

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi w zakresie udzielania telefonicznej informacji.

1. Zasady wykonywania przedmiotu zamówienia:

- 1) Usługi w zakresie telefonicznej obsługi numerów informacyjnych:
 - a) infolinia bezpłatna (niegenerująca kosztów po stronie dzwoniącego), której zadaniem będzie udzielanie osobom dzwoniącym ogólnych informacji w zakresie systemu opieki zdrowotnej oraz telefoniczne przekazywanie informacji o liczbie oczekujących osób na udzielenie świadczeń i średnim czasie oczekiwania; dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc na numer 800-190-590 (koszt abonamentu i połączeń zgodny z cennikiem operatora, ponoszony przez Zamawiającego na podstawie refaktury) od dnia 01.01.2019 r.
usługi realizowane będą w dni robocze w godzinach 8:00-16:00 z możliwością rozszerzenia podstawowego zakresu usługi poprzez zwiększenie liczby dni i godzin objętych umową począwszy od 01.01.2019 do 30.06.2019 r.
- 2) Obsługa infolinii polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia.
- 3) Infolinia będzie obsługiwana przez konsultantów Wykonawcy, w liczbie 3 stanowisk obsługujących połączenia przychodzące, z uwzględnieniem średniego czasu oczekiwania na połączenie w miesiącu, nieprzekraczającym 3 min.
- 4) Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usług w zakresie obsługi infolinii z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie i terminowo, a także do przestrzegania obowiązującego prawa i do dbałości o interesy Zamawiającego.
- 5) Zamawiający zastrzega prawo opcji polegające na zwiększeniu zakresu umowy poprzez zmianę realizacji usługi z 8 godzin w dni robocze do 24 godzin na dobę przez 7 dni w tygodniu (również w dni wolne od pracy i święta) lub poprzez uruchomienie dodatkowego tematycznie stanowiska. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie uruchomić dodatkowe stanowisko konsultanta w terminie nie dłuższym niż **3 dni kalendarzowe**, licząc od daty otrzymania takiego wniosku od Zamawiającego (pisemnie, faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej). Zamawiający informuje, że dodatkowy zakres świadczonej usługi obejmować będzie uruchomienie maksymalnie dwóch dodatkowych stanowisk konsultanta. Realizacja dodatkowego zakresu świadczonej usługi jest uzależniona od bieżących potrzeb i stanowi uprawnienie Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać.
W przypadku konieczności zapewnienia ciągłości usług poprzez zmianę na działalność całodobową lub konieczności utworzenia dodatkowego tematycznie stanowiska, ostateczne wynagrodzenie Wykonawcy stanowić będzie kwota odpowiadająca iloczynowi ilości godzin faktycznie świadczonej usługi i stawki godzinowego kosztu obsługi takiego stanowiska wskazanego w formularzu ofertowym.
- 6) nagrywanie i archiwizowanie rozmów przez Wykonawcę systematycznie przez cały okres obowiązywania umowy oraz udostępnianie Zamawiającemu na każde jego żądanie, w wersji elektronicznej, w ustalonym przez Zamawiającego formacie, w terminie do 24 godzin licząc od daty i godziny otrzymania takiego wniosku od Zamawiającego pisemnie, faksem lub za pośrednictwem poczty;

- 7) przekazywanie nagrań rozmów przez Wykonawcę Zamawiającemu podyktowane jest koniecznością pełnienia nadzoru przez Zamawiającego nad jakością świadczonych przez Wykonawcę usług, w tym ocenę merytoryczną przekazywanych informacji oraz prawidłową obsługę w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta, mających charakter sytuacji sporadycznych wynikających z konieczności pełnienia nadzoru nad realizacją umowy;
- 8) Wykonawca zapewni statystyki w zakresie:
 - a) rejestru połączeń przychodzących,
 - b) rejestru nieodebranych połączeń,
 - c) zestawień ilościowych:
 - czasu oczekiwania na połączenie,
 - czasu trwania rozmowy.
- 9) W celu zapewnienia skutecznej ochrony oraz zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych otrzymanych i uzyskanych od Zamawiającego w związku z wykonaniem zobowiązań wynikających z umowy Wykonawca zobowiązuje się do podpisania:
 - umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej **załącznik nr 2** do umowy podstawowej wraz z załącznikami postaci zakresu danych osobowych powierzonych do przetwarzania, stanowiący **załącznik nr 1** do umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych;
 - umowy o zachowaniu poufności, stanowiącej **załącznik nr 3** do umowy podstawowej wraz z załącznikami w postaci oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności Wykonawcy, stanowiącego **załącznik nr 1** do umowy o zachowaniu poufności oraz oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności pracownika Wykonawcy stanowiącego **załącznik nr 2** do umowy o zachowaniu poufności.

Zobowiązanie to nie jest ograniczone w czasie i wiąże Wykonawcę również po wykonaniu przedmiotu umowy lub jej rozwiązaniu/wygaśnięciu (bez względu na przyczynę) bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu.

2. **Infolinia** będzie skierowana do osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczących:
 - aktualnych danych teleadresowych Zamawiającego i pozostałych Oddziałów Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia oraz Centrali NFZ,
 - danych teleadresowych świadczeniodawców wykonujących usługi w ramach umowy zawartej z ŁOW NFZ oraz pozostałymi Oddziałami Wojewódzkimi Narodowego Funduszu Zdrowia,
 - terminów oczekiwania na świadczenie medyczne – zgodnie z informacjami zamieszczonymi w Ogólnopolskim Informatorze o Czasie Oczekiwania na Świadczenia Medyczne,
 - szybkiej terapii onkologicznej,
 - sieci szpitali,
 - zasad korzystania ze świadczeń zdrowotnych:
 - na terenie kraju,
 - poza granicami Polski (w oparciu o przepisy o koordynacji i dyrektywę transgraniczną),
 - bieżących zmian w zakresie opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych,
 - dokumentów potwierdzających prawo do świadczeń,
 - dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego,
 - sposobu potwierdzania prawa do świadczeń opieki zdrowotnej w tym wykorzystanie systemu e-WUŚ,
 - zasad dostępu do informacji o udzielonych świadczeniach opieki zdrowotnej, z uwzględnieniem dostępu do ZIP,

- zasad działania kolejek oczekujących i sprawdzenia czasu oczekiwania na świadczenie,
- dokumentacji medycznej (zasad jej udostępniania, archiwizowania),
- praw i obowiązków pacjenta,
- zasad składania i rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia,
- osób, które mogą korzystać ze szczególnych uprawnień w zakresie korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej,
- wyboru lekarza, pielęgniarki, położnej POZ,
- ważności recept i skierowań,
- zasad wystawiania i realizowania recept lekarskich,
- zasad dostępu do nocnej i świątecznej opieki lekarskiej i pielęgniarskiej,
- zasad korzystania z transportu sanitarnego,
- ogólnych informacji na temat rodzajów świadczeń:
 - ambulatoryjna opieka specjalistyczna (poradnie specjalistyczne i pracownie diagnostyczne),
 - leczenie szpitalne,
 - leczenie stomatologiczne,
 - lecznictwo uzdrowiskowe,
 - podstawowa opieka zdrowotna,
 - rehabilitacja lecznicza,
 - świadczenia pielęgnacyjne i opiekuńcze,
 - opieka paliatywna i hospicyjna,
 - opieka psychiatryczna i leczenie uzależnień,
 - profilaktyczne programy zdrowotne,
 - świadczenia zdrowotne kontraktowane odrębnie,
 - pomoc doraźna i transport sanitarny,
 - zaopatrzenie w wyroby medyczne będące przedmiotami ortopedycznymi oraz środkami pomocniczymi,
 - programy zdrowotne,
 - ratownictwo medyczne,
- oraz innych zleconych przez Zamawiającego.

3. Zamawiający zobowiązuje się do:

- 1) Udostępniania poprzez strony internetowe informacji na temat podmiotów leczniczych mających zawarte umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia
- 2) udostępniania pozostałych informacji związanych z systemem ubezpieczenia zdrowotnego, niezbędnych Wykonawcy do prawidłowego wykonywania usługi,
- 3) udzielania odpowiedzi na wszelkie pytania merytoryczne konsultantów albo udostępnienia narzędzia w postaci Bazy Wiedzy Narodowego Funduszu Zdrowia zawierającej informacje dotyczące funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej w Polsce. W imieniu Zamawiającego na wszelkie pytania merytoryczne zobowiązani są udzielić odpowiedzi pracownicy wskazani w umowie jako przedstawiciele Zamawiającego.

4. Orientacyjna wielkość ilustrująca skalę zamówienia:

Infolinia na cały czas trwania umowy włączona jest do Telefonicznej Informacji Pacjenta - TIP, co generuje płynność połączeń w czasie realizacji usługi czyli w godzinach 8:00- 16:00 w ilości ok. 80 połączeń dziennie na stanowisko.

5. Okres obowiązywania umowy oraz termin wypowiedzenia:

- 1) Umowa zostanie zawarta na okres 6 miesięcy w okresie od 1 stycznia 2019 r. do 30 czerwca 2019 r.
- 2) Zamawiający zastrzega możliwość wypowiedzenia umowy w dowolnym momencie, z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia umowy. Zamawiający pokryje wyłącznie faktycznie poniesione przez Wykonawcę koszty realizacji Umowy, określone na podstawie wspólnie sporządzonego i podpisanego przez obie strony protokołu, zawierającego opis wykonanych i przekazanych zadań.