

**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**

Dirigente: **Marco Nocchi**

**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 /<br>13_01 - Servizio sanitario regionale - finanziamento ordinario corrente per la garanzia dei LEA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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<br>Sagrati Roberto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Rilascio dell'accREDITamento istituzionale con attribuzione del relativo livello di qualità (sono previsti tre livelli).<br>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 <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Accreditamento-delle-strutture-sanitarie#MODULISTICA">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Accreditamento-delle-strutture-sanitarie#MODULISTICA</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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                                                                       | <p>Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano 3, 60125 Ancona (AN)</p> <p>Email istituzionale: <a href="mailto:settore.autorizzazioniaccreditamenti@regione.marche.it">settore.autorizzazioniaccreditamenti@regione.marche.it</a></p> <p>PEC: <a href="mailto:regione.marche.accreditamentistrutturesanitarie@emarche.it">regione.marche.accreditamentistrutturesanitarie@emarche.it</a></p> <p>Telefono Segreteria: 071.8064097/8064146</p> <p>Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Accreditamento-delle-strutture-sanitarie">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Accreditamento-delle-strutture-sanitarie</a></p> |

**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, 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.<br>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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali<br><br>Ufficio o Sportello, Telefono, CanaliWeb, Altro                                                                                                                                                                                                  | 4<br><br>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<br><br>Si |
| 4. Efficacia   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |
| 4.1            | Conformità                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | (n.istanze evase/n. totale istanze)%anno                                                                                                                                                                                                                          | 100%         |
|                |                              | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 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% |