

Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata

Procedura negoziata, ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettera a) del D.L. 76/2020 convertito in Legge 120/2020 e s.m.e i., per l'affidamento della concessione del servizio di facilitazione linguistica, mediazione culturale, assistenza amministrativa del Paziente Straniero in ambito sanitario, per il periodo di 24 mesi per la Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata

Capitolato Tecnico

Allegato 1 alla Lettera di invito

1. OBIETTIVO DELL'APPALTO.....	3
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
3. REFERENTE.....	5
4. COMPENSO E ALTRE OBBLIGAZIONI	6
5. INADEMPIMENTI E PENALI.....	6
6. LOCALI A DISPOSIZIONE DELL'APPALTATORE	7
7. SOPRALLUOGO	7

1. OBIETTIVO DELL'APPALTO

La Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata (di seguito anche PTV) intende affidare ad un operatore economico specializzato **la concessione del servizio di facilitazione linguistica, mediazione culturale, assistenza amministrativa del Paziente Straniero in ambito sanitario, per il periodo di 24 mesi per la Fondazione PTV.**

L'obiettivo del PTV è di individuare un operatore che, con la propria organizzazione e sotto la sua diretta responsabilità, supporti gli utenti del PTV di nazionalità non italiana.

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio riguarda l'attività di accompagnamento, di assistenza amministrativa (ivi compresi i profili attinenti alla fatturazione) e di mediazione linguistica e culturale del Paziente Straniero che affrisce alla struttura sanitaria in urgenza ed in elezione del PTV (numero presunto di accessi annui PS: anno 2021 oltre n. 35.000) ed in particolare:

- Riconoscere, descrivere e registrare in modo accurato le prestazioni erogate in favore dei cittadini stranieri in relazione al loro "status", così come previsto dalle normative regionali;
- Assicurare trasparenza amministrativa al cittadino straniero, anche prima dell'episodio assistenziale;
- Garantire la fruizione di tutte le prestazioni sanitarie (urgenza e programmate) secondo lo stato di diritto alle cure;
- Supportare gli operatori sanitari ed i pazienti per favorire l'interpretazione delle differenze culturali e linguistiche attraverso la traduzione simultanea.

Modalità di erogazione del servizio

Il PTV si impegna a destinare e riservare alla Società Affidataria, un apposito spazio dedicato allo svolgimento del Servizio (di seguito, anche il "Locale"), attigua al Pronto Soccorso.

Il Locale sarà dotato, a cura e spese della Società Affidataria, di tutti i beni e il materiale necessario all'esecuzione dei Servizi, nonché di una targa di riconoscimento in accordo con il DEC.

Per l'adempimento delle obbligazioni oggetto del servizio, la Società Affidataria si avvarrà – nel rispetto della legge e della contrattazione collettiva applicabile – di risorse (compresi dipendenti, collaboratori, consulenti e ausiliari, sia assunti dalla Società, sia liberi professionisti), professionalmente competenti, da essa stessa individuate e organizzate (collettivamente, il "Personale" della Società), e del cui operato la Società sarà ad ogni effetto responsabile nei confronti del PTV e dei terzi. Tale personale dovrà essere riconosciuto da apposito cartellino identificativo.

Il Personale della Società Affidataria svolgerà le prestazioni oggetto del servizio senza alcun vincolo di subordinazione nei confronti del PTV. Nessun rapporto diretto intercorrerà tra il PTV ed il Personale della Società, e nessun potere, di controllo e/o disciplinare né di qualunque altro genere, il PTV potrà esercitare nei confronti di tale Personale. L'Affidamento del servizio non comporta l'instaurazione di alcun rapporto lavorativo tra il PTV e il personale della Società Affidataria, che rimane l'unica ed esclusiva titolare del relativo rapporto di lavoro.

Ciascuna attività inerente il servizio, richiede specifici requisiti, competenze e professionalità per il personale impiegato, che dovrà essere garantito in presenza fisica all'interno della struttura ospedaliera per 24 ore, 365 giorni l'anno.

Il PTV fornirà al Referente della Società tutte le informazioni necessarie per consentire al Personale della Società una corretta gestione amministrativa dei Pazienti Stranieri, autorizzando l'accesso del personale incaricato ai locali del PTV, per l'accompagnamento del paziente e il disbrigo delle pratiche amministrative. Le attività di cui al precedente periodo dovranno svolgersi, in ogni caso, nel rispetto di ogni norma applicabile, nonché in osservanza delle indicazioni, dei regolamenti interni e delle disposizioni emanate dalla Direzione generale e dalla Direzione sanitaria del PTV.

La Società svolgerà i Servizi con la massima diligenza, professionalità, competenza, efficienza e tempestività, al meglio delle proprie capacità, ed evitando ogni condotta che, per sua natura o per le possibili conseguenze che essa è suscettibile di determinare, possa anche solo potenzialmente arrecare danno o pericolo di danno al PTV o ai pazienti che ad essa si rivolgono.

Le concrete modalità di svolgimento dei Servizi saranno stabilite in uno o più Protocolli Operativi definiti d'intesa tra i Referenti.

La Società Affidataria si impegna a far rispettare al proprio personale le norme in materia di igiene, sicurezza e saluti nei luoghi di lavoro.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I Servizi sono rivolti a diverse categorie di Pazienti Stranieri in ragione del differente regime giuridico di accesso alle prestazioni sanitarie erogate dal PTV, alle condizioni e nei limiti di seguito indicati:

- a) per i cittadini stranieri regolari appartenenti all'Unione Europea che abbiano presentato, alternativamente, il certificato di iscrizione (obbligatoria o volontaria) al Servizio sanitario regionale, la Tessera europea di assicurazione malattia - TEAM (o il relativo certificato sostitutivo provvisorio), gli attestati Azienda sanitaria modelli S2 o S1 o che abbiano fatto ricorso alla direttiva 2011/24/UE del 9 marzo 2011, la Società Affidataria garantisce:
 - per i pazienti che accedano all'Ospedale in regime d'urgenza, l'erogazione dei *Servizi di ricevimento, accoglienza, riconoscimento, accompagnamento e traduzione*;
 - per i pazienti che accedano all'Ospedale in regime di elezione, l'erogazione dei *Servizi di ricevimento, accoglienza, riconoscimento, accompagnamento e traduzione*;
- b) per i cittadini stranieri regolari appartenenti all'Unione Europea in possesso di polizza assicurativa o, comunque, in assenza di Tessera europea di assicurazione malattia - TEAM, di certificato sostitutivo provvisorio, di attestato Azienda sanitaria o di impegno specifico di un ente assicurativo, la Società Affidataria garantisce l'erogazione dei *Servizi di ricevimento, accoglienza, riconoscimento, accompagnamento, traduzione e gestione amministrativa (ivi compresi i profili attinenti alla fatturazione e al pagamento delle prestazioni)*, indipendente dal regime (urgenza o elezione) di accesso al PTV;
- c) per i cittadini stranieri regolari non appartenenti all'Unione Europea che abbiano presentato, alternativamente, il certificato di iscrizione (obbligatoria o volontaria) al Sistema sanitario regionale, l'attestato Azienda sanitaria rilasciato sulla base degli accordi bilaterali tra Italia e stato di appartenenza per la fruizione di cure sanitarie o che usufruiscano del visto per cure mediche, la Società Affidataria garantisce:
 - per i pazienti che accedano al PTV in regime d'urgenza, l'erogazione dei Servizi di ricevimento, accoglienza, riconoscimento, accompagnamento e traduzione;
 - per i pazienti che accedano al PTV in regime di elezione, l'erogazione dei Servizi di ricevimento, accoglienza, riconoscimento, accompagnamento e traduzione;

- d) per i cittadini stranieri regolari non appartenenti all'Unione Europea in possesso di polizza assicurativa o, comunque, in assenza di certificato di iscrizione volontaria od obbligatoria al SSR o di attestato Azienda sanitaria, la Società Affidataria garantisce l'erogazione dei *Servizi di ricevimento, accoglienza, riconoscimento, accompagnamento, traduzione e gestione amministrativa (ivi compresi i profili attinenti alla fatturazione e al pagamento delle prestazioni)*, indipendente dal regime (urgenza o elezione) di accesso all'Ospedale;
- e) per i cittadini stranieri appartenenti all'Unione Europea che non abbiano diritto alla Tessera europea di assicurazione malattia – TEAM, che siano indigenti, ovvero non abbiano l'attestazione di diritto di soggiorno e non abbiano i requisiti per l'iscrizione al Servizio sanitario regionale, la Società Affidataria garantisce:
- per i pazienti che accedano all'Ospedale in regime d'urgenza, l'erogazione dei Servizi di ricevimento, accoglienza, riconoscimento, accompagnamento e traduzione;
 - per i pazienti che accedano all'Ospedale in regime di elezione, l'erogazione dei Servizi di ricevimento, accoglienza, riconoscimento, accompagnamento e traduzione;
- f) per i cittadini stranieri irregolari non appartenenti all'Unione Europea, la Società Affidataria garantisce:
- per i pazienti che accedano all'Ospedale in regime d'urgenza, l'erogazione dei Servizi di ricevimento, accoglienza, riconoscimento, accompagnamento e traduzione;
 - per i pazienti che accedano all'Ospedale in regime di elezione, l'erogazione dei Servizi di ricevimento, accoglienza, riconoscimento, accompagnamento e traduzione;

I Servizi sopra descritti, nonché l'attività assistenziale del PTV, dovranno svolgersi, in ogni caso, nel pieno rispetto delle disposizioni che regolano l'ingresso dei cittadini stranieri nel territorio italiano, del decreto legislativo n. 286 del 1998, del regolamento (CE) n. 883 del 29 aprile 2004, della direttiva 2011/24/UE del 9 marzo 2011, concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera e del relativo decreto legislativo nazionale di recepimento n. 38 del 2014, nonché di ogni altra norma o disposizione (anche di Convenzioni internazionali) vigente in materia.

Resta, inoltre, fermo che qualsiasi accesso o trasferimento di pazienti, presso il PTV, dovrà avvenire:

- a) nel rispetto delle condizioni di urgenza/emergenza e delle liste di attesa del PTV;
- b) nel rispetto del principio di libera scelta del medico e della piena autonomia delle Parti nel riferimento dei pazienti ad altre e diverse strutture assistenziali;
- c) in modo da non recare pregiudizio al pieno e regolare svolgimento dell'attività istituzionale del PTV;
- d) in osservanza di tutte le norme e disposizioni applicabili.

3. REFERENTE

La Società Affidataria individuerà un Referente responsabile del Servizio, comunicandone il nome, con separato atto scritto al PTV, prima che sia avviata l'esecuzione dei Servizi. Sempre per iscritto, la Società comunicherà l'eventuale mutamento di Referente.

Il PTV provvederà, con le stesse modalità di cui al precedente punto, ad indicare alla Società Affidataria il proprio Referente.

4. COMPENSO E ALTRE OBBLIGAZIONI

Per le attività e i servizi erogati dalla Società Affidataria in forza dell’Affidamento, il PTV non dovrà pagare alcun corrispettivo. Il PTV prende atto che la Società regolerà autonomamente i propri rapporti negoziali ed economici con i Pazienti Stranieri e con le assicurazioni o enti di copertura medico-sanitaria di riferimento dei medesimi Pazienti, previa delega apposta.

L’affidatario del servizio corrisponde all’Amministrazione un importo omnicomprensivo, costituito dalle seguenti quote:

- quota fissa, canone a base d’asta al rialzo + IVA dovuta ai sensi di legge;
- quota variabile (Royalty) calcolata in percentuale sul rimborso richiesto dal PTV per il servizio erogato (D.R.G.);

Il PTV emetterà fattura attiva nei confronti della Società Affidataria, per le prestazioni sanitarie erogate, sulla base delle *“Tariffe massime di riferimento per la remunerazione delle prestazioni di assistenza ospedaliera per acuti, di assistenza ospedaliera di riabilitazione e di lungodegenza post acuzie e di assistenza specialistica ambulatoriale” di cui al [Decreto legge n. 158 del 13 settembre 2012](#), comprensiva anche della Royalty riconosciuta all’Azienda Sanitaria;*

I rapporti che intercorrono tra la Società Affidataria e i Pazienti Stranieri, nonché tra la Società Affidataria e le assicurazioni o enti di copertura medico-sanitaria di riferimento dei suddetti Pazienti sono gestiti in piena autonomia dalla Società medesima, e ricadono nella esclusiva responsabilità di quest’ultima. Il PTV rimarrà estranea a tali rapporti e non potrà, in nessun caso e per nessuna ragione, assumere responsabilità in ordine ad essi. La Società Affidataria garantisce che, in ogni caso, tali rapporti saranno regolati ed eseguiti nel rispetto di ogni norma applicabile e delle previsioni contenute nel presente Capitolato.

La Società Affidataria si obbliga a svolgere, condividendone preventivamente il contenuto e le modalità con il PTV, attività di *marketing* e promozione commerciale del Servizio affidato, sempre nel rispetto delle linee di azione e delle *policies* indicate dal PTV in ordine allo sviluppo di attività che possano promuovere l’accesso presso il PTV di Pazienti Stranieri.

La Società Affidataria e il PTV condivideranno, altresì, di volta in volta, la progettazione e realizzazione di materiale illustrativo ed informativo (es. *depliant*s e carte dei servizi) riguardanti le attività da promuovere.

5. INADEMPIMENTI E PENALI

Qualora il PTV accertasse l’inidoneità di una qualunque attività svolta dall’Appaltatore, rilevasse delle inadempienze, agli obblighi contrattuali previsti o delle non conformità richiederà all’Appaltatore di porre rimedio a tali inconvenienti. L’Appaltatore avrà titolo di rispondere nei 7 giorni lavorativi successivi alla contestazione.

Qualora l’Appaltatore non provvedesse entro il termine stabilito dal Committente a eliminare le deficienze rilevate, ovvero le sue deduzioni non fossero accolte, il Committente applicherà le penali come di seguito meglio indicate.

Ove le deficienze oggetto delle suddette penalità si protraessero in modo ritenuto intollerabile dal Committente, sarà riservata a questo Policlinico la facoltà di adottare il provvedimento di propria

convenienza per migliorare l'andamento dei servizi, restando a carico dell'Appaltatore le spese ed i danni conseguenti senza eccezione alcuna.

L'applicazione della penale non solleva l'Appaltatore dalle responsabilità civili e penali che l'Appaltatore si è assunto con la stipulazione del Contratto di Appalto. L'importo delle penalità per deficienze di servizio applicate dal Committente verrà detratto dal pagamento delle competenze dell'Appaltatore relativa alla mensilità immediatamente successiva alla loro applicazione.

Le penali applicate di volta in volta in funzione della gravità dell'inadempimento nella misura definita dal Codice degli appalti.

6. LOCALI A DISPOSIZIONE DELL'APPALTATORE

Il PTV concederà in uso all'Appaltatore dei locali, da utilizzare per la custodia delle attrezzature varie e prodotti necessari in cui eseguire la sanificazione delle attrezzature utilizzate. Resta inteso che gli spazi adibiti a spogliatoio potranno essere condivisi con personale del PTV o personale di altro appaltatore.

Resta inteso comunque che l'Appaltatore non potrà vantare alcun diritto di occupazione dei locali in origine assegnati, qualora il PTV, per esigenze organizzative proprie, ne richiedesse la disponibilità.

Prima dell'avvio dell'appalto sarà redatto, in contraddittorio tra le parti, un verbale di cessione in uso dei locali.

Nei locali dati in uso avranno accesso gli operatori dell'Appaltatore, gli addetti alla vigilanza, gli addetti alla manutenzione e gli addetti al controllo. Alla scadenza del contratto, l'Appaltatore dovrà riconsegnare quanto messo a sua disposizione nelle medesime condizioni rilevate all'atto della consegna, salvo il normale deterioramento dovuto all'uso, impegnandosi ad eseguire le riparazioni e le sostituzioni causate da incuria, trascuratezza o da utilizzo non appropriato. Anche le operazioni di riconsegna verranno verbalizzate in contraddittorio. Le eventuali difformità riscontrate rispetto ai corrispondenti verbali di consegna saranno oggetto di valutazione economica e gli importi saranno addebitati all'Appaltatore, anche mediante l'incameramento parziale o totale della cauzione.

L'Appaltatore s'impegna ad arredare, attrezzare e pulire i locali, condurli con cura e diligenza, evitandone il deterioramento, l'usura e garantendone la funzionalità e il decoro.

Gli eventuali interventi (non strutturali) di adeguamento degli ambienti e l'eventuale installazione di attrezzature e arredi, a cura e carico dell'Appaltatore, devono essere realizzati senza recare disagio all'utenza ed agli operatori sanitari. Tutti gli interventi (non strutturali) di tipo impiantistico dovranno essere corredati da relativa dichiarazione di conformità prevista dalla legge mentre per gli arredi ed attrezzature dovrà essere presentato, ove previsto, il certificato di collaudo. Tali documenti saranno parte integrante dei documenti contrattuali.

L'Appaltatore potrà introdurre in corso d'opera, oltre a quanto già previsto nel progetto-offerta, nuove apparecchiature e/o attrezzature, reputate necessarie dall'Appaltatore stesso per la perfetta efficacia/efficienza del servizio. Ogni opera necessaria per l'installazione o la messa in funzione sarà a totale carico dell'Appaltatore medesimo. Di tali eventuali inserimenti sarà informata preventivamente l'Azienda contraente, che dovrà dare il proprio assenso. Resta inteso che, qualora l'introduzione di dette nuove apparecchiature/attrezzature dovesse comportare delle modifiche dell'attuale assetto dei locali e degli impianti, sarà diritto dell'Azienda contraente, dopo le opportune valutazioni di merito e/o convenienza, richiederne il ripristino.

7. SOPRALLUOGO

Ai fini della partecipazione alla procedura i concorrenti possono effettuare un sopralluogo presso i locali destinati all'erogazione del servizio in concessione.



Il sopralluogo può essere effettuato nei giorni concordati con il referente del PTV previa richiesta da inviare all'indirizzo PEC: gare@ptvonline.postecert.it e deve riportare i seguenti dati dell'operatore economico: nominativo del concorrente; recapito telefonico; recapito fax/indirizzo e-mail; nominativo e qualifica della persona incaricata di effettuare il sopralluogo.

Il sopralluogo può essere effettuato dal rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico in possesso del documento di identità, o da soggetto in possesso del documento di identità e apposita delega munita di copia del documento di identità del delegante. Il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l'incarico da più concorrenti.