



POLITECNICO
MILANO 1863

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI SERVIZI INTEGRATI DI PEOPLE CARE PER IL POLITECNICO DI MILANO – CIG 88109176B8

CHIARIMENTI 4

D 5)

5.1) Con riferimento al punto B.1.3 Modalità di accesso alle prestazioni, rimborsi e servizi di assistenza _ACCESSO ALLE PRESTAZIONI EROGATE IN RETE E SERVIZIO PRENOTAZIONE_ pag. 18 del Capitolato, si chiede di specificare le modalità operative e le tempistiche con le quali la Stazione Appaltante desidera che venga articolato il servizio di monitoraggio della qualità e la produzione della reportistica sulle prestazioni erogate ed il grado di soddisfazione dell'utenza, ovvero di precisare se tali modalità verranno definite autonomamente e discrezionalmente del concorrente aggiudicatario.

5.2) Con riferimento al punto B.1.3 Modalità di accesso alle prestazioni, rimborsi e servizi di assistenza _ACCESSO ALLE PRESTAZIONI EROGATE IN RETE E SERVIZIO PRENOTAZIONE_ pag. 18 del Capitolato; al punto B.2 COPERTURE E SERVIZI OFFERTI_ B.2.1 Visite specialistiche private_ pag 20 del Capitolato; al punto B.2.2 Alta Diagnostica Privata_ pag. 21 del Capitolato, si chiede conferma che il termine di 10 giorni lavorativi per l'esecuzione della prestazione sia da intendersi come termine massimo entro cui l'aggiudicatario debba garantire la gestione interna della richiesta dell'assistito e non l'erogazione concreta della prestazione sanitaria, la quale dipende dall'operatività di soggetti terzi (strutture sanitarie).

5.3) Fermo restando il possesso dei requisiti di idoneità relativi all'iscrizione presso la camera di commercio e all'anagrafe dei fondi sanitari, con riferimento alle altre previsioni del capitolato che richiedono il convenzionamento con strutture sanitarie, la copertura territoriale di tali strutture convenzionate, gli standard di servizio e le modalità di accesso alle prestazioni, inclusa la messa a disposizione di una centrale telefonica H24, si chiede conferma della possibilità di garantire detti aspetti operativi mediante il ricorso a contratti continuativi di servizio e/o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'appalto ai sensi dell'art. 105, co.2. lettera c bis), del D.lgs. 50/2016, partecipando in forma singola senza necessità di ricorrere all'avvalimento.



POLITECNICO
MILANO 1863

5.4) Con riferimento al punto 7.1. Requisiti di idoneità pag. 10 del Disciplinare, si chiede conferma che in caso di iter per il rinnovo dell'iscrizione all'Anagrafe dei Fondi Sanitari ancora in corso alla data della presentazione della domanda, sia sufficiente recare menzione degli estremi della iscrizione per l'anno 2020, comunicando prontamente il rinnovo dell'iscrizione alla Stazione Appaltante appena avvenuto.

5.5) Con riferimento al punto 11 Estensione territoriale pag 30 del Capitolato si chiede conferma che per presenza di strutture convenzionate nei comuni ivi individuati si intenda la sussistenza di strutture convenzionate per ciascuno di essi nella relativa provincia e non esclusivamente nel comune. Si chiede altresì conferma che non sia richiesto che tutte le prestazioni previste dal capitolato debbano essere necessariamente fruibili per ciascuna delle strutture convenzionate presenti nei territori individuati al punto 11 Estensione territoriale pag 30 del Capitolato.

5.6) Con riferimento al punto B.2.6. PROGRAMMI DI DIAGNOSI PRECOCE E PREVENZIONE PERSONALIZZATI del Capitolato pag. 23, si chiede di precisare cosa si intenda e quali siano le modalità operative del programma automatizzato di autodiagnosi e profilazione che richiedete venga inserito nei pacchetti personalizzati, fornendo specifici esempi in tal senso.

Si chiede altresì di confermare che tale programma automatizzato di autodiagnosi e profilazione possa essere completamente automatizzato (senza necessità di interazione da parte del personale sanitario) e debba essere integrato con la piattaforma messa a Vostra disposizione.

R 5)

5.1) Il monitoraggio della qualità dei servizi erogati deve consentire, almeno trimestralmente, la valutazione da parte del Politecnico di Milano dei seguenti elementi minimi:

- Tempistica di erogazione del servizio di prenotazione da parte dell'aggiudicatario dalla richiesta di prenotazione dell'utente*
- Tempistica di erogazione delle prestazioni dalla richiesta di prenotazione dell'utente*
- Valutazione complessiva della Struttura erogante la presentazione, anche attraverso la valutazione della singola prestazione e mediante analisi del grado di soddisfazione dell'assistito (da rilevare a livello di singola erogazione)*
- Tempistica di risposta ai ticket da parte dei servizi di assistenza/supporto messi a disposizione dell'aggiudicatario*
- % di risoluzione positiva e negativa delle richieste*



POLITECNICO
MILANO 1863

- *Valutazione della qualità complessiva dei servizi di assistenza/supporto messi a disposizione dell'aggiudicatario, anche attraverso analisi del grado di soddisfazione dell'assistito (da rilevare a livello di singola richiesta di assistenza)*

Le modalità operative, definite autonomamente dall'aggiudicatario, vanno descritte in sede di risposta al bando di gara, e saranno considerate ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo al "B.1.3 Modalità di accesso alle prestazioni, rimborsi e servizi di assistenza"

5.2) si conferma, come indicato a capitolato, che il termine di 10 giorni lavorativi si intende relativo alla data di effettiva esecuzione della prestazione richiesta all'aggiudicatario, ovvero la data di prenotazione della stessa presso la struttura convenzionata. Resta inteso che tale termine va garantito in relazione alla prenotazione della prestazione richiesta presso una qualsiasi struttura della rete convenzionata, e che possa dunque essere derogato per soddisfare le esigenze logistiche e/o la disponibilità oraria dell'assistito.

5.3) Si conferma

5.4) L'iscrizione all'Anagrafe dei Fondi Sanitari deve risultare da attestato di iscrizione in corso di validità alla data di presentazione della domanda oppure da documento di rinnovo dell'iscrizione rilasciato dalla direzione generale della programmazione sanitaria (DGPROGS).

In caso di iter in corso è necessario recare menzione degli estremi della iscrizione per l'anno 2020 e caricare nello slot denominato "Documentazione a comprova del possesso dei requisiti di idoneità professionale" la documentazione che attesti la richiesta di rinnovo.

Qualora l'operatore economico risultasse aggiudicatario della procedura, prima della stipula del contratto dovrà essere inviata l'attestazione del rinnovo.

5.5) fermo restando che le caratteristiche e ampiezza della rete di strutture convenzionate sono considerate ai fini dell'attribuzione del punteggio, si conferma che la sussistenza di strutture convenzionate è da intendersi nella provincia relativa a ciascun comune (e non esclusivamente nel comune), e che non tutte le prestazioni previste a capitolato debbano essere necessariamente fruibili nei territori individuati.

5.6) il servizio richiesto deve garantire che, a fronte di una rilevazione dell'anamnesi e caratteristiche dell'assistito (genere, età, patologie, familiarità, ecc) venga definito un "Programma di prevenzione" personalizzato, indicante in maniera puntuale tutti i controlli consigliati e relativa periodicità (ad esempio analisi di laboratorio, screening oncologici, ecc), che dovrà poi essere aggiornato e "manutenuto" nel tempo in base all'evoluzione della situazione nel tempo (esami fatti, relativi esiti e conseguente aggiornamento dell'anamnesi e situazione



sanitaria dell'assistito, ecc). Tale servizio e le relative funzioni descritte a capitolato dovranno essere gestite attraverso una piattaforma integrata con quella dei servizi online di Ateneo e, fermi restando gli elementi di valutazione previsti al paragrafo B.2.6 del disciplinare di gara, il modello di autodiagnosi e profilazione può essere completamente automatizzato

D 6)

6.1) Al punto B.1.4 del disciplinare di gara, si valuta positivamente l'estensione della copertura delle preesistenze a tutti coloro che nella precedente finestra di adesione non avevano potuto beneficiarne con effetto retroattivo all'inizio della precedente decorrenza, garantendo quindi il rimborso delle prestazioni effettuate in tale lasso temporale.

Si chiede di specificare se l'effetto retroattivo, con conseguente rimborso delle prestazioni effettuate nel lasso di tempo precedente, sia riferito alle due prime finestre di adesione (1/1/22 e 1/3/22) o a tutte le finestre di adesione (1/1/22, 1/3/22, 1/1/24, 1/1/26).

Esempio: se con la finestra del 1/1/26 si raggiungono gli obiettivi di cui al paragrafo B.1.4, la copertura delle preesistenze deve essere estesa a tutti con effetto retroattivo dal 1/1/24 e quindi devono essere rimborsate le prestazioni effettuate per preesistenze nel lasso di tempo 1/1/24 – 31/12/25?

6.2) È necessario aggiungere ai documenti firmati digitalmente una marca temporale?

R 6)

6.1) Come indicato nel punto B.1.4 del Disciplinare sarà valutato positivamente l'effetto retroattivo della copertura delle preesistenze in caso di raggiungimento degli obiettivi di adesione nella finestra temporale successiva, con questo intendendo che, al verificarsi della casistica prevista al paragrafo B.1.4, la copertura delle preesistenze venga estesa a tutti coloro che nella precedente finestra di adesione non avevano potuto beneficiarne, con effetto retroattivo all'inizio della precedente decorrenza. Si conferma pertanto che nel caso non vengano raggiunti gli obiettivi di adesione per garantire le preesistenze nella prima finestra di adesione (1/01/2022 e 1/03/2022) la retroattività con conseguente rimborso delle prestazioni effettuate nel lasso di tempo precedente si riferisce alla decorrenza della finestra di adesione immediatamente precedente alla finestra attuale (esempio finestra del 1/01/2026 retroattività al 1/01/2024).

6.2) No, non è necessario aggiungere una marca temporale ai documenti firmati digitalmente.