

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 płatna (generująca koszty po stronie dzwoniącego), koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora, dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc pod numer wskazany przez Wykonawcę dedykowany dla ŁOW NFZ, rozpoczynający się od prefiksu (42), z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego wskazanemu; od dnia 01.01.2018 r. do dnia 31.12.2018 r.
 - b) infolinia bezpłatna (niegenerująca kosztów po stronie dzwoniącego), tzw. infolinia kolejkowa, która polega na telefonicznym przekazywaniu informacji o liczbie oczekujących osób na udzielenie świadczeń i średnim czasie oczekiwania; dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc na numer wskazany przez Wykonawcę, dedykowany dla ŁOW NFZ lub wskazany Wykonawcy przez ŁOW NFZ, z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego wskazanemu (koszt abonamentu i połączeń zgodny z cennikiem operatora, ponoszony przez Zamawiającego na podstawie refaktury) od dnia 01.01.2018 r.

realizowane będą we wszystkie dni roku począwszy od 01.01.2018 do 31.12.2018 (również w dni wolne od pracy i święta), w godzinach od 8.00 do 20.00.

- 2) Odtwarzanie automatycznych komunikatów głosowych informujących o zajętej linii oraz pozycji w kolejce osób oczekujących na połączenie, ewentualnie czas oczekiwania na połączenie.
- 3) Obsługa infolinii:
 - a) płatnej, polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w pkt 2 lit a) Opisu,
 - b) bezpłatnej, tzw. kolejkowej, polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w pkt 2 lit. b) Opisu.
- 4) Infolinia:
 - a) płatna będzie obsługiwana przez konsultantów Wykonawcy, w liczbie 2 stanowisk obsługujących połączenia przychodzące, z uwzględnieniem średniego czasu oczekiwania na połączenie w miesiącu, nieprzekraczającym 3 min;
 - b) bezpłatna, tzw. kolejkowa, będzie obsługiwana przez 1 konsultanta Wykonawcy obsługującego połączenia przychodzące, z uwzględnieniem średniego czasu oczekiwania na połączenie w miesiącu, nieprzekraczającym 1 min;
- 5) 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.
- 6) Zamawiający zastrzega prawo opcji, w wyjątkowych sytuacjach, zwiększenia zakresu umowy poprzez zmianę realizacji usługi z 12 godzin do 24 godzin na dobę lub poprzez uruchomienie dodatkowego tematycznie stanowiska. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie uruchomić dodatkowe

stanowisko konsultanta w terminie nie dłuższym niż **3 dni kalendarzowych**, licząc od daty otrzymania takiego wniosku od Zamawiającego (pisemnie, faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej). W przypadku konieczności zapewnienia ciągłości usług poprzez zmianę na działalność całodobową lub konieczności utworzenia dodatkowego tematycznie stanowiska, rozliczenie tej części nastąpi przy zastosowaniu procentowego wskaźnika określonego w ofercie przez Wykonawcę, jednak nie więcej niż 100% dziennego wynagrodzenia płaconego za obsługę jednego stanowiska infolinii, za każde dodatkowo przepracowane 12 godzin.

- 7) Wszystkie połączenia będą nagrywane i archiwizowane przez Wykonawcę systematycznie przez cały okres obowiązywania umowy oraz udostępniane 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 elektronicznej),
- 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) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji, które uzyskał od ŁOW NFZ w związku z wykonywaniem umowy. Wykonawca zobowiązuje się wykorzystywać powyższe informacje wyłącznie w celu należytego wykonania umowy. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych ŁOW NFZ dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje Wykonawca uzyska w trakcie lub w związku z realizacją umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów.
- 10) Wykonawca zobowiąże pisemnie konsultantów do zachowania tajemnicy, przez podpisanie stosownych oświadczeń. Oświadczenia o przyjęciu tych zobowiązań Wykonawca przekaże ŁOW NFZ niezwłocznie. Oświadczenia nie będą miały zastosowania do informacji lub dokumentów powszechnie dostępnych.

2. Infolinia:

- a) płatna będzie skierowana do osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczących:
 - aktualnych danych teleadresowych Zamawiającego,
 - danych teleadresowych świadczeniodawców wykonujących usługi w ramach umowy zawartej z ŁOW NFZ,
 - 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 zleczonych przez Zamawiającego.

b) bezpłatna, tzw. kolejkowa, będzie skierowana do osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczącej terminów oczekiwania na świadczenie medyczne – zgodnie z informacjami zamieszczonymi w Ogólnopolskim Informatorze o Czasie Oczekiwania na Świadczenia Medyczne.

3. Zamawiający zobowiązuje się do:

- 1) udostępniania aktualnych informacji na temat podmiotów leczniczych mających zawarte kontrakty z ŁOW NFZ,
- 2) udostępniania pozostałych informacji związanych z systemem ubezpieczenia zdrowotnego, niezbędnych Wykonawcy do prawidłowego wykonywania usługi,
- 3) przeprowadzenia szkolenia konsultantów Wykonawcy, w terminach uzgodnionych pomiędzy stronami. Szkolenie w imieniu Zamawiającego przeprowadzi Wydział Spraw Świadczeniobiorców przy współdziałaniu Rzecznika Prasowego ŁOW NFZ oraz innych merytorycznych komórek ŁOW NFZ (w zależności od potrzeb); wszelkie koszty związane z pobytem osób uczestniczących w szkoleniu, w tym koszty przejazdów, wyżywienia oraz zakwaterowania pokrywa Wykonawca. Zamawiający szacuje długość szkolenia maksymalnie 2 dni po 6 godzin. Zamawiający dopuszcza w trakcie realizacji umowy szkolenia w formie wideokonferencji.

4. Orientacyjna wielkość ilustrująca skalę zamówienia:

- 1) infolinia płatna generuje ruch na średnim poziomie ok. 100 połączeń przychodzących dziennie,
- 2) infolinia bezpłatna, tzw. kolejkowa, generuje ruch na średnim poziomie ok. 65 połączeń przychodzących dziennie.