SERVIZIO EROGATO: *"Contributi per acquisto protesi tricologica in soggetti affetti da alopecia secondaria a neoplasia maligna "*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Autorizzazioni**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Contributi per acquisto protesi tricologica in soggetti affetti da alopecia secondaria a neoplasia maligna
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è rivolto, ai sensi della DGRM n. 466 del 04.04.2011, a tutti i soggetti affetti da alopecia secondaria e neoplasia maligna che, sottoposti a chemioterapia antiblastica determinante alopecia, hanno sostenuto la spesa per l'acquisto di protesi tricologica per uso chemioterapico (parrucca). Con questa azione l'intento è di concorrere al miglioramento della qualità della vita, anche attraverso l'ausilio di una protesi tricologica.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	013 - Tutela della salute / 13_07 - Ulteriori spese in materia sanitaria
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente della P.F. Autorizzazioni Dott. Marco Nocchi
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente della P.F. Autorizzazioni Dott. Marco Nocchi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Responsabile della P.O. Assistenza sanitaria agli stranieri e ai marchigiani all'estero, contributi e indennizzi, salute mentale: Dott. Angelo Di Mattia
Oggetto della prestazione	Contributo a parziale copertura del costo sostenuto dal richiedente
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	I soggetti affetti da neoplasia maligna che stanno eseguendo chemioterapia con trattamenti che provocano l'alopecia.
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità di accesso avviene attraverso la compilazione di apposita domanda scaricabile dal sito istituzionale. E' possibile contattare l'ufficio preposto per ricevere informazioni o fissare un appuntamento.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' possibile scaricare la relativa modulistica disponibile all'interno del sito istituzionale della Regione Marche https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/contributi-indennizzi-provvidenze#MODULISTICA

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La domanda per il contributo può essere inoltrata via e-mail/PEC o tramite raccomandata A.R. o per posta ordinaria o consegnata a mano presso l'ufficio protocollo del Servizio Sanità durante l'orario di ufficio
Eventuali costi a carico dell'utente	La domanda non deve essere presentata con marca da bollo (ad eccezione del pagamento effettuato in favore degli eredi e solo nel caso in cui sia già avvenuta l'erogazione)
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. Da Fabriano 3, 60125 Ancona Email istituzionale: funzione.autorizzazioni@regione.marche.it PEC: regione.marche.autorizzazionistrutturesanitarie@emarche.it Telefono Segreteria: 071.806.4094 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Contributi-indennizzi-provvidenze#13017Protesi-tricologica

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%
		Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica (AA.VV.)	5	5
		N. di personale di riferimento per accedere al servizio	2	2
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali 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. Frequenza di erogazione del servizio.	n. massimo di giorni di risposta	90	90

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 CanaliWeb	1	1
			1. Informazioni pubblicate sul sito istituzionale https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Contributi-indennizzi-provvidenze#13017 Protesi-tricologica. 2. Pubblicazione procedimenti sulla piattaforma "procedimarche". 3. Trattandosi di dati sanitari il flusso contenente i dati sensibili dei beneficiari è anonimo. 4. Pubblicazione degli atti liquidatori con dati criptati per la tutela della privacy. 5. Comunicazione: e mail istituzionale: funzione.autorizzazioni@regione.marche.it	SI	SI
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)%	100%	83%
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	(n.reclami risolti/n.totale reclami)%anno	100%	100%

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%