

Costituita con DPGR 28 dicembre n.62  
Sede legale: via Venezia n.16 - 15121 Alessandria. Codice fiscale/Partita IVA: 01640560064.  
Telefono: (0131) 206111- [www.ospedale.al.it](http://www.ospedale.al.it)  
[info@ospedale.al.it](mailto:info@ospedale.al.it) – [asoalexandria@pec.ospedale.al.it](mailto:asoalexandria@pec.ospedale.al.it) (solo certificata)

**DETERMINAZIONE N. 0000916 del 14/07/2025**

**Struttura: Processi Amministrativi Generali e di Approvvigionamento**

**Oggetto:**

**INTEGRAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO PER LE ATTIVITA` DI FRONT OFFICE ED ACCETTAZIONE PRESSO I POLIAMBULATORI MULTISPECIALISTICI ED IL CENTRO UNICO PRENOTAZIONI DELL`AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI ALESSANDRIA AFFIDATE ``IN HOUSE`` AD AMOS S.C.R.L. ALLE PRESTAZIONI EROGATE PRESSO IL PRESIDIO OSPEDALIERO INFANTILE ``C. ARRIGO`` DELL`A.O.U. DI ALESSANDRIA.**

**RESPONSABILE STRUTTURA(\*)**

**Ferrando Fabrizio**

*L'Estensore: **Miglietta Gianluca***

*Data 13/07/2025*

*Il Responsabile del procedimento con la sottoscrizione della proposta, a seguito dell'istruttoria effettuata, attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza.*

*Il Responsabile del Procedimento: **Miglietta Gianluca***

*Data 13/07/2025*

*Proposta: 0000951 del 13/07/2025*

*Hash proposta: b3ed9628e96da8cae1d2706e8fb363d94c70c89f52d3f97adc6fa7d2e3dba73c*

**STRUTTURA: Processi Amministrativi Generali e di Approvvigionamento**

INTEGRAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI DI SUPPORTO PER LE ATTIVITA' DI FRONT OFFICE ED ACCETTAZIONE PRESSO I POLIAMBULATORI MULTISPECIALISTICI ED IL CENTRO UNICO PRENOTAZIONI DELL'AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI ALESSANDRIA AFFIDATE "IN HOUSE" AD AMOS S.C.R.L. ALLE PRESTAZIONI EROGATE PRESSO IL PRESIDIO OSPEDALIERO INFANTILE "C. ARRIGO" DELL'A.O.U. DI ALESSANDRIA.

Il Responsabile del Procedimento Amministrativo  
Dott. Gianluca Miglietta

VISTO il D.Lgs. 165/2001 e s.m.i.;

VISTO il vigente Atto Aziendale;

VISTO il regolamento vigente che disciplina le competenze per l'adozione degli atti amministrativi,

**IL DIRETTORE**

VISTA la Procedura Aziendale P07 in materia di approvvigionamenti e la Procedura Aziendale P27 "Adozione deliberazioni e determinazioni dirigenziali";

VISTO il Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici";

VISTO il D.Lgs. n. 209 del 31/12/2024) recante "Disposizioni integrative e correttive al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36";

VISTA la Deliberazione DG nr. 205 del 16/04/2025 ad oggetto: "Budget provvisorio di spesa per l'anno 2025" e la successiva deliberazione n. 295 del 29/05/2025 di "aggiornamento budget provvisorio di spesa anno 2025";

VISTA la Deliberazione n. 202 del 31.03.2025 ad oggetto: "PRESA D'ATTO ED APPROVAZIONE BUDGET DI SPESA E SCHEDE DI COMMESSE RELATIVI A SERVIZI DIVERSI AFFIDATI CON MODALITA' IN HOUSE AD AMOS S.C.R.L. PRESSO L'AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI ALESSANDRIA PER L'ANNO 2025 E PROVVEDIMENTI CONSEGUENTI";

RICHIAMATI:

- l'art. 7, comma 1, del D. Lgs. n. 36/2023 che introduce il principio di auto-organizzazione amministrativa prevedendo che ogni ente disponga della massima autonomia nello stabilire le modalità attraverso cui garantire l'esecuzione di lavori o la prestazione di beni e servizi;

- l'art.7, comma 2, del D. Lgs. n. 36/2023 che prevede che le stazioni appaltanti possano affidare direttamente a società in house lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3 mediante

provvedimento motivato in cui diano conto dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione, anche in relazione al perseguimento di obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche;

- l'art. 3 lett. e) dell'allegato I.1 al D.Lgs. 36/2023 che definisce come «affidamento in house», l'affidamento di un contratto di appalto o di concessione effettuato direttamente a una persona giuridica di diritto pubblico o di diritto privato definita dall'articolo 2, comma 1, lettera o), del testo unico in materia di società a partecipazione pubblica, di cui al decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 e alle condizioni rispettivamente indicate dall'articolo 12, paragrafi 1, 2 e 3, della direttiva 24/2014/UE e dall'articolo 17, paragrafi 1, 2 e 3 della direttiva 23/2014/UE;

- l'art. 17, comma 2, del D. Lgs. n. 36/2023 che prevede che in caso di affidamento diretto, la decisione di contrarre individui l'oggetto, l'importo e il contraente, unitamente alle ragioni della scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economica-finanziaria e tecnico-professionale;

PREMESSO che:

- con deliberazione n. 192 in data 27.06.2013, l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Alessandria ha aderito ad AMOS S.C.R.L., con sede legale in Piazza Castello nr. 31/33 - 12045 Fossano (CN), società a capitale interamente pubblico costituita tra Aziende Sanitarie della Regione Piemonte, tra le quali la stessa A.O.U., avente per oggetto, tra l'altro, prestazioni di servizi tecnico/economici correlati all'attività sanitaria;
- la precitata società consortile ha scopo mutualistico e non lucrativo, ai sensi degli articoli 2602, 2615-ter e 2620 del codice civile, ed eroga i suoi servizi esclusivamente a favore dei soci a seguito di affidamento diretto (con modalità "in house"), mentre le funzioni di indirizzo, vigilanza, programmazione e controllo da parte dei consorziati assicurano che i livelli e le condizioni di svolgimento delle attività siano conformi al contratto e adeguati alle esigenze degli utenti (c.d. "controllo analogo");
- ai fini della realizzazione del controllo analogo, questa A.O.U. si avvale del Comitato di Controllo Analogo che opera secondo i principi definiti dai Direttori Generali delle Aziende Sanitarie di cui si compone la società consortile AMOS per gli affidamenti in house e trascritti nei relativi contratti di servizio, secondo il Regolamento Attuativo del Controllo Analogo sulla Società predisposto dal Comitato stesso, approvato dall'Assemblea dei soci;
- l'attività di AMOS S.C.R.L., in quanto società "in house", concorre alla realizzazione degli obiettivi delle aziende sanitarie socie nel perseguimento dei loro interessi pubblici e, pertanto, opera secondo principi di efficienza e trasparenza, così come si evince anche dal piano anticorruzione, garantendo la qualità delle attività, la congruità dei costi, l'efficacia nella modalità di conseguimento degli obiettivi assegnati, elementi tutti oggetto del controllo analogo che le stesse aziende socie esercitano congiuntamente attraverso il Comitato per l'Esercizio del Controllo Analogo;
- di conseguenza, AMOS S.C.R.L. non può ritenersi soggetto terzo rispetto alle aziende sanitarie che la compongono ma deve considerarsi come uno dei servizi propri delle aziende configurandosi, pertanto, come una articolazione di queste ultime;

RILEVATO che la richiamata normativa in materia di affidamenti in-house prevede che *“ai fini dell'affidamento, le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche”*;

PRESO ATTO che:

- con Delibera DG. nr. 672 del 30.10.2018, e successivi provvedimenti di integrazione, veniva disposto l'affidamento, per le motivazioni ivi specificate, alla summenzionata società consortile dei servizi amministrativi di supporto (segreteria/front-office) all'attività ambulatoriale presso i seguenti ambulatori e strutture dell'Azienda Ospedaliero Universitaria: Poliambulatorio “Ghilini”, Poliambulatorio “Santa Caterina”, Ambulatorio e Day Hospital Onco-ematologico, Ambulatori di: Dermatologia, Chirurgia vascolare, Endoscopia digestiva e Terapia del dolore, Centro Unico Prenotazione (comprensiva della segreteria del Centro Trasfusionale) per l'avvio del progetto di “ACCETTAZIONE UNICA RICOVERI ED AMBULATORIALE” (A.U.R.A.) e, da ultimo, Radiologia con Determinazione nr. 1009 del 29/06/2023;

- la progressiva esternalizzazione dei servizi di front office ed accettazione amministrativa ha comportato vantaggi organizzativi sia per l'attività di questa Azienda che per gli utenti in termini di:

- Rimodulazione ed ampliamento degli orari di sportello per tutte le strutture, introduzione di sistemi eliminacode e riorganizzazione degli spazi dedicati a tali attività;
- Accoglienza più snella nei punti oggi di maggior afflusso
- Diminuzione del “tempo di attesa” agli sportelli
- Ampliamento fascia oraria di apertura degli sportelli per i fruitori dei servizi
- Razionalizzazione e sinergia delle attività amministrative di supporto ai processi sanitari e riassegnazione di risorse umane interne;

DATO ATTO che:

- la Direzione Generale dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Alessandria intende proseguire nell'iter di riorganizzazione delle attività amministrative di supporto alle procedure di accettazione e ricovero sopra descritte mediante integrazione del contratto di gestione dei servizi di front-office in capo alla società consortile AMOS alle prestazioni erogate presso il Centro Unico Prenotazione del Presidio Ospedaliero Infantile “C. ARRIGO”;

- la S.C. proponente, su richiesta della Direzione aziendale, ha pertanto interpellato la società AMOS con nota prot. n. 14691 del 04.06.2025 per la formulazione di un preventivo, comprensivo di scheda di commessa, al fine di valutare la possibilità di integrazione di tali servizi di supporto amministrativo;

- il citato Consorzio ha presentato la proposta economico-gestionale definitiva, comprensiva di budget di previsione di spesa e scheda di commessa, con nota prot. nr. 6849 del 23.06.2025, allegata al presente provvedimento quale parte integrante, che prevede lo svolgimento delle seguenti prestazioni amministrative presso gli sportelli del presidio pediatrico sito in Spalto Marengo n. 46 – Alessandria, da lunedì a venerdì non festivi, con decorrenza dal 15.07.2025:

L'orario di front-office è così articolato:

- Ambulatoriali e radiologia: dalle ore 08.00 alle ore 16.00 n. 2 sportelli
- Laboratorio Analisi: dalle ore 08.00 alle ore 10.00 n. 1 sportello

L'orario di back-office è così articolato:

- Prenotazioni telefoniche: dalle ore 10.00 alle ore 13.00 n. 1 operatore
- Masterizzazione CD RX e consuntivazione: dalle ore 13.30 alle ore 16.30 n. 1 operatore

- l'offerta di estensione del servizio di front office amministrativo sopra riportato comporta un incremento di Euro 10.800,00 (IVA esente), qual'attuale canone di Euro 86.250,00 (IVA esente), comprensiva dell'attività di formazione degli operatori, per un importo complessivo di Euro 97.060,00 (IVA esente);

- la proposta di integrazione contrattuale dei servizi amministrativi di supporto alle attività di segreteria ed accettazione in argomento e' stata valutata favorevolmente dal Comitato di controllo analogo di AMOS s.c.r.l. ed è stata, successivamente, trasmessa alla S.C. Area Politiche e Risorse Umane ed alla S.C. Area Sviluppo Strategico e Innovazione Organizzativa, nonché ai rappresentanti delle associazioni sindacali di categoria, per quanto di competenza;

- a seguito dell'avvio dei servizi di supporto amministrativo alla società consortile AMOS, si procederà alla riassegnazione del personale amministrativo attualmente impiegato presso gli sportelli del Centro Unico Prenotazione del Presidio Ospedaliero Infantile "C. ARRIGO" in base alla prevalenza delle mansioni svolte;

EVIDENZIATO che:

- i prezzi proposti da AMOS Scrl per la fornitura dei servizi oggetto del presente provvedimento risultano congrui in base all'analisi dei fattori di costo dei progetti di gestione degli stessi, derivanti principalmente dal costo della manodopera, con riguardo alle modalità di erogazione degli stessi ed al valore delle prestazioni rispetto all'affidamento tramite procedura di gara ad evidenza pubblica;
- il criterio del confronto tra i costi del servizio in house ed i costi del servizio affidato all'esterno non si fondano esclusivamente su parametri quantitativi in quanto la valutazione della congruità economica dell'offerta sottende una ponderazione integrata dell'efficienza economica e dell'adeguatezza del servizio, nell'ambito del quale assumono rilevanza anche parametri di tipo qualitativo per la misurazione e valutazione degli aspetti relativi all'efficacia del servizio, al beneficio per l'utenza ed all'efficienza produttiva dell'attività svolta;
- le prestazioni erogate attraverso AMOS Scrl risultano qualitativamente elevate con evidenti ricadute positive sulla collettività rappresentata, nella fattispecie, dai cittadini che usufruiscono dei servizi offerti dall'Azienda Ospedaliera di Alessandria;
- le attività affidate ad AMOS Scrl. hanno come presupposto l'applicazione al personale dipendente di contratti quali quello "Multiservizi" (applicato ai dipendenti che svolgono le attività tecniche/economali ed amministrative) che sostanzialmente garantiscono ai lavoratori, da un lato, trattamenti retributivi, previdenziali, contributivi in linea con quelli aziendali e dall'altro, alle Aziende Sanitarie socie la possibilità di disporre di personale formato, con professionalità e esperienza selezionate;
- il basso tasso di assenteismo e di turnover, la snellezza e la selettività delle procedure di reclutamento del personale, la flessibilità dell'articolazione dell'orario di lavoro, le possibili sinergie tra personale addetto a servizi diversi, consentono di fronteggiare impreviste esigenze organizzative dell'Azienda;

- AMOS Scrl. fattura unicamente i costi riconducibili alla gestione, comprese le spese generali, senza ulteriori margini e utili di esercizio e senza l'applicazione dell'Iva (ai sensi dell'art. 10 del DPR 633/72), fatto salvo l'eventuale conguaglio in positivo o in negativo, sulla base dei costi variabili e delle risultanze del bilancio della società consortile;
- la società consortile AMOS, essendo un soggetto giuridicamente distinto dalle aziende committenti, ma sottoposto a controllo analogo a quello esercitato sulle strutture delle medesime, non è esclusa dall'ambito di applicazione della L. n. 136/2010 e s.m.i. sulla tracciabilità del trasferimento di fondi da parte delle Pubbliche Amministrazioni e dall'applicazione della procedura di richiesta di appalto C.I.G., secondo quanto stabilito dall'art. 23, comma 5, del D. Lgs. n. 36/2023;
- il CIG assegnato alla presente integrazione della commessa AMOS è il seguente: B7A005D499; l'onere derivante dall'assunzione del presente provvedimento ammontante a € 54.900,00 (IVA esente), per l'anno in corso (2025), non producendo effetti contabili diretti e prospettici in quanto tale spesa rientra nella disponibilità assegnata alla Struttura competente con delibera n. 295 del 29.05.2025 ad oggetto: "Aggiornamento Budget provvisorio di spesa anno 2025", è riconducibile al conto economico 3.10.04.51 "Altri eventuali servizi economici e tecnici non classificati" del budget di spesa assegnata alla S.C. P.A.G.A.;
- i servizi oggetto del presente provvedimento comportano il trattamento di dati personali, come definiti dall'art.4 n. 1) del GDPR 679/2016, dei quali è Titolare l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Alessandria e pertanto il fornitore dovrà essere espressamente nominato "Responsabile esterno del trattamento";
- per quanto concerne l'applicazione dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., si precisa che le prestazioni oggetto del presente provvedimento comportano rischi da interferenze, ai sensi dell'art. 26, comma 3 bis, del Decreto stesso, e pertanto si procederà all'elaborazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze che verrà notificato in fase di stipula ad AMOS;
- viene individuata la Dott.ssa Paola Ferraris, Collaboratore Amministrativo presso la S.C. Area Sviluppo Strategico e Innovazione Organizzativa, Direttore Esecutivo del Contratto oggetto del presente provvedimento;
- ai sensi dell'art. 28 del D. Lgs. n. 36/2023, gli atti connessi alle procedure di affidamento dei servizi in house sopra indicati saranno pubblicati e aggiornati in formato open-data, in conformità alle disposizioni di cui al D.Lgs. 04/03/2013 n. 33, sul profilo del committente nella sezione "Amministrazione trasparente";

RITENUTO necessario, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del D.Lgs. 36/2023 di procedere all'adozione del presente provvedimento di motivazione e contestuale affidamento dei servizi in oggetto;

RILEVATA la correttezza e la regolarità del procedimento amministrativo, ai sensi della Legge n. 241/90 e s.m.i.;

#### **DETERMINA**

**Per le motivazioni esposte in premessa, che integralmente si confermano:**

- 1) di integrare, per le motivazioni esposte in premessa ed ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 36/2023, il contratto relativo alla gestione dei servizi amministrativi di supporto alle attività di segreteria ed accettazione dei poliambulatoriali e del Centro Unico Prenotazioni (progetto A.U.R.A.) dell'Azienda

Ospedaliero Universitaria di Alessandria - affidati con modalità "in house" - alle prestazioni erogate presso il Centro Unico Prenotazione del Presidio Ospedaliero Infantile "C. ARRIGO" in capo alla società consortile AMOS di Fossano (CN), in base alle condizioni di cui all'offerta tecnico-economica prot. nr. 6849 del 23.06.2025, allegata al presente provvedimento quale parte integrante, che prevede lo svolgimento delle seguenti prestazioni amministrative presso gli sportelli del presidio pediatrico sito in Spalto Marengo n. 46 – Alessandria, da lunedì a venerdì non festivi, con decorrenza dal 15.07.2025:

L'orario di front-office è così articolato:

- Ambulatoriali e radiologia: dalle ore 08.00 alle ore 16.00 n. 2 sportelli
- Laboratorio Analisi: dalle ore 08.00 alle ore 10.00 n. 1 sportello

L'orario di back-office è così articolato:

- Prenotazioni telefoniche: dalle ore 10.00 alle ore 13.00 n. 1 operatore
- Masterizzazione CD RX e consuntivazione: dalle ore 13.30 alle ore 16.30 n. 1 operatore

- 2) di precisare che l'offerta di estensione del servizio di front office amministrativo sopra riportata comporta un incremento di Euro 10.800,00 (IVA esente) all'attuale canone di Euro 86.250,00 (IVA esente), comprensiva dell'attività di formazione degli operatori, per un importo complessivo di Euro 97.060,00 (IVA esente);
- 3) di dare atto che l'onere derivante dall'assunzione del presente provvedimento ammontante a € 54.900,00 (IVA esente), per l'anno in corso (2025), non producendo effetti contabili diretti e prospettici in quanto tale spesa rientra nella disponibilità assegnata alla Struttura competente con delibera n. 295 del 29.05.2025 ad oggetto: "Aggiornamento Budget provvisorio di spesa anno 2025", è riconducibile al conto economico 3.10.04.51 "Altri eventuali servizi economici e tecnici non classificati" del budget di spesa assegnata alla S.C. P.A.G.A.;
- 4) di precisare che la società consortile AMOS, essendo un soggetto giuridicamente distinto dalle aziende committenti, ma sottoposto a controllo analogo a quello esercitato sulle strutture delle medesime, non è esclusa dall'ambito di applicazione della L. n. 136/2010 e s.m.i. sulla tracciabilità del trasferimento di fondi da parte delle Pubbliche Amministrazioni e dall'applicazione della procedura di richiesta di apposito C.I.G. (secondo quanto stabilito dall'art. 23, comma 5, del D. Lgs. n. 36/2023) B7A005D499 assegnato alla presente integrazione della commessa AMOS;
- 5) di trasmettere il presente provvedimento alla S.C. Area Sviluppo Strategico e Innovazione Organizzativa ed alla S.C. Area Politiche Risorse Umane per l'adozione dei successivi adempimenti di competenza;
- 6) di nominare la Dott.ssa Paola Ferraris, Collaboratore Amministrativo presso la S.C. Area Sviluppo Strategico e Innovazione Organizzativa, Direttore Esecutivo del Contratto oggetto del presente provvedimento;
- 7) di evidenziare che per quanto concerne l'applicazione dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., all'integrazione del servizio oggetto del presente provvedimento si procederà, ai sensi dell'art. 26, comma 3 bis, del Decreto stesso, all'elaborazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze che verrà notificato ad AMOS in fase di stipula;

- 8) di precisare che i servizi svolti da AMOS SCARL comportano il trattamento di dati personali, come definiti dall'art. 4 n. 1) del GDPR 679/2016, dei quali è Titolare l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Alessandria e che pertanto il fornitore dovrà essere espressamente nominato "Responsabile esterno del trattamento";
- 9) di dare atto che, ai sensi dell'art. 28 del D. Lgs. n. 36/2023, gli atti connessi alle procedure di affidamento dei servizi in house sopra indicati saranno pubblicati e aggiornati, in conformita' alle disposizioni di cui al D. Lgs. 04/03/2013 n. 33, sul profilo del committente all'indirizzo [www.ospedale.al.it](http://www.ospedale.al.it), sezione "amministrazione trasparente";
- 10) di autorizzare e dichiarare l'immediata esecutività della presente determinazione, prevista dall'art. 28 comma 2 della L.R. n.10 del 24.1.1995, sussistendo le condizioni di cui all'art.134 del D.Lgs. n.267 del 18.8.2000, stante la necessità di procedere all'affidamento dei servizi oggetto del presente provvedimento.**

IL DIRETTORE  
Fabrizio Ferrando



Spett.le Direzione,  
A.O.U. SS. Antonio e Biagio e C. Arrigo - Alessandria

Alla cortese attenzione:

Dott. Massimo Corona  
Direttore Amministrativo

Dott. Fabrizio Ferrando  
Direttore S.C. Processi Amministrativi Generali e di Approvvigionamento

Dott. Gianluca Miglietta  
S.C. Processi Amministrativi Generali e di Approvvigionamento

*Invio a mezzo posta certificata*

Prot. n. 6849 - 2025

Fossano, 23 giugno 2025

Oggetto: Richiesta formulazione preventivo di spesa e progetto organizzativo per l'affidamento del servizio di gestione delle attività amministrative di accettazione del P.O. Infantile "C. Arrigo" dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Alessandria.

Si fa seguito alla Vostra formale richiesta in data 04.06.2025 (Rif. Vs. Prot. 0014691/2025), e ai successivi colloqui intercorsi, per formulare la nostra proposta di avvio dell'attività in oggetto rientrante nell'ambito dei Servizi di supporto amministrativo resi a favore di codesta Azienda.

Per far fronte alle esigenze sopra rappresentate, l'attuale canone mensile pari a Euro 86.250,00, subirebbe un incremento di **Euro 10.810,00** divenendo pari a **Euro 97.060,00** come risulta da scheda di commessa allegata.

---

AMOS S.C.R.L.

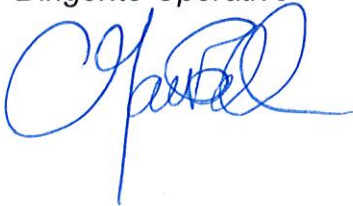
Sede Legale: c/o A.O. S. Croce e Carle - Via M. Coppino n. 26 (Stanza n. SC001010) - 12100 Cuneo  
Sede Amministrativa e Operativa: P.zza Castello n. 31/33 - 12045 Fossano (Cn) - Tel. 0172 1908511 - Fax 0172 1908520  
E-mail segreteria@amos.piemonte.it - PEC protocollo@pec.amos.piemonte.it  
Capitale Sociale i.v. Euro 679.575,00 - Iscritta alla CCIAA di Cuneo al n. 03011180043 - Rea 255044



Nel caso di accoglimento della presente offerta, l'attività potrà decorrere **dal mese di luglio p.v.**

Nella speranza che la nostra proposta corrisponda interamente alle Vostre esigenze e restando a disposizione per ogni ulteriore approfondimento, cogliamo l'occasione per porgere i nostri migliori saluti.

Claudio Mantelli  
*Dirigente Operativo*



## SCHEDA DI COMMESSA

### Tipologia Scheda:

(Posizionarsi sulla opzione desiderata, cliccare due volte e scegliere "Selezionato")

- Nuovo Servizio  
 Implementazione Servizio già conferito  
Rif. Delibera/determina di conferimento n. 202 del 31/03/2025  
 Rinnovo Servizio (trasmissione Budget annuale)

AZIENDA SANITARIA SOCIA

Azienda Ospedaliera Universitaria Alessandria

NOME COMMESSA

(indicare il titolo del Disciplinare di riferimento)

Amministrativi Poliambulatorio Gardella/ Accettazione Poliambulatori/ Amministrativi Sportello A.U.R.A. / Amministrativi Radiodiagnostica/ **Amministrativi Progetto CUP Infantile**

CODICE COMMESSA

(per servizi da conferire non deve essere inserito il codice commessa)

02050070

RESPONSABILE COMMESSA

Giuliana Nosenzo

DATA AVVIO COMMESSA

Decorrenze diverse

DURATA COMMESSA

31 Dicembre 2026

### Descrizione della commessa

Convenzione per il servizio di front-office, accettazione informatizzata al pubblico e consegna referti esami presso il Poliambulatorio "I. Gardella", presso gli sportelli assegnati all'interno del Presidio Ospedaliero e presso il presidio pediatrico.

### Descrizione attività svolte da AMOS

#### Amministrativi Poliambulatori Gardella:

La presente convenzione disciplina l'affidamento del servizio di front-office, accettazione informatizzata al pubblico e consegna referti esami presso il Poliambulatorio "I. Gardella". Il servizio attualmente si occupa di diversi ambiti unificati: Accettazione prelievi e consegna campioni. 07:30-12:30 accettazione; ore 13:00-18:00 (13:00-16:00 da Emergenza Covid) orario per ritiro referti. Contestualmente prenotazione dei "prelievi portati".

Dal mese di novembre 2021, l'affidamento dell'attività amministrativa presso il Centro Emostasi e Trombosi con le seguenti attività: utilizzo applicativi WBS-Areas e TrakCare (da fine novembre Dedalus Concerto); prenotazione e accettazione visite e esami di laboratorio (prossima gestione informatizzata di eliminacode -progetto attualmente sospeso), stampa etichette di laboratorio; pagamento ticket con; contatti telefonici per disdetta/spostamento appuntamento, prenotazioni e informazioni dalle 12 alle 15 (presente segreteria telefonica); attività di back-office:

registrazione prestazioni in accesso diretto, consuntivazione, stampa fogli di lavoro, archivio documentazione ed altre eventuali attività di back-office correlate.

### Amministrativi Accettazione Poliambulatori:

Attività di accettazione, consuntivazione, prenotazione e cassa (tramite POS) dei pazienti afferenti ai rispettivi Poliambulatori - Ghilini, Santa Caterina, Day Hospital Oncoematologico – rispettivamente per le prestazioni di: Cardiologia, Pneumologia, Allergologia, Reumatologia, Oculistica, Neurochirurgia, Ortopedia, Gastroenterologia, Medicina Interna, Medicina d'Urgenza, Neurologia, Dermatologia, Terapia del Dolore, Endoscopia Digestiva, Chirurgia Vascolare, Oncologia, Ematologia. L'Azienda Ospedaliera dispone della proprietà dei locali e dell'infrastruttura tecnologica (rete, server e stazioni di lavoro) del sistema informatico aziendale con contratto di comodato d'uso verso Amos.

Gennaio 2021: Gestione accettazione Sala Gessi, (re-internalizzata Accettazione Oculistica Tempo Zero, e accettazione Infantile).

Marzo 2020: Gestione Segreteria Laboratorio Analisi – accettazione e prenotazione esami ematochimici e citologici di Laboratorio e Anatomia Patologia, analisi specifiche su campioni biologici per Tossicologia (cute, capelli), sia in regime di SSN sia di Libera Professione (compresa fatturazione elettronica)

### Amministrativi Sportello Unico AURA:

Attività di accettazione, consuntivazione, prenotazione (sia allo sportello che telefonica) e cassa (tramite POS) e precoveri dei pazienti afferenti ai reparti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, per le prestazioni di: Chirurgia Generale, Ginecologia, Chirurgia Plastica, Cardiochirurgia, Otorino, Urologia, Pneumologia, Allergologia, Reumatologia, Oculistica, Neurochirurgia, Ortopedia, Gastroenterologia, Medicina Interna, Medicina d'Urgenza, Neurologia, Dermatologia, Terapia del Dolore, Endoscopia Digestiva, Chirurgia Vascolare, Oncologia, Ematologia, TrASFusionale. Segreteria telefonica in orario 12:00-18:00 per la prenotazione delle prestazioni suddette

E' compresa anche la gestione delle prenotazioni delle Case Circondariali di Alessandria e provincia.

L'Azienda Ospedaliera dispone della proprietà dell'infrastruttura tecnologica (rete, server e stazioni di lavoro) del sistema informatico aziendale con contratto di comodato d'uso verso Amos.

### Amministrativi CUP Infantile:

Attività amministrativa presso il Presidio pediatrico comprendente attività di sportello ambulatoriale per radiologia e laboratorio ed attività di back-office per prenotazioni telefoniche, consuntivazioni, masterizzazione CD RX e recupero crediti.

Gestione Front-office --> attività relative alle operazioni ambulatoriali e di radiologia (accettazioni, prenotazioni e pagamenti pos): 2 sportelli attivi dalle ore 08.00 alle ore 16.00;

attività relativa allo sportello di laboratorio analisi sito in locale distaccato dagli sportelli che si occupano di operazioni ambulatoriali e di radiologia (per n. 25 utenti in accesso diretto più 10 zerocoda): 1 sportello attivo dalle ore 08.00 alle ore 10.00

Gestione prenotazioni telefoniche --> 1 postazione dedicata dalle ore 10.00 alle ore 13.00

Attività di Back Office --> masterizzazione CD RX e consuntivazioni: 1 operatore dedicato dalle ore 13.30 alle ore 16.30.

### INDICATORI (Qualità e Quantità)

QUALITA' :

QUANTITA':

#### Descrizione attività a carico Azienda Sanitaria

Comunicazioni e aggiornamenti in merito alle funzioni del servizio interessato

## Descrizione orario di lavoro della commessa

**Poliambulatorio Gardella:** Il servizio dovrà essere reso nella fascia oraria tra le ore 7:30 e le ore 16:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì (festività infrasettimanali escluse). L'attività dislocata e specificatamente dedicata alla gestione prelievi TAO e successiva visita, deve essere svolta nella fascia oraria tra le ore 08.00 e le ore 15.30 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì (festività infrasettimanali escluse).

**Accettazione Poliambulatori:** Il servizio dovrà essere reso nei seguenti orari: Poliambulatori Ghilini e Santa Caterina: nella fascia oraria tra le ore 08:00 e le ore 18:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì (festività infrasettimanali escluse), Day Hospital Oncoematologico: nella fascia oraria tra le ore 07:30 e le ore 16:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì (festività infrasettimanali escluse).

**Sportello Unico A.U.R.A.:** Il servizio dovrà essere reso nella fascia oraria tra le ore 07:00 e le ore 18:00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì (festività infrasettimanali escluse)

### **Radiologia (da agosto 2023):**

Attività front office: Accettazione pazienti esterni, interni e ricoverati per ECO, TAC, biopsie TC guidate e RMN con preparazione etichette e firma consenso solo per RMN e in regime di Libera Professione.

Prenotazioni allo sportello (no telefoniche) per ECO, TAC, RMN adulti e minori e NEURO-RMN, in funzione di classi di priorità ed agende specifiche anche per il Medico Competente.

Pagamenti tramite pos ed incasso delle prestazioni effettuate in regime di SSN.

Consegna dei referti urgenti ed ordinari in orario 11:00 – 17:45.

Gestione pratica richiesta con spedizione a domicilio dei referti con consegna di apposito modulo.

Gestione telefonate in orario 08:00 - 19:00 con informazioni generiche sulle attività e modalità operative del Servizio.

Attività back office: gestione diretta di e-mail utenza con prenotazioni e/o comunicazioni, all'occorrenza chiamate per spostamenti pazienti e/o avvisi su eventuali ritardi referti.

Preparazione referti, preparazione CD, archiviazione impegnative e consuntivazione del giorno sugli applicativi per la gestione flussi richiesta in Regione.

Orario di Servizio: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00.

Unità locale: via Venezia 16 – 15121 Alessandria

**Attività amministrativa CUP Infantile:** Il servizio dovrà essere reso nella fascia oraria da lunedì a venerdì non festivi.

L'orario di front-office è articolato nel seguente modo:

- Ambulatoriali e radiologia: dalle ore 08.00 alle ore 16.00 n. 2 sportelli
- Laboratorio Analisi: dalle ore 08.00 alle ore 10.00 n. 1 sportello

L'orario di back-office è articolato nel seguente modo:

- Prenotazioni telefoniche: dalle ore 10.00 alle ore 13.00 n. 1 operatore
- Masterizzazione CD RX e consuntivazione: dalle ore 13.30 alle ore 16.30 n. 1 operatore

Unità locale: Spalto Marengo 46 – 1512 Alessandria



**CANONE MENSILE PROPOSTO AL CLIENTE**

Totale canone da gennaio a giugno **Euro 86.250,00**

**Totale canone da luglio Euro 97.060,00**

**CANONE MENSILE PER L'ANNO 2024**

Totale da gennaio a giugno **Euro 88.500,00**

Totale da luglio a dicembre **Euro 86.250,00**

Dettaglio costi addebitati dall'Azienda ad Amos: motivazione e modalità di addebito

Non esistono costi addebitati dalla Committente

Rischi di commistione – potenziali sinergie – altro

Non esistono costi addebitati dalla Committente

Data: 23 giugno 2025