

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

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

**A. Scheda di analisi del Servizio erogato**

<b>PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO</b>	
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 antitumorale 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	Nocchi Marco
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente della Struttura Dott. Marco Nocchi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Michele Cannito
Oggetto della prestazione	Contributo a parziale copertura del costo sostenuto dal richiedente
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	I soggetti affetti da neoplasia maligna che stanno eseguendo chemioterapia con trattamenti che provocano l'alopecia.
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La modalità di accesso avviene attraverso la compilazione di apposita domanda scaricabile dal sito istituzionale o attraverso la compilazione online dell'istanza.

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' possibile scaricare la relativa modulistica disponibile all'interno del sito istituzionale della Regione Marche <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Contributi-indennizzi-provvidenze#13017_Protesi-tricologica">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Contributi-indennizzi-provvidenze#13017_Protesi-tricologica</a> oppure avviare l'istanza al link: <a href="https://procedimenti.regione.marche.it/Pratiche/Avvia/13957">https://procedimenti.regione.marche.it/Pratiche/Avvia/13957</a> . Dal 01/01/2024, la domanda potrà essere compilata solo online, tramite l'applicativo Procedimarche ( <a href="https://procedimenti.regione.marche.it/Pratiche/Avvia/13957">https://procedimenti.regione.marche.it/Pratiche/Avvia/13957</a> )
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Accesso illimitato tramite procedura web al link: <a href="https://procedimenti.regione.marche.it/Pratiche/Avvia/13957">https://procedimenti.regione.marche.it/Pratiche/Avvia/13957</a> Lun-ven 08.00 – 14.00 su appuntamento sia in presenza che online
Eventuali costi a carico dell'utente	Non previsti
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. Da Fabriano 3, 60125 Ancona  Email istituzionale: <a href="mailto:settore.autorizzazioniaccreditamenti@regione.marche.it">settore.autorizzazioniaccreditamenti@regione.marche.it</a>  PEC: <a href="mailto:regione.marche.autorizzazionistruttureсанitarie@emarche.it">regione.marche.autorizzazionistruttureсанitarie@emarche.it</a>  Telefono Segreteria: 071.8064535 071.8064099  Pagina Web Ufficiale: <a href="https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Contributi-indennizzi-provvidenze#13017_Protesi-tricologica">https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Contributi-indennizzi-provvidenze#13017_Protesi-tricologica</a>

**B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato**

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
<b>Dimensioni generali riferite a tutti i servizi</b>				
<b>1. Accessibilità</b>				
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, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb, Altro	8	8
<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	(n. erogazioni nei termini/n. erogazioni)% anno	100%	100%

<b>3. Trasparenza</b>					
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, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb, Altro	8	8
3.2	Partecipazione				
<b>4. Efficacia</b>					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
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	100%	100%

