

Schema delle verifiche ispettive							
Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato/ Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A1 - Rispetto dei tempi di consegna	Consegna dei farmaci entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della Richiesta di approvvigionamento	Capitolato Tecnico § 3.1	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di approvvigionamento e la data di consegna dei farmaci	Data di ricezione della richiesta di approvvigionamento e verbale di consegna	<b>Conformità:</b> I < 5 gg lavorativi <b>Conforme con Osservazioni:</b> T = 5 gg lavorativi <b>Non Conformità Lieve:</b> 5 gg lavorativi < T ≤ 7 gg lavorativi <b>Non Conformità Importante:</b> 7 gg lavorativi < T ≤ 9 gg lavorativi <b>Non conformità Grave:</b> T > 9 gg lavorativi	Sì
	B1 - Controllo prodotto fornito	Corrispondenza tra farmaci ordinati e consegnati	Capitolato Tecnico § 3.1.1	Confronto tra le caratteristiche tecniche indicate nella Guida alla Convenzione e quelle del farmaco consegnato; Confronto tra i quantitativi indicati nella richiesta di approvvigionamento e quelli dei farmaci consegnati	Modulo d'Ordine, Guida alla Convenzione e Verbale di consegna	<b>Conformità (on):</b> corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici ordinati ed i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici consegnati <b>Non Conformità Grave (off):</b> non corrispondenza tra i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici ed i requisiti/quantitativi dei prodotti farmaceutici consegnati	No
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C1 - Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione in termini di correttezza: -degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta economica; -dei prodotti fatturati rispetto a quelli consegnati	Capitolato Tecnico § 6	Verifica documentale: corrispondenza dei prezzi fatturati vs. prezzi definiti in Offerta economica e corrispondenza dei farmaci fatturati con i farmaci consegnati	Fattura e documenti allegati, Verbale di Consegna, Richiesta di approvvigionamento e Guida alla Convenzione e allegati	<b>Conformità (on):</b> correttezza nella fatturazione <b>Non conformità Grave (off):</b> non correttezza nella fatturazione	No
D. Qualità dei servizi di assistenza (tecnico e post-vendita) della fornitura	D1 - Rispetto dei tempi di reso e sostituzione per i farmaci con difformità qualitativa	Ritiro e sostituzione entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione, dei farmaci che <u>presentino difformità qualitativa</u>	Capitolato Tecnico § 3.1.1	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della comunicazione e la data di sostituzione dei farmaci	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di sostituzione dei farmaci	<b>Conformità (on):</b> rispetto dei giorni previsti <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto dei giorni previsti	Sì
	D2 - Rispetto dei tempi di reso e sostituzione di farmaci consegnati in eccesso	Ritiro e sostituzione entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta di contestazione, dei farmaci consegnati in eccesso	Capitolato Tecnico § 3.1.1	Verifica documentale: confronto fra la data di ricezione della comunicazione e la data di sostituzione dei farmaci	Richiesta di intervento e nota dell'intervento di ritiro dei farmaci	<b>Conformità (on):</b> rispetto dei giorni previsti <b>Non Conformità Grave (off):</b> mancato rispetto dei giorni previsti	Sì