

**CARTA DEI SERVIZI FARMACIE**

Articolo 1 – Natura del servizio e finalità della carta

Articolo 2 - Principi fondamentali per l'erogazione dei Servizi

Articolo 3 – Standards qualitativi

3.1 Servizi di base

3.2 Servizi specializzati

3.3 Area di informazione ed educazione sanitaria

Articolo 4 – Organizzazione del servizio

Articolo 5 – Gestione del rapporto con l'utenza

Articolo 6 – Osservazioni e reclami da parte dell'utenza

Articolo 7 – Tutela dell'utenza

Articolo 8 - Decorrenza

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## **CARTA DEI SERVIZI FARMACIE**

### **Articolo 1 – Natura del servizio e finalità della carta**

1. L'Azienda Servizi Comunali Srl interamente partecipata dal Comune di Novate Milanese, che si occupa anche della gestione del servizio farmaceutico, attiva la presente Carta dei servizi farmacie e parafarmacie o attività similari, sulla base delle vigenti disposizioni in materia.-----

2. Pertanto sulla base degli schemi generali di riferimento le Carte dei Servizi devono prevedere:-----

a) l'individuazione di una serie di principi fondamentali riferiti all'erogazione dei servizi pubblici;-----

b) l'individuazione di strumenti per valutare l'impegno sulla qualità del servizio;-----

c) un'ampia informazione ai cittadini utenti;-----

d) l'applicazione delle forme di tutela dei singoli utenti attraverso idonee procedure di reclamo e di eventuali rimborsi.-----

3. La presente Carta dei Servizi è da integrarsi con le disposizioni di legge sulla privacy.-----

Le ragioni dell'adozione della presente Carta dei Servizi Farmacie sono da individuarsi, oltre che nelle norme di fonte comunitaria e nazionale, nella volontà del Comune e dell'Azienda a trasformare in azioni concrete l'assunzione di obbligazioni a favore della propria utenza.-----

4. La Società sviluppa il servizio farmaceutico mediante la gestione di due farmacie posizionate nel territorio del Comune di Novate Milanese, per servire una popolazione di 21.000 abitanti.-----

5. La presente Carta dei Servizi Farmacie si prefigge di favorire l'educazione della cittadinanza alla partecipazione nella gestione del bene pubblico, attraverso modalità capaci di orientare le azioni di ASCom ed acquisire il consenso dei cittadini.-----

## **Articolo 2 - Principi fondamentali per l'erogazione dei Servizi**

1. L'ambito di applicazione della presente Carta dei Servizi Farmacie è riferito al settore della dispensazione al dettaglio. Sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio farmaceutico pubblico, sono assunti i seguenti principi fondamentali per l'erogazione del servizio:-----

a) **comunità di servizio** -----

Si tratta di forniture essenziali ai bisogni umani; gli utilizzatori detengono un diritto all'uso del servizio senza interruzioni e l'azienda è tenuta ad organizzare l'erogazione del servizio in modo da rispettare tali vincoli. Tale vincolo viene conciliato con il rispetto delle modalità di sciopero riconosciuto al personale dipendente dall'azienda, stabilite dalle norme di legge vigenti e dalle intese contrattuali.-----

b) **uguaglianza** -----

Implica, oltre alla neutralità di tutte le differenze fra gli utenti, garantire la possibilità di uguaglianza nell'accesso al servizio.-----

c) **efficacia** -----

In termini di soddisfazione dei volumi del servizio fruito in relazione ai bisogni dell'utenza, attraverso standards tecnici ed economici.-----

d) **efficienza** -----

Tale da superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, ma riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspetta-

tive ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.-----

e) **trasparenza** -----

Nell'applicazione delle condizioni di fruizione del servizio, dei relativi prezzi dei prodotti e delle prestazioni all'atto della vendita.-----

f) **partecipazione** -----

Intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie rimostranze e critiche.-----

g) **valutazione** -----

Del livello del servizio percepito dall'utenza e delle azioni intraprese dall'Azienda per la progressiva ottimizzazione del servizio stesso.-----

h) **adattabilità** -----

Per la quale il servizio si deve evolvere seguendo gli sviluppi dei bisogni dell'utenza nonché dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari a produrli.

i) **cortesia** -----

Intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e a rendere comprensibili le informazioni fornite.-----

l) **riservatezza** -----

Nel senso di non divulgare notizie riguardanti l'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto o di servizio richiesto da altri cittadini.-----

2) Lo scopo della Carta è quello di consentire a ciascuno di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di conoscere i propri diritti, di poter esprimere consigli e critiche, di poter valutare il servizio ricevuto.-----

### **Articolo 3 – Standards qualitativi**

1. La Farmacia è un presidio socio-sanitario del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino. Accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, è diventata anche un Centro di Servizi per la salute che rappresenta un'importante opportunità per i cittadini.-----

2. Fanno parte delle competenze della Farmacia l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali; la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta; la preparazione estemporanea dei medicinali; la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN, la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dell'educazione sanitaria, della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari e dell'informazione, la farmacovigilanza.-----

-Le prestazioni fornite dalla farmacia sono di tre tipi: quelle di base, quelle specializzate e l'area delle informazioni ed educazione sanitaria. Per ciascuna di queste tipologie si descrivono i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard. -----

#### **3.1 Servizi di base**

a) **distribuzione di medicinali indispensabili approvvigionati tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità** -----

**Fattori di qualità:** garantire che il prodotto sia disponibile e tempo necessario per l'approvvigionamento. -----

**Indicatore:** tempo richiesto per farmaci non disponibili 8 ore (salvo irreperibilità nel canale distributivo). -----

**b) condizioni di conservazione dei medicinali nei locali di vendita  
enel magazzino.** -----

Fattori di qualità: congruità delle condizioni climatiche. -----

Indicatore: temperatura (max 25°) e umidità (max 60%). -----

**c) preparazione estemporanea di medicinali** -----

Fattore di qualità: rispetto delle norme di buona preparazione e detenzione in farmacia della documentazione analitica di ogni sostanza impiegata con controllo periodico delle sostanze a limitata stabilità. -----

Indicatore: etichetta contenente tutte le informazioni previste: uso di etichetta “standard” e sigla del farmacista. -----

**d) informazioni sui medicinali** -----

Fattore di qualità: competenza del personale addetto. -----

Indicatore: presenza distintivo dell’ordine accompagnato dal nome del farmacista. -----

**e) valutazione sulla qualità dei prodotti** -----

Fattore di qualità: certificazione da parte di enti riconosciuti o Università. -----

Indicatore: disponibilità di dati comparativi dei prodotti. -----

**f) farmacovigilanza** -----

Fattore di qualità: tenere apposita scheda in farmacia e intervenire tempestivamente. -----

Indicatore: tempo necessario per la segnalazione alle autorità competenti. -----

**g) vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga  
alla prescrizione** -----

Fattori di qualità: regolarità puntualità di intervento. -----

Indicatore: disponibilità e competenza comunicativa del farmacista: compren-

sione tra cittadino e farmacista. -----

**h) gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni e degli effetti collaterali -----**

Fattori di qualità: tempestività. -----

Indicatore: tempo richiesto per informare il medico: entro un'ora (quando il medico sia reperibile). -----

**i) disponibilità del Prontuario farmaceutico e della Farmacopea -----**

Fattori di qualità: accessibilità all'utente e aggiornamento continuo. -----

Indicatore: tempo richiesto: reale per l'aggiornamento in via telematica per il prontuario e quindi immediato per l'utente. Aggiornamenti periodici per la Farmacopea e nuove edizioni da parte del Ministero competente. -----

### **3.2 Servizi specializzati**

**a) guardia farmaceutica diurna ordinaria -----**

Fattore di qualità: conformità agli orari stabiliti con l'ASL. -----

Indicatore: apertura puntuali della farmacia: corrispondenza con l'orario esposto. -----

**b) guardia farmaceutica notturna e diurna in turno -----**

Fattore di qualità: conformità agli orari stabiliti con l'ASL – esposizione al pubblico dell'indirizzo della farmacia di turno nel territorio. -----

Indicatore: disponibilità del farmacista: 3 minuti in caso di servizio a battenti aperti, 20 minuti, in caso di servizio "a chiamata", a battenti chiusi. -----

**c) consegna domiciliare di ossigeno liquido -----**

Fattore di qualità: tempestività e puntualità. -----

Indicatore: tempo di erogazione: contatto della ditta specializzata alla distribuzione entro un'ora; per urgenza distribuzione bombole di ossigeno gassoso.

**d) test diagnostici -----**

Fattore di qualità: esistenza di locale o area destinata ai servizi e garanzia dei valori rilevati. -----

Indicatore: riservatezza e frequenza del controllo periodico dell'apparecchio e visibilità dei certificati di collaudo: certificato di controllo. -----

**e) misurazione della pressione arteriosa -----**

Fattore di qualità: Esistenza di locale o area destinata al servizio. Disponibilità di apparecchi automatici che forniscono risposta scritta: garanzia dei valori rilevati. -----

Indicatore: riservatezza: dati riportati sul referto; frequenza del controllo periodico dell'apparecchiatura e visibilità dei certificati di collaudo. -----

**f) noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche -----**

Fattore di qualità: correttezza funzionale. Elenco delle apparecchiature disponibili. -----

Indicatore: tempo richiesto: disponibilità e accessibilità immediata. -----

**g) controllo del peso -----**

Fattore di qualità: garanzia dei valori rilevati e informazione per adeguata alimentazione. -----

Indicatore: frequenza del controllo periodico dell'apparecchiatura e visibilità dei certificati di collaudo: controllo almeno ogni 12 mesi. -----

**h) consegna referti ospedalieri -----**

Fattore di qualità: disponibilità per il cittadino del referto trasmesso dall'ospedale: Riservatezza dei dati sanitari trasmessi. -----

Indicatore: tempo richiesto: immediatezza; strumentazione di ricezione inaccessibile al pubblico: sua collocazione in uffici interni e consegna in busta



chiusa. -----

### 3.3 Area di informazione ed educazione sanitaria

**a) informazioni sulle specialità medicinali con copertura di spesa da parte del SSN -----**

Fattore di qualità: accessibilità dei dati. -----

Indicatore: in tempo reale su supporto cartaceo. -----

**b) informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi sanitari**

Fattori di qualità: continuità condizioni di attesa per avere il servizio. -----

Indicatori: in tempo reale. -----

**c) distribuzione di schede informative su patologie, stili di vita, nuovi prodotti -----**

Fattori di qualità: completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie disponibili. -----

Indicatore: valutazione del contenuto, della grafica e della competenza scientifica. -----

**d) informazione presso scuole e altre istituzioni -----**

Fattori di qualità: chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie. -----

Indicatore: frequenza a corsi di aggiornamento del personale farmacista.

Quanto stabilito annualmente per i crediti formativi ECM. -----

**e) pubblicazione di campagne informative -----**

Fattori di qualità: regolarità chiarezza puntualità dell'informazione. -----

Indicatori: visibilità dell'annuncio. -----

**f) consulenza farmaceutica -----**

Fattori di qualità: affidabilità e riservatezza. -----

Indicatori: competenza e spazio riservato per l'informazione. -----

**g) esposizione “etica” dei prodotti parafarmaceutici -----**

Fattori di qualità: selezione di qualità dei prodotti. Illustrazione oggettiva delle caratteristiche. -----

Indicatori: pubblicità adeguata in farmacia e in vetrina. Etichetta o cartellino del prezzo in evidenza. -----

**h) redazione materiale informativo -----**

Fattori di qualità: indipendenza scientifica e chiarezza. -----

Indicatori: firma del redattore farmacista. -----

**i) conferenze pubbliche su argomenti farmaceutici e socio-sanitari ---**

Fattori di qualità: competenza e chiarezza espositiva. Proposte fatte da cittadini (numero congruo) o da associazioni di settore. -----

Indicatori: effettivo svolgimento entro tre mesi dalla richiesta. -----

**l) possibilità di reclamo -----**

Fattori di qualità: facile accessibilità e velocità della risposta. -----

Indicatori: procedura formalizzata nelle carte dei servizi. -----

**Articolo 4 – Organizzazione del servizio**

1. L'azienda organizza il servizio farmaceutico pubblico tramite le due farmacie n.1 di via Matteotti, n.7/9 e n.2 di via Amoretti n.1 (Centro commerciale Metropoli). Le farmacie sono accessibili nei seguenti giorni ed orari: Farmacia n. 1: 8.30-12.30 e 15.30-19.30 da lunedì a venerdì e il sabato dalle 15.00 alle 19.00; Farmacia n. 2 lunedì 15.30-19.30 e da martedì a venerdì 9.30-13.30 e 15.30-19.30; sabato 9.00-13.00 e 15.30-19.30, con la presenza continua di almeno uno o più farmacisti Le farmacie effettuano turni di lavoro pari a quelli definiti con l'autorità sanitaria territoriale, con la quale viene anche fissato il periodo annuale di chiusura per le ferie contrattuali.-----

2. La guardia farmaceutica (o farmacia di turno) rappresenta uno dei servizi qualificanti per garantire l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario di apertura ordinaria. -----

Questo servizio viene regolamentato da una apposita legge regionale ed esplica la sua funzione assicurando alla popolazione assistita la reperibilità di farmaci urgenti, prescritti da un medico, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Per conoscere quale è la farmacia di turno sul territorio occorre consultare le bacheche esposte da ogni farmacia o le apposite rubriche sui quotidiani locali.

3. L'accesso ai servizi aziendali per l'acquisto dei prodotti e per raccogliere le informazioni necessarie, da parte dell'utenza è garantito nelle ore di apertura delle farmacie, presentandosi al personale farmacista. Per presentare osservazioni o reclami il cittadino può anche rivolgersi direttamente o tramite telefono (02.39101223) alla Direzione dell'Azienda Via Repubblica 15/D o inviare una mail a: [ascomspa@ascomspa.it](mailto:ascomspa@ascomspa.it). -----

#### **Articolo 5 – Gestione del rapporto con l'utenza**

1. L'azienda si prefigge di disporre di una profonda conoscenza delle tipologie omogenee dei propri utenti/clienti, sulla base delle caratteristiche socio-economiche di cui al proprio bacino di utenza. -----

2. La conoscenza dei normotipi di riferimento consentirà all'azienda di flessibilizzare la propria offerta di prodotti e servizi sui mutevoli bisogni dei propri pazienti/clienti. -----

3. La cortesia e la capacità di ascolto rappresentano le condizioni essenziali per addivenire alla ottimizzazione del livello di servizio percepito e sul quale basare il consenso e la fidelizzazione alla farmacia pubblica. -----

4. L'Azienda effettua indagini demoscopiche sistematiche o casuali sul livello

di qualità del servizio percepito e sulle rilevazioni d'opinione, tramite interviste dirette o analisi di informazione rilevate nello svolgimento della sua attività. L'assunzione di tali informazioni potrà avvenire (o completarsi) con incontri o assemblee periodiche per l'utenza. Per tale rilevazione i fattori d'analisi potranno essere aggregati nelle seguenti classi omogenee: cortesia del personale; natura e accessibilità delle informazioni; qualità percepita del prodotto commerciale.-----

5. Sarà cura dell'Azienda di rendere consapevoli gli utenti dei principali dati qualitativi e quantitativi, relativi al servizio farmaceutico pubblico, almeno con cadenza annuale, utilizzando gli stessi mezzi di pubblicità del bilancio. -

6. L'Azienda considera il rapporto empatico tra farmacista e utenza fattore caratteristico di una corretta gestione farmaceutica, per cui il comportamento dei suoi collaboratori sarà inserito tra gli elementi di valutazione nei sistemi di incentivazione del personale dipendente.-----

#### **Articolo 6 – Osservazioni e reclami da parte dell'utenza**

1. L'Azienda ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini. A tal fine essa auspica e sollecita gli utenti a presentare proposte, osservazioni, critiche ed a presentare reclami qualora ricevessero un trattamento non adeguato.-----

2. Per rendere concreto e agibile questo obiettivo è disponibile presso ogni farmacia il "foglio osservazioni e reclami". Tale foglio ha come scopo quello di: -----

- a) favorire la raccolta delle osservazioni degli utenti per migliorare il servizio;
- b) favorire la composizione amicale di eventuali incomprensioni o contenziosi; -----

c) aiutare il consumatore ad individuare le possibili cause che generano come effetto le contestazioni; -----

d) migliorare i processi di comunicazione tra l'utente e l'Azienda; -----

e) storicizzare i fenomeni segnalati ai fini del controllo di qualità del servizio.

3. L'Azienda assicura risposta scritta alle osservazioni e reclami degli utenti entro un periodo oscillante da un minimo di 7 giorni lavorativi ad un massimo di 15 dalla data di ricezione. -----

### **Articolo 7 – Tutela dell'utenza**

1. A tutela dell'utenza l'Azienda si impegna a recepire le osservazioni dell'utenza anche sulla semplificazione delle procedure, e a sviluppare la fattibilità della semplificazione in termini costi-benefici e nei possibili tempi di attuazione, entro 30 giorni dalla data di ricezione delle osservazioni.-----

2. Per le inosservanze a danno del singolo utente, riconosciute dall'Azienda, o dal competente assessorato comunale, o dal difensore civico, all'interno di procedure extragiudiziarie, viene riconosciuto un rimborso forfetario di Euro 10,00 per ogni inosservanza, da scontarsi sui successivi acquisti o previa quietanza liberatoria. -----

### **Articolo 8 - Decorrenza**

La presente Carta dei servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione il giorno 11 gennaio 2012 e decorre dal giorno successivo all'approvazione in Consiglio Comunale.-----

-----

-----

-----

-----