

## Allegato B

### Caratteristiche del servizio

L'appalto, oltre che della fornitura degli ausili per incontinenza di cui all'allegato A, comprende i seguenti servizi connessi, a cura e a spese del Fornitore aggiudicatario:

- **Consegna:** con una periodicità, indicata dall'Amministrazione nella documentazione di gara, che può essere individuata in 60 o 90 giorni.  
La fornitura deve avvenire:
  - nel luogo individuato dall'assistito rispettando gli orari scelti da quest'ultimo tra quelli indicati dal responsabile del trattamento;
  - preferibilmente nelle mani dell'interessato o, nella sua impossibilità, nelle mani di persona da questa delegata.

In nessun caso la fornitura potrà essere lasciata al portiere, vicino o chi altro non espressamente autorizzato dall'assistito stesso o da persona da questi delegata. L'imballo non deve contenere, nella parte esterna, l'indicazione del contenuto, né scritte da cui si possa evincere la natura del contenuto stesso.

Nel caso che l'interessato o il delegato non sia presente nel momento della consegna deve essere lasciato esclusivamente un avviso che non contenga indicazione della tipologia del presidio.

Tutto ciò in conformità al "Provvedimento generale rivolto alle aziende sanitarie sulla modalità di consegna dei presidi sanitari al domicilio dell'interessato" emesso dal Garante per la Protezione dei dati Personali in data 21 novembre 2013 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 303 del 28 dicembre 2013.

- **Assistenza e consulenza con personale qualificato:**

La ditta aggiudicataria dovrà garantire, con personale qualificato ed in regola con gli obblighi previsti dalle leggi vigenti in materia, un servizio di consulenza in raccordo con i competenti uffici dell'Azienda Sanitaria per l'intera durata della fornitura, eventuale periodo di proroga compreso, sia nel periodo di avvio del servizio medesimo, sia nella fase di mantenimento. La finalità che deve essere perseguita è quella stabilire il piano del fabbisogno giornaliero e di fornire una valida informazione all'utente riguardo le caratteristiche funzionali e terapeutiche del presidio stesso.

Il carico di lavoro previsto è il seguente:

- 8 ore settimanali ogni 1.000 assistiti nei primi tre mesi dall'attivazione del servizio;
- 8 ore settimanali ogni 2.500 assistiti nel prosieguo della fornitura.
- **Archivio informatizzato:** predisposizione di un sistema informatico, a carico del fornitore, per la gestione dei dati degli Assistiti, il numero di tessera sanitaria, la quantità e le tipologie dei prodotti forniti, i relativi costi, gli estremi delle autorizzazioni e i dettagli delle consegne.  
I dati saranno forniti dall'Amministrazione, previa liberatoria richiesta ai singoli Assistiti, per la tutela della privacy in rispetto della legge 196/2003. Questa incombenza non potrà essere delegata dall'Amministrazione al Fornitore.  
Eventuali interfacciamenti con sistemi di proprietà dell'Amministrazione saranno a carico dell'Amministrazione stessa.
- **Call Center:** attivazione di un servizio di chiamata gratuita per fare fronte alle richieste di informazione, delucidazioni o segnalazione di problematiche da parte degli Assistiti. Il servizio deve essere attivo tra le 08:30 e le 18:30.
- **Libretto informativo per l'assistito:** il fornitore predisporrà e consegnerà agli assistiti un libretto informativo dei prodotti e del servizio. Il libretto dovrà contenere al suo interno, oltre a un richiamo alla normativa e ai diritti dell'assistito, anche una chiara descrizione di come devono essere indossati correttamente gli ausili per prevenire perdite, arrossamenti ed eventuali piaghe.

*offian*