

**ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΟΥ Γ.Ν.
ΛΑΚΩΝΙΑΣ (Ν.Μ. ΣΠΑΡΤΗΣ & Ν.Μ. ΜΟΛΑΩΝ)**

Στην Σπάρτη, στις 05/10/2017, ημέρα Πέμπτη και ώρα 12:00 π.μ., στη Διεύθυνση της Διοικητικής Υπηρεσίας της Νοσηλευτικής Μονάδας Σπάρτης, συνεδρίασε η επιτροπή που συστήθηκε με τις υπ' αριθ. 14^η/03-07-2017 (θέμα 2^ο) & 17^η/1-9-2017 (θέμα 2^ο) Αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου προκειμένου να αποφανθεί επί των παρατηρήσεων Τεχνικών Προδιαγραφών Δημόσιας Διαβούλευσης της εταιρείας Newsphone Hellas

Στη συνεδρίαση της επιτροπής, που είχε απαρτία, παρέστησαν οι εξής:

A/A	ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
1.	Πρόεδρος	κ. Τρουγκάκος Ευάγγελος, Δ/ντής Διοικητικής Υπηρεσίας
2.	Τακτικό Μέλος	κ. Κοκκορού Παναγιώτα υπάλληλο του κλάδου ΠΕ Πληροφορικής της Ν.Μ. Σπάρτης
3.	Τακτικό Μέλος	κ. Αρναούτος Σπύρος ΕΑ Χειρουργικής Ν.Μ. Σπάρτης
4.	Τακτικό Μέλος	κ. Κωνσταντοπούλου Παναγιώτα υπάλληλο του κλάδου ΤΕ Διοίκησης Μονάδων Υγείας & Πρόνοιας της Ν.Μ. Σπάρτης
5.	Τακτικό Μέλος	κ. Καμπανάρη Σοφία υπάλληλο του κλάδου ΔΕ Διοικητικών Γραμματέων της Ν.Μ. Μολάων.

Η επιτροπή προχώρησε στη σύνταξη του παρακάτω πρακτικού αφού έλαβε υπόψη τις παρατηρήσεις – σχόλια της ανωτέρω εταιρείας.

1. Κριτήρια και τρόπος επιλογής.

Δεν μπορεί να περιγραφεί εξ'αρχής ο τύπος και τα κριτήρια συμπεριφοράς προσφοράς. Για το λόγο αυτό, θεωρείται κατά βάση η χαμηλότερη προσφερόμενη τιμή που θα επιβαρύνει τον πολίτη, λαμβάνοντας υπόψη τα όποια τυχόν προσφερθέντα αντισταθμιστικά οφέλη προκύπτουν για το Νοσοκομείο και τα οποία εάν υπάρχουν θα κριθούν και θα συνεκτιμηθούν δεόντως από την αρμόδια επιτροπή και τα μέλη του Δ.Σ.

2. Τηλεφωνικές ειδοποιήσεις ραντεβού

Προστίθεται το εξής: Η τηλεφωνική ειδοποίηση υπενθύμισης να γίνεται στο σύνολο των ραντεβού με αναμονή μεγαλύτερη ή ίση των δύο (2) εβδομάδων. Κατά τα λοιπά παραμένει ως έχει.

3. Online σύστημα παρακολούθησης λειτουργίας υπηρεσίας ραντεβού

Κρίνεται ως μη απαραίτητη δεδομένου ότι ζητείται η εξαγωγή στατιστικών στοιχείων από την ανάδοχη εταιρεία χωρίς να θέτουμε περιορισμούς στον τρόπο. Συμπερασματικά είναι επιθυμητή πλην όμως όχι απαραίτητη.

4. Ηχογράφηση τηλ. Κλήσεων

Τροποποιείται στην περιπτ. 2.2 Μεθοδολογία παρεχόμενων υπηρεσιών παρ. 3. «Ο ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει τον χρήστη για τις χρεώσεις της υπηρεσίας ατελώς αμέσως μόλις συνδεθεί και αντί του μηνύματος της υποχρέωσης (ηχογράφησης της κλήσης) στο εισαγωγικό μήνυμα όταν καλεί στον 5ψηφιο», τροποποιείται με το μήνυμα όταν καλείται ο 5ψηφιος «Για τη δική σας ασφάλεια η κλίση μπορεί να καταγραφεί»

5. Μέσος χρόνος αναμονής κλήσεων

Δε θεωρείται από την επιτροπή σημαντική καθυστέρηση ο χρόνος αναμονής των <30s και κατ' επέκταση αναγκαιότητα μείωσης του χρόνου κατά 10s όπως προτείνεται, δεδομένου ότι η τηλεφωνική υπηρεσία βασίζεται σε χρέωση ανά κλήση και όχι σε χρέωση ανά s.

6. Λογισμικό διαχείρισης ραντεβού.

Στην περιπτ. 2.1 Προδιαγραφές Λειτουργίας τηλεφωνικού κέντρου (call center) παρ. 10, «Ο ανάδοχος πρέπει είτε να χρησιμοποιήσει το λογισμικό του Νοσοκομείου αναλαμβάνοντας εξολοκλήρου το κόστος διαλειτουργίας (τηλεπικοινωνιακές υποδομές, εξοπλισμός hardware, παραμετροποίηση αυτού κλπ)...», διευκρινίζεται ότι στα λοιπά συμπεριλαμβάνονται άδειες χρήσης συντήρησης λογισμικού και την εκπαίδευση προσωπικού του αναδόχου που αναφέρεται στο σχόλιό σας.

7. Δυνατότητα κλεισίματος ραντεβού μέσω internet

Κρίνεται επιθυμητή αλλά σε καμία περίπτωση απαραίτητη προϋπόθεση.

8. Ωράριο λειτουργίας τηλ. υπηρεσίας ραντεβού.

Βάσει στατιστικών στοιχείων εξυπηρέτησης ραντεβού τακτικών εξωτερικών Ιατρείων για το Γ.Ν. Λακωνίας, δεν προκύπτει ανάγκη επέκτασης του ωραρίου.

9. Εναλλακτικός τρόπος ειδοποίησης ραντεβού.

Προσθέτουμε και τίθεται ως εναλλακτικός τρόπος υπενθύμισης, η δυνατότητα μέσω SMS, όπως επίσης και στην περίπτωση που αποδεδειγμένα δεν είναι δυνατή η τηλεφωνική επικοινωνία με τον ασθενή (π.χ. δεν απαντά) για την ακύρωση – μετάθεση του ραντεβού.

10. Τρόπος χρέωσης τηλ. κλήσης στην υπηρεσία ραντεβού.

Ο τρόπος χρέωσης έχει προσδιοριστεί με την απόφαση του Δ.Σ. για την αποφυγή ενδεχόμενων «κινδύνων» από πρόσθετες χρεώσεις κλεισίματος ραντεβού μιας τηλεφωνικής κλήσης που μπορεί να διαρκέσει χρονικό διάστημα από 2 έως και 5 λεπτά .

Επισημαίνουμε ότι το μέλος κ. Καμπανάρη Σοφία της Ν.Μ. Μολάων αναφέρει τα εξής:.

Σχετικά με το πρακτικό επί των παρατηρήσεων της δημόσιας διαβούλευσης ως προς το 1. Κριτήρια και τρόπος επιλογής : θεωρούμε ότι, το κριτήριο αξιολόγησης θα πρέπει να είναι σαφές και εφόσον το κριτήριο της συμφερότερης προσφοράς δεν δύναται να συνοδεύεται από πίνακα με τους συντελεστές βαρύτητας, βαθμολογία, τύπο υπολογισμού συμφερότερης προσφοράς κ.λ.π. αναγκαστικά το κριτήριο αξιολόγησης θα είναι η χαμηλότερη τιμή όπου εφόσον το έργο περιγράφεται σαφώς με το τι θέλουμε (π.χ δυνατότητα κλεισίματος ραντεβού από το internet κ.λ.π.) τα πιθανώς προσφερόμενα αντισταθμιστικά να ανάγονται σε ποσό και τελικά να δίνεται συγκεντρωτική τιμή η οποία θα αξιολογηθεί για το αν είναι η χαμηλότερη

Στο σημείο αυτό η επιτροπή ολοκλήρωσε το έργο της, συνέταξε το παρόν πρακτικό το οποίο καθarόγραψε και υπέγραψε σε δύο (2) αντίγραφα

Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΤΡΟΥΓΚΑΚΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ

ΚΟΚΚΟΡΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ

ΑΡΝΑΟΥΤΟΣ ΣΠΥΡΟΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ

ΚΑΜΠΑΝΑΡΗ ΣΟΦΙΑ