



Oggetto: Indagine di mercato per acquisto su CONSIP/MEPA di Servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato ai sensi dell'art. 36 comma 2) lett. a) del D.lgs. 50/2016 e ss. mm. e ii.

Si rende noto che questa Azienda intende procedere ad un'indagine di mercato per l'acquisto su CONSIP/MEPA di Servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato al fine di procedere all'attuazione dei Piani di miglioramento previsti con determina della Regione Lazio n. G15809 del 22.12.2016 della Direzione Salute e Politiche Sociali e recepita con Deliberazione del Direttore Generale della ASL Roma 1 n. 907 del 09.10.2017.

Oggetto dell'Indagine di Mercato: in considerazione del fatto che attualmente circa il 25% dei pazienti che si rivolgono alle strutture ospedaliere sono stranieri, per migliorare l'accesso ai servizi e la qualità delle prestazioni erogate, il servizio di interpretariato linguistico da remoto telefonico immediato risulta necessario per l'abbattimento delle barriere linguistiche, per la prima accoglienza, per una corretta informazione agli stranieri e alle popolazioni immigrate da parte del personale ospedaliero e territoriale della ASL Roma I.

Consiste nell'erogazione di un servizio di interpretariato da remoto in cui l'interprete traduce oralmente una conversazione tra persone che parlano lingue differenti (di cui una è l'italiano) attraverso l'utilizzo di una connessione telefonica o telematica che avviene da una propria postazione operativa.

Importo previsto: canone annuo massimo € 6.500 + IVA a traffico illimitato

Durata del servizio: 12 mesi dalla data di attivazione

Tipologia, caratteristiche e svolgimento del servizio: il servizio di interpretariato da remoto richiesto dalla presente indagine consiste nel cosiddetto "interpretariato di trattativa", come definito dalla norma UNI 10574, ovvero l'interprete traduce oralmente in forma bidirezionale la conversazione tra le due parti che si alternano nei ruoli di oratore ed uditore e che usano due lingue diverse.

Il servizio richiesto è da utilizzare nei servizi di emergenza e nella quotidianità presso tutte le strutture sanitarie e sociali: presidi ospedalieri e servizi territoriali dei 6 distretti della ASL Roma 1. E' utilizzabile anche a supporto degli sportelli di informazione, prenotazione, prima accoglienza e comunicazione con il pubblico.

Il Fornitore deve garantire che il personale utilizzato abbia un'adeguata preparazione professionale in ambito sanitario, avendo conoscenza dei glossari e relative particolarità dell'ambito sanitario. Durante l'esecuzione dei servizi richiesti è facoltà dell'Amministrazione richiedere la sostituzione di interpreti che non presentino adeguata preparazione o competenza necessaria all'erogazione del servizio.

La fornitura del servizio sarà accompagnata da adeguate forme di rendicontazione e reportistica. Tale rendicontazione includerà una lista analitica sulla qualità e l'efficienza del servizio, delle attività di interpretariato rese nel periodo, durata delle conversazioni, utenti dell'Amministrazione che hanno utilizzato il servizio, identità



degli interpreti coinvolti e relativi livelli di servizio. La rendicontazione del servizio sarà effettuata dal fornitore ogni mese.

La valutazione della qualità del servizio sarà effettuata ad ogni telefonata a cura dell'operatore richiedente. Le relative statistiche generali di gradimento del servizio saranno utilizzate ai fini valutazione complessiva del servizio e di eventuali proroghe.

Tempo di risposta:

- entro 30 – 100 secondi per chiamata con ricerca multilingua (servizio standard) per le maggiori lingue europee/mediorientali e orientali; entro 120 minuti per tutte le altre lingue.
- entro 20-60 secondi per chiamata da numero di urgenza/emergenza (servizio di emergenza) per tutte le lingue.

Copertura del servizio: 24 ore su 24 ore, 365 giorni su 365 giorni.

Modalità di fruizione del servizio: on demand.

Modalità di accesso al servizio: diretta e/o tramite operatore.

Canali di accesso al servizio: telefonico e telematico.

Lingue richieste: 100 lingue principali.

Apparecchiature speciali necessarie per l'attivazione del servizio: nessuna.

Formazione specifica degli operatori della ASL per l'utilizzo del servizio: nessuna.

Informazione dell'attivazione del servizio: tramite etichette autoadesive e materiale informativo forniti dal fornitore del servizio.

In riferimento al fabbisogno descritto, gli Operatori Economici possono presentare la loro manifestazione d'interesse a partecipare alla e-mail comunicazione@aslroma1.it entro il 20.11.2017 ore 12,00.

Nella comunicazione riportante l'oggetto del presente avviso dovranno essere indicati la ragione sociale, Partite IVA/CF, recapiti telefonici e fax, indirizzi di posta elettronica ordinaria e certificata.

Si precisa che la presentazione della manifestazione di interesse non comporta alcun impegno di effettivo affidamento a carico della Stazione appaltante, restando l'aggiudicazione soggetta alla disciplina comunitaria e nazionale in materia di contratti pubblici

Il Responsabile
UOC Accoglienza Umanizzazione e
Relazioni con i cittadini
Dott. Angelo Barbato

