

DETERMINA N 164

OGGETTO: Richiesta di preventivo, ai sensi dell'art 50 comma 1 lett. b) del D.Lgs. n. 36/23, alla società Maps Healthcare S.p.A. con sede legale in Milano, alla Via Giuseppe Piazzi nr. 2-4, partita IVA 02908570043, avente ad oggetto la fornitura di "Sistemi di miglioramento della gestione informatizzata dei percorsi", relativa al progetto denominato «*Ottimizzazione dei percorsi in relazione ai codici di priorità del Pronto Soccorso ed implementazione della versatilità della dotazione tecnologica*». CUP G44E25001960006- Base d'asta pari a € 45.000,00 (euro quarantacinquemila/00) IVA esclusa.

L'anno duemilaventisei il giorno 16 (sedici) del mese di ottobre in Acquaviva delle Fonti (BA) presso la Direzione Operations dell'Ente Ecclesiastico Ospedale Generale Regionale "F. Miulli"

IL RUP

nella persona del Dott. Carlo Savino Marinacci

VISTI

- Il D.Lgs n.36/2023;
- la nota della Regione Puglia del 11.12.2025 Prot. 0702614-2025;
- la nota del RUP prot. 2026 / 3074 del 19/03/2026;

PREMESSO CHE

- con nota del 11.12.2025 Prot. 0702614-2025, la Regione Puglia ha notificato all'Ente Ecclesiastico Ospedale "F. Miulli", l'ammissione al finanziamento del progetto denominato "*Ottimizzazione dei percorsi in relazione ai codici di priorità del Pronto Soccorso ed implementazione della versatilità della dotazione tecnologica*", a valere sull'avviso pubblico PR Puglia FESR-FSE+ 2021-2027. Asse VIII - Azione 8.5 "*Rafforzamento della rete territoriale dei servizi sanitari, della rete dell'emergenza urgenza e riduzione delle disuguaglianze nell'accesso ai servizi*";
- con nota protocollo generale n° 13479 del 19/12/2025, l'Ente ha trasmesso alla Regione Puglia l'atto di nomina del Dott. Carlo Savino Marinacci a responsabile unico del progetto (RUP) delle procedure oggetto del finanziamento suindicato;
- l'art. 25 del D.Lgs. n 36/2023 prevede, in ogni caso, che la stazione appaltante utilizzi la piattaforma di approvvigionamento digitale;
- l'art. 50 comma 1 lett. b del D.Lgs. n. 36/2023 dispone che è possibile affidare direttamente servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a € 140.000,00 (euro centoquarantamila/00) IVA esclusa, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di

documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;

CONSIDERATO CHE

- la Stazione Appaltante per la realizzazione del progetto di *"Ottimizzazione dei percorsi in relazione ai codici di priorità del Pronto Soccorso ed implementazione della versatilità della dotazione tecnologica"*, a valere sull'avviso pubblico *PR Puglia FESR-FSE+ 2021-2027. Asse VIII - Azione 8.5 "Rafforzamento della rete territoriale dei servizi sanitari, della rete dell'emergenza urgenza e riduzione delle diseguaglianze nell'accesso ai servizi"* ritiene necessario acquistare sistemi di miglioramento della gestione informatizzata dei percorsi (patient tracking, chiamata paziente ipovedenti, wayfinding a supporto dell'orientamento e dell'orientamento e della navigazione del paziente per raggiungere il locali del Pronto Soccorso, percorso fast track digitale integrato per la gestione prioritaria e semplificata dei pazienti con codici di bassa complessità);
- ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. b), la Stazione Appaltante ha ritenuto necessario richiedere, alla società Maps Healthcare S.p.A. tramite la piattaforma MePA, un preventivo avente ad oggetto l'acquisto di sistemi di miglioramento della gestione informatizzata dei percorsi, le cui caratteristiche tecniche sono indicate nell'Allegato 1 della presente determina;
- la base d'asta è stata fissata in € 45.000,00 (euro quarantacinquemila/00) IVA esclusa;

DETERMINA

- di approvare le premesse e gli allegati citati parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;
- di richiedere, ai sensi dell'art 50 comma 1 lett. b) del Codice un preventivo alla società Maps Healthcare S.p.A. con sede legale in Milano, alla Via Giuseppe Piazzi nr. 2-4, partita IVA 02908570043, tramite la piattaforma MePA;
- di provvedere all'accantonamento della relativa somma;
- di dare mandato agli uffici competenti di provvedere ai relativi adempimenti.

Acquaviva delle Fonti, 16/10/2026

IL RUP
Dott. Carlo Savino Marinacci


ALLEGATO 1

SISTEMI DI MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE INFORMATIZZATA DEI PERCORSI

CARATTERISTICHE TECNICHE

Le soluzioni richieste sono una implementazione della piattaforma di accoglienza Mr You e del sistema Eliminacode già in dotazione all'Ente e prevedono la fornitura di hardware, software e supporto tecnico di tutto quanto necessario per la corretta implementazione e gestione delle funzionalità dettagliate di seguito.

I sistemi richiesti hanno l'obiettivo di integrare alle funzionalità in essere i servizi aggiuntivi dettagliati di seguito.

- Zerocoda – INFO PS con possibilità di pubblicare sul sito della struttura informazioni sullo stato di affollamento del PS

Quest'area dello ZeroCoda è dedicata al mondo del Pronto Soccorso e prevede due funzionalità principali:

- Il monitoraggio dello stato di affollamento del Pronto Soccorso dell'Azienda
- Il tracking di un paziente lungo il suo percorso all'interno del Pronto Soccorso

- DATA APP KPI PS- Monitoraggio e gestione accessi di PS per la ridefinizione dei percorsi e dei turni di lavoro in base all'affluenza di pazienti prevista.

- Monitoraggio dello stato di affollamento

Da quest'area l'utente visualizza l'elenco dei Pronto Soccorso dell'Azienda e il relativo livello di affollamento, calcolato secondo l'indice NEDOCS, grazie alle informazioni recuperate tramite integrazione dal gestionale di Pronto Soccorso dell'Azienda sanitaria.

- Tracking del paziente

Da questa sezione, inserendo il codice fiscale e il codice di triage di un paziente, vengono mostrate le informazioni relative al paziente che abbia fatto accesso al Pronto Soccorso.

Le informazioni mostrate sono:

- Codice di triage;
- Codice di chiamata;
- Orario di accettazione/accesso al PS;
- Codice di urgenza;
- Stato (es. In attesa/in trattamento);
- Area (es. Sala gessi, radiologia, etc.);
- Stato delle visite e degli esami di radiologia e laboratorio (es.
- In corso, completati, etc.);
- Data e ora dell'ultimo aggiornamento ricevuto.

Lo strumento permette al parente/accompagnatore di seguire l'iter del paziente all'interno del PS anche da remoto, facilitando la gestione dell'attesa e il ricongiungimento con il paziente.

- Pubblicazione informazioni sullo stato di affollamento del PS
Possibilità di attivare sul sito dell'Ente una sezione dedicata all'esposizione delle informazioni circa lo stato di affollamento del Pronto Soccorso.
 - il click dell'Utente sull'area del portale dedicata al PS porta sulla soluzione web
 - Zerocoda-InfoPS che mostra le informazioni sul Pronto Soccorso e il suo stato
 - di affollamento.
 - call to action (CTA) per il monitoraggio dello stato del paziente su ZerocodaInfoPS: con la disponibilità di una scheda dedicata al monitoraggio del percorso del paziente in PS: il click dell'Utente su quest'area lo porta nella sezione di InfoPS dedicata al tracking del paziente.
- Chiamata pazienti ipovedenti
Per agevolare la fruizione del servizio anche ai pazienti ipo/ non vedenti e renderli il più possibile autonomi all'interno del PS per raggiungere l'ambulatorio medico, si propone la funzionalità di chiamata vocale. Questa funzione consente, in alternativa al classico suono acustico (ding-dong) di effettuare chiamate dei pazienti indicando a voce il numero chiamato e l'ambulatorio a cui recarsi. A seguito della chiamata paziente sui monitor di attesa comparirà comunque il classico pop-up recante le indicazioni sopra menzionate a cui si accompagnerà una voce automatica che ribadirà vocalmente le informazioni necessarie – numero e ambulatorio a cui recarsi.
- WAYFINDING
Wayfinding Statico a supporto dell'orientamento e della navigazione del paziente per raggiungere i locali del PS e i reparti presso cui svolgere le consulenze e le prestazioni aggiuntive. Per migliorare l'esperienza del paziente durante il suo percorso all'interno della struttura, si propone l'attivazione del servizio di Wayfinding per l'orientamento e la navigazione. Il Wayfinding sarà accessibile come funzionalità autonoma, utilizzabile proattivamente dal paziente/accompagnatore potenziandone l'autonomia e offrendo un sistema completo e di alta qualità, sia percepita che reale. Rendere il paziente più indipendente, consente di migliorare la sua esperienza in struttura e riduce in misura significativa l'impegno del personale sanitario nel supportare l'utenza nell'ambito dei percorsi di PS. Il Wayfinding verrà attivato in modalità statica, attraverso Web App, consentendo la fruizione di mappe, percorsi e istruzioni. Il tutto per garantire l'accessibilità, prevedendo percorsi dedicati per le persone con difficoltà motorie e la compatibilità con le funzionalità di voiceover e talkback sugli smartphone, a beneficio degli utenti ipovedenti.

Il wayfinding statico è la soluzione pensata per un accesso immediato alle mappe delle strutture sanitarie, comprensive di ambienti sia indoor che outdoor. Utilizzabile da web App il wayfinding statico può essere reso disponibile non solo tramite smartphone ma anche da pc desktop, senza installazioni. Pur non rilevando la posizione del paziente in tempo reale, le mappe di wayfinding statico permettono all'utenza di consultare le mappe digitali, ricercare e visualizzare i diversi punti di interesse della struttura sanitaria, esplorare edifici, luoghi e percorsi (scegliendo tra percorsi rapidi, salutarì o accessibili) ricevendo informazioni (testi, immagini, video, link, etc.) utili sui punti

di interesse e istruzioni passo passo per raggiungere la meta desiderata, anche nei percorsi multi-piano. La mappa può essere arricchita con elementi grafici 3D ideali per dare all'utente riferimenti chiari e aiutarne l'orientamento. Impostata una rotta, la soluzione mostra al paziente la distanza da percorrere e il tempo di percorrenza stimato. Non dovendo rilevare la posizione del paziente, il wayfinding statico non richiede l'installazione di hardware (es. Beacons) in struttura.

- Data App DATA APP KPI PS- Monitoraggio e gestione accessi PS

La Data App – KPI PS ha lo scopo di facilitare la consultazione dei dati relativi all'Area di Pronto Soccorso analizzando sia le informazioni relative all' accoglienza e all'attesa dei pazienti prima della visita sia per monitorare le performance e la qualità dei servizi offerti a seguito della presa in carico. L'obiettivo è quello di fornire agli utilizzatori finali tutte le informazioni necessarie per gestire e prevenire alcune delle principali problematiche dei Pronto Soccorsi, come: il sovraccarico di lavoro, l'overcrowding, l'elevato lead time di processo, la gestione del tempo di Boarding, etc.

La soluzione si configura su una serie di moduli di analisi che hanno lo scopo di andare ad analizzare l'intero percorso dei pazienti in PS che va dall'accoglienza e il triage fino alla fase di dimissione e gestione territoriali oppure, nei casi più complessi, di ospedalizzazione. Nello specifico, all'interno della Data App sono stati individuati, per tutte le fasi di processo previste, una serie di KPI aventi la finalità di fornire un quadro complessivo delle performance rispetto alle diverse attività svolte. L'analisi dei KPI genera informazioni preziose per trasformare i processi aiutando a identificare punti di attenzione, che rallentano o influenzano negativamente alcune fasi, oppure per evidenziare aree di eccellenza da cui prendere spunto. I KPI della Data App sono studiati per essere "ready-to-use" ma personalizzabili a seconda delle esigenze e delle priorità dell'organizzazione sanitaria. Le principali fasi di processo che sono state individuate e che compongono i diversi moduli di analisi della soluzione sono: 1. Accettazione, Triage e Attesa turno di visita; 2. Visita Medica, Trattamento e Monitoraggio; 3. Valutazione delle dimissioni o del ricovero. Pertanto, come chiarito in precedenza, per ogni fase di processo (modulo) sono stati identificati specifici KPI ognuno avente l'obiettivo di fornire un quadro completo dello stato di avanzamento, performance e di qualità dei servizi offerti. Completa la soluzione un ulteriore modulo di analisi finalizzato al rilevamento delle informazioni di struttura. Questo modulo ha lo scopo di monitorare da una parte le risorse utilizzate, sia fisica che di personale, e dall'altra fornire statistiche generali su aspetti trasversali al percorso o di profilazione dell'utenza (es. analisi di coorti di specifici pazienti).

DATA APP – KPI PS | Modulo Accettazione e Triage

Il modulo dedicato alla parte di accettazione e triage è un modulo interamente dedicato all'analisi dei dati relativi all'accoglienza, all'assegnazione del codice di Triage e alle attese dei pazienti prima della loro presa in carico.

DATA APP – KPI PS | Modulo Visita Medica, Trattamento e Monitoraggio

Questo modulo è dedicato all'analisi dei dati relativi alla visita medica, alle attività di diagnostica e al monitoraggio dei pazienti. In particolare, in questo specifico caso l'attenzione viene incentrata sulle performance di erogazione da parte durante il processo di diagnosi del paziente.

DATA APP – KPI PS | Modulo Valutazione della Dimissione o Ricovero

L'ultimo modulo connesso al percorso di cura è dedicato all'analisi della fase conclusiva del percorso dei pazienti afferenti al PS. In particolare, questa ultima fase si può tramutare in due possibili opzioni: ospedalizzazione o gestione da parte del territorio.