

## SERVIZIO EROGATO: "Autorizzazione e Accreditamento delle strutture che esercitano l'attività del trasporto sanitario "

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

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Autorizzazione e Accreditamento delle strutture che esercitano l'attività del trasporto sanitario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | <p>Il servizio erogato è volto a consentire il rilascio dell'autorizzazione e dell'accREDITamento per l'esercizio del servizio di trasporto sanitario, ai soggetti che ne fanno richiesta, come previsto dagli artt. 26 e 26/bis della L.R. 36/98 e all'attività di vigilanza e di controllo prevista dall'art. 27 della L.R. 36/98, previa verifica del possesso di specifici requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e professionali da parte delle competenti Commissioni Tecniche delle AST.</p> <p>Inoltre viene pubblicato, nel sito istituzionale all'interno di "Regione utile" ed in "Amministrazione trasparente", l'elenco di tutti i soggetti accreditati al servizio di trasporto sanitario.</p> |
| Tipologia di servizio                                                                                                       | Individuale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)                                                                                         | 013 - Tutela della salute /<br>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, Nocchi Marco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Roberto Sagrati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | L'autorizzazione e l'accREDITamento dei soggetti che erogano servizi di trasporto sanitario avviene attraverso la decretazione, con esplicita individuazione delle diverse tipologie di servizio e dei veicoli attraverso i quali viene espletata l'attività stessa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Destinatari                                                                                                                 | I soggetti richiedenti e le Strutture già Autorizzate e Accreditate.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...) | La modalità di accesso al servizio avviene prevalentemente in via telematica attraverso la trasmissione del modello di domanda scaricabile dal sito istituzionale:<br><a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-e-Accreditamento-Trasporto-sanitario">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-e-Accreditamento-Trasporto-sanitario</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                            | È possibile scaricare la modulistica disponibile all'interno del sito istituzionale della Regione Marche: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-e-Accreditamento-Trasporto-sanitario">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-e-Accreditamento-Trasporto-sanitario</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)                           | La domanda di accreditamento può essere inoltrata via PEC o per posta (tramite raccomandata A.R.) o a mano presso l'ufficio protocollo del Dipartimento Salute                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Eventuali costi a carico dell'utente                                            | Secondo la normativa di legge.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Contatti                                                                        | Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano n. 3 60125 Ancona (AN)<br><br>Email istituzionale: <a href="mailto:settore.autorizzazioniaccreditamenti@regione.marche.it">settore.autorizzazioniaccreditamenti@regione.marche.it</a><br><br>PEC: <a href="mailto:regione.marche.accreditamentistrutture sanitarie@emarche.it">regione.marche.accreditamentistrutture sanitarie@emarche.it</a><br><br>Telefono Segreteria: 071 8064097<br><br>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-e-Accreditamento-Trasporto-sanitario">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-e-Accreditamento-Trasporto-sanitario</a> |

**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<br><br>Ufficio o Sportello, Pec, Raccomandata AR, Mail                               | 4               | 4                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                |                 |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio.                                                                                                                                                                                                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio | 90 giorni       | 90 giorni                      |

| 3. Trasparenza |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |
|----------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 3.1            | Informazione e Comunicazione | <p>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.)</p> <p>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)</p> | <p>1. Pubblicazione dell'elenco dei soggetti accreditati (come previsto dal R.R. 07 giugno 2013, n. 3) sul sito istituzionale all'interno di Regione utile.</p> <p>2. Pubblicazione dei procedimenti sulla piattaforma "Procedimarche" e sul sito istituzionale all'interno di Regione utile.</p> <p>Pec del Settore Autorizzazioni e Accreditamenti per formulare quesiti</p> | <p>SI</p> <p>SI</p>     |
| 3.2            | Partecipazione               | <p>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)</p>                                                                                                                  | <p>Indicare quali - Presenza di forme di partecipazione nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Aree Vaste, Dipartimenti di Prevenzione Centrali Trasporti presso le Aree Vaste e relative Commissioni di Verifica)</p>                                                                                                                                         | <p>Si</p> <p>Si</p>     |
| 4. Efficacia   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |
| 4.1            | Conformità                   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | (N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>100%</p> <p>100%</p> |
| 4.2            | Affidabilità                 | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | (n.reclami risolti/n.totale reclami)%anno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>100%</p> <p>100%</p> |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                           |      |      |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| 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 | 100% | 100% |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|