

SERVIZIO EROGATO: *"Accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private ospedaliere, ambulatoriali, laboratoriali e termali ai sensi della L.R. n. 21/2016."*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Autorizzazioni e accreditamenti**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private ospedaliere, ambulatoriali, laboratoriali e termali ai sensi della L.R. n. 21/2016.
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è finalizzato al rilascio dell'Accreditamento istituzionale, previa verifica, da parte del GAAR, del possesso di specifici requisiti delle strutture pubbliche e private, ospedaliere, ambulatoriali, laboratoriali e termali, autorizzate.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	013 - Tutela della salute / 13_01 - Servizio sanitario regionale - finanziamento ordinario corrente per la garanzia dei LEA
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Nocchi Marco
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente del Settore, Marco Nocchi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Polimeni Giuseppina Sagrati Roberto
Oggetto della prestazione	Rilascio dell'accreditamento istituzionale con attribuzione del relativo livello di qualità (sono previsti tre livelli). Per la Medicina di Laboratorio è richiesto l'ulteriore requisito di accreditamento relativo alla soglia minima di attività stabilita dall'Accordo della Conferenza Stato- Regioni (repertorio atti n. 61/CSR del 23.03.2011) in n. 200.000 esami di laboratorio complessivamente erogati/anno prodotti, attuato con DGR n. 1559/2022.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Titolari delle strutture pubbliche e private ospedaliere, ambulatoriali, laboratoriali e termali.
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La domanda di accreditamento può essere inoltrata via pec, o tramite raccomandata o a mano presso l'ufficio protocollo del Dipartimento Salute.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	È possibile scaricare la relativa modulistica disponibile all'interno del sito istituzionale della Regione Marche https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Accreditamento-delle-strutture-sanitarie#MODULISTICA
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Lunedì – venerdì 8.00 – 14.00 su appuntamento, sia in presenza che online
Eventuali costi a carico dell'utente	La domanda di accreditamento deve essere presentata con marca da bollo di € 16.00 (ad eccezione delle O.N.L.U.S. e degli Enti pubblici).
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano 3, 60125 Ancona (AN) Email istituzionale: settore.autorizzazioniaccreditamenti@regione.marche.it PEC: regione.marche.accreditamentistrutture-sanitarie@emarche.it Telefono Segreteria: 071.8064097/8064146 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Accreditamento-delle-strutture-sanitarie

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'		INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
		Descrizione	Formula di calcolo		
Dimensioni generali riferite a tutti i servizi					
1. Accessibilità					
1.1	Accessibilità fisica	Accessibilità fisica ai fini della fruizione del servizio e/o della presentazione dell'istanza (non a fini esclusivamente informativi), espressa in termini di apertura dell'ufficio o sportello fisico dove espletare la pratica, oppure presenza di uffici o personale sul territorio dove espletare la pratica, oppure presenza di altri supporti all'accesso fisico	(n.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	100%	100%
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb, Altro	7	7
2. Tempestività					
		Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	N. Erogazioni nei termini (% annua)	100%	100%

3. Trasparenza				
3.1	Informazione e Comunicazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, informazioni su eventuale presenza di gestore esterno, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, CanaliWeb, Altro	4 4
3.2	Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)	Indicare quali - In fase di revisione dei criteri di accreditamento sono organizzati incontri con i portatori d'interesse. Confronto costante tra il Settore Autorizzazioni e Accreditamenti e l'Agenzia Regionale Sanitaria nel processo generatore del servizio	Si Si
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%
			Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - DGR n. 1572 /2019, integrata con DGR 1263/2023	Si

4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0	0
4.3 Compiutezza	Esaustività e qualità della modulistica, chiarezza e completezza nell'informativa ai fini della presentazione dell'istanza onde evitare, una volta avviata la pratica, di doverla riprocessare tornando a chiedere all'utente ulteriori adempimenti	(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	90%	90%