



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo

CF e P.IVA: 05841790826

U.O.C. AREA PROVVEDITORATO

Via Enrico Toti n 76 - 90128 Palermo

Tel. 091.6555503/5749

Email: area.provveditorato@policlinico.pa.it

Pec: provveditorato@cert.policlinico.pa.it

Web: www.policlinico.pa.it

A tutti gli operatori economici

Oggetto: Indagine di mercato e verifica dell'esistenza di interesse transfrontaliero certo da parte di operatori economici stabiliti in altri stati membri dell'UE, per l'acquisizione del servizio di Interpretariato da destinare alla A.O.U.P. Paolo Giaccone di Palermo.

Premessa

Volendo questa Azienda Ospedaliera Universitaria Paolo Giaccone di Palermo (AOUP) dare supporto alle attività assistenziali, ambulatoriali, di ricovero e di pronto soccorso con un servizio di interpretariato e mediazione linguistica che faciliti la comunicazione del personale sanitario con i pazienti non di lingua italiana, si rappresentano le tipologie e le caratteristiche tecniche del servizio che si vuole acquisire:

Tipologie del servizio: 1) Interpretariato e mediazione linguistica correlate alle attività assistenziali sanitarie 2) traduzione di testi correlati all'assistenza sanitaria, medico-scientifica

Caratteristiche del Servizio

- 1) il servizio di interpretariato per supportare l'attività sanitaria assistenziale, ambulatoriale, di ricovero e di pronto soccorso, facilitando la comunicazione degli operatori sanitari con i pazienti ed i caregivers, deve intendersi attraverso modalità telefonica e videotelefonica (per i pazienti che comunicano attraverso la LIS – lingua dei segni), con copertura anche di urgenze, H24, attraverso interpreti /mediatori linguistici qualificati con conoscenza della terminologia medico-scientifica, con obbligo di riservatezza e segretezza.

Le lingue richieste per questo servizio sono : Inglese ,Francese , Spagnolo, Tedesco, Russo, Arabo, Cinese ,Hindi, Tigrino, URDU, Punjabi, Albanese, Rumeno, Marocchino, Tunisino, Moldavo, Polacco, Ucraino, Bengalese, Lingua LIS

L'accessibilità al servizio è H24, 7 giorni /la settimana.

- 2) il servizio di traduzione e trascrizione testi, si misura sotto forma di cartelle, di documenti in lingua straniera, anche dall'italiano alla lingua interessata; per cartella, unità di misura normalmente adottata per i servizi di traduzione, si intende un testo di 1.500 caratteri (calcolati sul testo di origine), spazi inclusi, corrispondente nella pratica ad una pagina di 25 righe per 60 caratteri per riga. Il servizio è su richiesta, tramite mail istituzionale.

I testi da tradurre, di tipo sia specialistico che generico, sono prevalentemente di natura sanitaria, medico-scientifica, inerenti all'attività dell'A.O.U.P.

Tale attività si deve realizzare a richiesta tramite mail dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Consegna traduzioni ordinarie entro 20 giorni, urgenze entro 3 giorni.

Le lingue richieste per questo servizio sono : Inglese ,Francese , Spagnolo, Tedesco, Russo, Arabo, Cinese ,Hindi, Tigrino, URDU, Punjabi, Albanese, Rumeno, Marocchino, Tunisino, Moldavo, Polacco, Ucraino, Bengalese

In casi limitati, la traduzione potrà essere richiesta da una lingua straniera ad un'altra lingua straniera (tra quelle sopra indicate).

Verifica:

Le modalità di controllo della qualità del servizio reso saranno basate sulla valutazione del grado di soddisfazione/insoddisfazione degli operatori sanitari richiedenti il servizio e degli elementi positivi e negativi segnalati. In particolare sarà valutata affidabilità, tempestività, accuratezza, professionalità.

Fabbisogno:

Per quanto riguarda il servizio di interpretariato e mediazione linguistica , che deve assicurare una disponibilità telefonica, e video telefonica per la LIS, H24 – 7 giorni la settimana, considerando una previsione massima di chiamate di 500 /annue (di cui 20 per la LIS) .

Per quanto invece riguarda il servizio di traduzione, che si sviluppa su richiesta, si prevedono 25 righe per cartella/pagina, per una attività massima prevista di 100 pagine/anno.

Modalità di espletamento dei servizi :

I servizi in oggetto devono essere resi nel rispetto delle modalità di seguito indicate e di quelle dichiarate nell'offerta tecnica dell'appaltatore:

Servizio di Interpretariato

1. A.O.U.P., attraverso i suoi Dirigenti Medici e Sanitari , contattano telefonicamente il Servizio chiedendo l'attivazione della interlocuzione diretta con il paziente di lingua straniera finalizzata alla facilitazione, tramite attività di interpretariato e mediazione linguistica, delle attività sanitarie, ambulatoriali, di ricovero e di pronto soccorso. Per i pazienti che comunicano attraverso la lingua dei segni LIS, l'attività di interpretariato avverrà via Video telefonia.
2. L'attività è disponibile H24 e 7 giorni la settimana e potrà svolgersi con modalità d'urgenza o con modalità programmata, con accordo fra le parti.
3. Si ritiene di fissare i seguenti standard di efficienza del servizio
 - Accessibilità al servizio $\geq 99\%$, intesa come percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera
 - Tempo medio di attesa ≤ 30 secondi, inteso come media matematica per mese considerato dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore
 - Livello di servizio telefonico $\geq 95\%$, inteso come percentuale data dal rapporto delle chiamate gestite dall'operatore, rispetto al numero di chiamate entrate

Servizio di traduzione e trascrizione testi

1. A.O.U.P. invia all'appaltatore la richiesta di traduzione tramite posta elettronica istituzionale in qualsiasi formato ovvero, nel caso in cui il documento contenga dati personali non anonimizzati, tramite modalità che garantiscano la tutela della privacy.
2. Dalla data di ricevimento della richiesta della traduzione, l'Appaltatore è tenuto a garantire la consegna ("consegna ordinaria"), nei termini massimi di:

- n. 3 giorni lavorativi per traduzioni di testi fino a 8 cartelle;
- n. 5 giorni lavorativi per traduzioni di testi fino a 15 cartelle;
- n. 8 giorni lavorativi per traduzioni di testi fino a 30 cartelle;

3. Nel caso di eventuali traduzioni particolarmente urgenti (tali richieste non potranno superare il 20% del fabbisogno presunto), l'Appaltatore è tenuto a garantire la consegna dei testi tradotti con tempi massimi inferiori al 50% rispetto a quelli sopra indicati (ovvero di quelli migliorativi indicati in offerta).

4. Nel caso di traduzioni di testi particolarmente voluminosi (superiori alle 30 cartelle) ovvero di particolare complessità per la loro specificità tecnico-scientifica, potranno essere previsti dei termini di consegna diversi purché espressamente concordati tra AOUP e l'Appaltatore.

5. L'assegnatario del servizio per quanto attiene alle attività di traduzione procede alla consegna dei testi tradotti a mezzo posta elettronica istituzionale (o altri strumenti offerti in gara) ovvero, nel caso in cui il documento contenga dati personali non anonimizzati, tramite modalità che garantiscano la tutela della privacy, secondo le modalità e il formato concordato con AOUP e in conformità a quanto dichiarato in offerta tecnica. Al/i documento/i tradotto/i deve essere allegata la relativa rendicontazione economica.

6. AOUP potrà verificare la qualità e la congruenza delle traduzioni effettuate, anche mediante controlli campionari. Rimane salva e necessaria la certificazione da parte della struttura richiedente della quantità / qualità di ogni prestazione richiesta e ricevuta.

7. In caso di imprecisioni o errori riscontrati da AOUP nella traduzione/revisione dei testi, l'assegnatario del servizio deve provvedere alla rettifica entro 24 ore dalla segnalazione di AOUP (ovvero entro il termine superiore indicato da AOUP al momento della richiesta di rettifica), senza alcun onere aggiuntivo.

Qualificazione del personale incaricato

1. Per il servizio di traduzione e interpretariato l'appaltatore si avvarrà di personale qualificato in possesso di almeno cinque anni di esperienza in attività di traduzione e/o interpretariato.

Formazione

1. L'appaltatore pianifica un programma di formazione e aggiornamento professionale dei traduttori/interpreti impiegati nell'appalto, finalizzato all'acquisizione e al potenziamento di competenze utili al miglioramento continuo del servizio e strutturato secondo quanto dichiarato in offerta tecnica.

Responsabile di servizio dell'Appaltatore

1. L'appaltatore nomina un responsabile di servizio che sarà il diretto interlocutore e referente dell'AOUP per qualsiasi aspetto inerente il servizio. Il Responsabile deve possedere le caratteristiche dichiarate in offerta tecnica dall'appaltatore ed avere piena conoscenza del servizio, degli interpreti/traduttori, delle norme e condizioni che disciplinano il rapporto contrattuale ed essere munito di tutti i poteri necessari alla conduzione tecnico-economica ed organizzativa del contratto.

2. Il Responsabile di servizio, in particolare, ha il compito di programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni e i compiti stabiliti, di intervenire, decidere e rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero insorgere in merito alla regolare esecuzione delle prestazioni. L'AOUP si rivolgerà direttamente al Responsabile di servizio dell'Appaltatore per ogni informazione o problema che dovesse insorgere durante l'espletamento del servizio (ad esempio, chiedere informazioni sui servizi oggetto del presente affidamento, verificare lo stato degli ordini, inoltrare eventuali reclami, ecc.).

3. L'appaltatore comunica all'AOUP il nominativo, il recapito telefonico e l'indirizzo di posta elettronica del responsabile di servizio entro 10 giorni dalla stipula del contratto.

Reportistica

1. L'Appaltatore fornisce trimestralmente all'AOUP un servizio di reportistica (anche su formato leggibile es: file excel), riportante almeno le seguenti informazioni (ovvero quelle migliorative dichiarate in offerta):

a) con riferimento al servizio di traduzione: numero di cartelle tradotte suddivise in base alle lingue utilizzate, struttura dell'AOUP richiedente, tipologia di documento (es. articolo scientifico, consenso informato, ecc.) con

specificazione se trattasi di testo generico o specialistico, indicazione delle richieste urgenti e ordinarie ed il relativo costo al netto di Iva, data invio richiesta e data invio traduzione;

b) con riferimento al servizio di interpretariato: numero di interventi, lingue utilizzate, struttura dell'AOUP richiedente, relativo costo al netto di Iva.

2. La qualità del servizio offerto potrà inoltre essere monitorata anche attraverso una scheda compilata periodicamente dagli utenti, relativa al grado di soddisfazione sulle prestazioni fornite.

Tutela della riservatezza

L'appaltatore è tenuto a mantenere la riservatezza su ogni aspetto riguardante la documentazione fornita da AOUP e a non divulgare in alcun modo notizie e informazioni di cui venga a conoscenza in ragione dell'esecuzione del servizio.

Durata del contratto

il contratto si intende valido dalla firma per 24 mesi. Ciascuna delle parti avrà la possibilità di risolvere il contratto con un preavviso di 60 giorni nel caso in cui l'altra parte si rendesse inadempiente ad un qualsiasi obbligo previsto dal contratto

Le caratteristiche tecniche del servizio sono sopra elencate.

A tal fine si chiede un preventivo di spesa così costituito:

1. Descrizione del servizio richiesto;
2. il prezzo dettagliato offerto per il sopra descritto servizio (si specifica che l'Amministrazione potrebbe determinarsi per il servizio tramite affidamento diretto a seguito dell'espletamento della presente indagine di mercato);
3. Elenco del servizio venduto della stessa identica tipologia sul territorio nazionale e comunitario dell'ultimo biennio con l'indicazione dell'Azienda sanitaria pubblica o privata di destinazione e del relativo prezzo di vendita Iva esclusa;
4. Dichiarazione di esclusività ove previsto;
5. Copia del documento di identità;

La presente indagine di mercato verrà pubblicata sul sito aziendale.

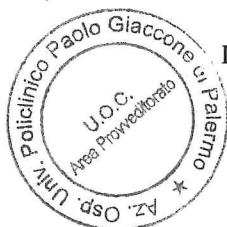
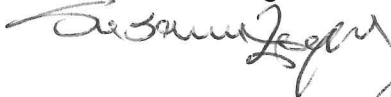
Gli operatori economici, all'atto della risposta, dichiarano altresì di essere consapevoli che il presente avviso non vincola in alcun modo l'Amministrazione e, che non potranno vantare, nei confronti della SA alcun diritto e/o pretesa.

Premesso quanto sopra si chiede di inoltrare il preventivo, e per gli Operatori Economici stabiliti in altri Stati membri dell'Unione Europea esprimere il proprio interesse, entro il 20/02/2026, alle ore 10.00 al seguente indirizzo mail: area.provveditorato@policlinico.pa.it

La presente solo al fine di espletare un'indagine di mercato.

Il Collaboratore Amministrativo

Dott.ssa Susanna Zagra



Il Direttore Dell'UOC Provveditorato

Dott.ssa Chiara Giannobile

