

Dot.: ŚWIADCZENIA USŁUGI W ZAKRESIE TELEFONICZNEJ INFORMACJI O
ŚWIADCZENIACH ZDROWOTNYCH ZAKONTRAKTOWANYCH PRZEZ POW NFZ

(dla zamówienia o wartości nieprzekraczającej 30 000 euro)

Do Zamawiającego - Narodowego Funduszu Zdrowia Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego w Gdańsku, wpłynęły w dniu 13.12.2017r. zapytania do przedmiotu zamówienia. Zamawiający wyjaśnia, co następuje:

Pytanie 1

Proszę o podanie statystycznej ilości połączeń przychodzących i nie odebranych na Infolinię.

Odpowiedź:

Zamawiający nie posiada adekwatnych statystyk, ponieważ dotychczas zewnętrzna usługa infolinii była świadczona tylko w godzinach od 16.00 do 8.00. Było to od kilku do kilkunastu połączeń przez noc. Natomiast w dziennej infolinii Zamawiającego nie można ustalić takich danych ze względu na brak odpowiedniego systemu rozliczeniowego. Infolinię Zamawiającego obsługują tylko dwie osoby. Petenci dzwonią po kilkanaście razy zanim się połączą, stąd nie posiadamy danych opisanych w pytaniu.

Pytanie 2

Proszę o podanie średniego czasu trwania rozmów oraz średniego czasu oczekiwania na rozmowę.

Odpowiedź:

Zamawiający nie posiada takich statystyk ze względu na brak własnego systemu rozliczeniowego. Infolinia Zamawiającego udziela informacji w godzinach od 8.00 do 16.00 w znacznie większym zakresie niż zawartym w zleceniu zewnętrznym. W ogłoszonym postępowaniu będzie udzielana tylko informacja podstawowa lub informacja o numerze telefonu, na który należy zadzwonić do NFZ w celu uzyskania szczegółowej informacji.

Pytanie 3

Dlaczego uwzględniono min. 6 osób wyznaczonych do realizacji zamówienia skoro jest to postępowanie do 30 000 euro (6 osób x min. wynagrodzenie znacząco przekracza tę kwotę)?

Odpowiedź:

Zamawiający dokonuje zmiany w pkt. e opisu przedmiotu zamówienia oraz w §1 ust. 4 pkt. a umowy stanowiącej załącznik do zaproszenia.

Jest:

„wykonywanie przedmiotowej Umowy przez wykwalifikowany zespół, minimum 6 osobowy z półrocznym doświadczeniem pracy w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej oraz dostępności świadczeń opieki zdrowotnej”

Otrzymuje brzmienie:

„wykonywanie przedmiotowej Umowy przez wykwalifikowany zespół, z półrocznym doświadczeniem pracy w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej oraz dostępności świadczeń opieki zdrowotnej”

ZADNIENIE UMOWY
Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego
Narodowego Funduszu Zdrowia

Klonika Kasprzyk