται από τον Ανάδοχο στις εγκαταστάσεις του καθώς και τα όποια τηλεπικοινωνιακά τέλη θα βαρύνουν τον ίδιο τον Ανάδοχο.

## **Β. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΣΘΕΝΕΙΣ / ΠΟΛΙΤΕΣ**

Ο Ασθενής/Πολίτης προκειμένου να κλείσει (ή να ακυρώσει ή να επιβεβαιώσει ραντεβού) θα καλεί στο τηλέφωνο της Αναδόχου Εταιρείας. Η χρέωση της κλήσης θα είναι χρέωση αστικής ευθύνης περιοχής Πατρών. Σε περιπτώσεις κλήσεων του ασθενούς/πολίτη από τον Ανάδοχο για ακύρωση, επιβεβαίωση, κλπ., η κλήση θα γίνεται χωρίς απόκρυψη του τηλεφωνικού αριθμού του Αναδόχου, ενώ στις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις θα πρέπει να αναφέρεται το ονοματεπώνυμο του τηλεφωνητή του Αναδόχου.

## **Γ. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει εγκαταστάσεις ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ (CALL CENTER) με τα ακόλουθα τεχνικά χαρακτηριστικά:

- Το CALL CENTER του Αναδόχου θα πρέπει να διαθέτει τις κατάλληλες και απαραίτητες υποδομές απρόσκοπτης λειτουργίας του όπως συστήματα UPS, Backup, κλπ.
- Απαραίτητη είναι η ηχογράφηση των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων για το κλείσιμο των ραντεβού (καθώς και όποιες ακυρώσεις, επιβεβαιώσεις, κλπ.). Οι ηχογραφημένες κλήσεις θα πρέπει να φυλάσσονται και να είναι διαθέσιμες για πιθανό έλεγχο από πλευράς Νοσοκομείου οποτεδήποτε αυτό ζητηθεί.
- Το επίπεδο παροχής υπηρεσιών (Service Level Agreement) καθορίζεται στο ότι θα πρέπει να απαντάται εντός 30 δευτερολέπτων ένα ποσοστό κλήσεων ίσο με 80% (80/30) τουλάχιστον. Ιδιαίτερη μέριμνα χρειάζεται από τον Ανάδοχο τις ημέρες και ώρες αιχμής κατά τις οποίες υπάρχει αυξημένη κίνηση, ώστε να διατηρείται η ανωτέρω απαίτηση.
- Ο Ανάδοχος θα διαθέτει ικανό αριθμό ατόμων και αντίστοιχων θέσεων εργασίας πλήρως εξοπλισμένων, ώστε ο μέγιστος χρόνος αναμονής να είναι ο ελάχιστος δυνατός.
- Το CALL CENTER του Αναδόχου θα πρέπει να διαθέτει τη δυνατότητα για τουλάχιστον 10 κλήσεων αναμονής εκτός των κλήσεων που έχουν απαντηθεί τη δεδομένη στιγμή.

## **Δ. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

Ακολούθως περιγράφονται οι ζητούμενες υπηρεσίες από το CALL CENTER του Αναδόχου:

1. Κλείσιμο Ραντεβού. Η καταμέτρηση των κλεισμένων ραντεβού θα γίνεται τόσο από την ανάδοχο εταιρεία όσο και από το Τμήμα Οργάνωσης & Πληροφορικής του νοσοκομείου. Σε περίπτωση απόκλισης θα ισχύει το αρχείο που τηρείται από το νοσοκομείο.
2. Ακύρωση Ραντεβού μόνο κατόπιν έγγραφης (e-mail) εντολής των αρμόδιων υπηρεσιών του ΓΝΠ «ο Αγ. Ανδρέας». Στην επικοινωνία αυτή θα πρέπει να υπάρχει αναγνώριση κλήσης στην τηλεφωνική συσκευή ώστε να διευκολύνεται η αμφίδρομη επικοινωνία.
3. Επιβεβαίωση Ραντεβού μόνο κατόπιν έγγραφης (e-mail) εντολής των αρμόδιων υπηρεσιών του ΓΝΠ «ο Αγ. Ανδρέας». Αφορά σε πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων από τον ανάδοχο (σε εύλογο χρόνο πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία των ραντεβού) με σκοπό την υπενθύμιση/επιβεβαίωση της προσέλευσης ή μη του πολίτη/ασθενή στο ραντεβού του σε πρωινό ή απογευματινό ιατρείο του νοσοκομείου. Σε περίπτωση μη προσέλευσης του ασθενή στο ραντεβού, το τηλεφωνικό κέντρο θα το ακυρώνει ώστε να είναι διαθέσιμο για άλλο ασθενή είτε από την λίστα αναμονής είτε μεταφέροντας ένα μεταγενέστερο ραντεβού.
4. Ακυρώσεις και Επιβεβαιώσεις όταν καλεί ο ίδιος ο Ασθενής.
5. Ηχητικό μήνυμα στην αρχή κάθε κλήσης κατά το οποίο θα αναφέρονται τα κάτωθι:
  - Ο όρος «Υπηρεσίες Τηλεφωνικών Ραντεβού ΓΝΠ «ο Αγ. Ανδρέας».
  - Το ωράριο λειτουργίας του call center.

Επιπλέον:

- Θα δίνεται το τηλέφωνο υπηρεσίας του Νοσοκομείου για τυχόν παράπονα.
- Θα ενημερώνεται ο ασθενής/πολίτης ότι η κλήση καταγράφεται.

5. Επάνδρωση του CALL CENTER της εταιρείας (Αναδόχου) με ικανό αριθμό ατόμων, ώστε ο μέγιστος χρόνος αναμονής να είναι ο ελάχιστος δυνατός. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να ισχύει το προαναφερθέν 80/30, δηλαδή να απαντάται τουλάχιστον το 80% των κλήσεων εντός 30sec.

6. Το CALL CENTER της εταιρείας (Αναδόχου) να λειτουργεί κάθε ημέρα από 9:00πμ έως 17:00μμ, εκτός Σαββάτου, Κυριακής και Αργιών.

7. Εμπιστευτικότητα: Όλα τα στοιχεία που καταχωρεί και επεξεργάζεται ο Ανάδοχος και αφορούν σε ραντεβού, θεωρούνται εμπιστευτικά και προσωπικά. Σε κάθε περίπτωση θα γίνεται εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας περί προσωπικών δεδομένων.

## **E. ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

Μηνιαία και εξαμηνιαία παραδοτέα με σκοπό την παρακολούθηση της υπηρεσίας και την βελτίωση στην λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου του αναδόχου. Πιο συγκεκριμένα:

1. Στατιστικά στοιχεία λειτουργίας του call center. Μηνιαίο αρχείο που θα περιέχει μετρικά στοιχεία που θα αφορούν στη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου του αναδόχου όπως:

- Πλήθος κλήσεων που εξυπηρετήθηκαν από το call center
- Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης κλήσης
- Μέσος χρόνος αναμονής
- Ποσοστό απόρριψης κλήσεων

2. Στατιστική ανάλυση κλήσεων και ραντεβού. Για την παρακολούθηση στην οργάνωση της λειτουργίας των τακτικών ιατρείων ιδίως με μεγάλες λίστες αναμονής, ο ανάδοχος θα στέλνει μηνιαία αναφορά που θα περιέχει τη διαθεσιμότητα σε ραντεβού των ιατρείων καθώς και τη διαχρονική της εξέλιξη υπό μορφή διαγραμμάτων:

- Κατανομή των κλήσεων που δέχεται το τηλεφωνικό κέντρο,
- Κατανομή των ραντεβού που κλείνει το τηλεφωνικό κέντρο,
- Παρακολούθηση διαθεσιμότητας ραντεβού,
- Κατανομή κλήσεων που δεν αφορούσαν κλείσιμο ραντεβού.

3. Κατάσταση εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων και ραντεβού. Μηνιαίο αρχείο που θα περιέχει στοιχεία που αφορούν στη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου του αναδόχου. Η κατάσταση πρέπει να περιλαμβάνει ξεχωριστά ανά πρωινά και απογευματινά ραντεβού, αναλυτικά τις κλήσεις από πολίτες/ασθενείς για:

- Το κλείσιμο των ραντεβού.
- Την επιβεβαίωση – υπενθύμιση του ραντεβού.
- Την ακύρωση του ραντεβού.
- Την αναζήτηση κάποιας πληροφορίας.
- Την υποβολή παραπόνου ή καταγγελίας.

Η Ανάδοχος εταιρεία θα πρέπει να επισυνάπτει τις εκθέσεις, αναφορές και στατιστικά στοιχεία κάθε μήνα,

- Σε έντυπη μορφή μαζί με το τιμολόγιο και
- Σε ηλεκτρονική μορφή με αποστολή e-mail που θα τους δοθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες του νοσοκομείου (Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων και Γραμματεία Ολοήμερης Λειτουργίας)

Επίσης, θα συντάσσει εκθέσεις όποτε της ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες εκτός των μηνιαίων αναφορών.

# 2024DIAB28572

## Αμοιβή Αναδόχου

Η χρέωση θα γίνεται σύμφωνα με τον αριθμό των κλεισμένων ραντεβού ανά τιμή.

Η τιμολόγηση θα γίνεται ανά μήνα.

Εκτιμώμενο κόστος: Ογδόντα χιλιάδες ευρώ (80.000,00€) συμπ. ΦΠΑ