

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**DELLA**  
**FARMACIA COMUNALE DI ERACLEA**

**1. Identità del soggetto gestore**

La farmacia comunale di Eraclea è gestita dall'Azienda Speciale Farmacia Comunale di Ponte Crepaldo (di seguito anche "Il Gestore"), con sede legale in piazza San Giovanni Bosco n. 14/A, 30020 – Eraclea (VE).

**2. Principi del servizio**

Il Gestore, nello svolgimento di tutte le attività attinenti al servizio di gestione della farmacia, è obbligato al rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia ed in generale alla disciplina contenuta nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e nell'art. 11 del D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 e successive modificazioni ed integrazioni.

In particolare, il Gestore assume i seguenti obblighi:

- Uguaglianza – a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, nazionalità, lingua, religione, opinione politica, condizione fisiche ed economiche. Altresì poiché ogni cittadino ha una propria concezione della salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute.
- Imparzialità – il Gestore ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrice di settore.
- Continuità – l'erogazione dei servizi farmaceutici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice del settore, deve essere continua regolare e senza interruzione. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi il Gestore deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile.
- Diritto di scelta – ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove.
- Partecipazione – Il Gestore tutela il diritto del cittadino alla corretta fruizione del servizio. L'utente ha diritto di accesso, nei limiti delle disposizioni di legge e di

regolamenti, alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità stabilite dalla L. 241/90.

- Efficienza ed efficacia – Il Gestore opera per mantenere alti i livelli di efficienza del servizio reso, anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento, adeguamento alle tecnologie utilizzate .

### **3. Servizi offerti dalla farmacia comunale**

La farmacia comunale di Eraclea assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali, di interesse locale:

- l'approvvigionamento e la dispensazione di farmaci di qualsiasi tipo e natura, presidi medico-chirurgici e prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa. In particolare, prodotti generici, galenici officinali e magistrali, omeopatici, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie;
- la consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
- l'informazione e l'educazione sanitaria.

In particolare, la farmacia comunale di Eraclea eroga anche i seguenti servizi:

- la preparazione estemporanea dei medicinali;
- la misurazione della pressione;
- il controllo del peso;
- test diagnostici di prima istanza (a titolo esemplificativo: glicemia, colesterolo, trigliceridi, ecc.);
- noleggio di bilancia elettronica per neonati, di tiralatte elettrico e di stampelle;
- il controllo dell'udito
- prenotazione di visite ed esami per l'ULSS n. 10 Veneto Orientale.

### **4. Standard di qualità, impegni, programmi**

#### Standard di Qualità

Il Gestore garantisce:

- 1) che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- 2) che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal

ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda sanitaria locale;

4) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;

5) che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;

6) che siano messe a disposizione strutture minime quali sedie, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;

7) che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;

8) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;

9) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;

10) che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;

11) che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;

12) che la direzione della Farmacia venga svolta da farmacista in possesso di esperienza nel settore di almeno 3 anni;

13) che tutto il personale sia dotato di idoneo cartellino di riconoscimento, curando che i farmacisti indossino sempre il camice bianco ed assicurando che il personale non farmacista sia abbigliato in modo tale da non ingenerare confusione o errore con la figura professionale del farmacista;

14) che vengano allestite vetrine e spazi interni con un'immagine consona al ruolo primario della farmacia quale luogo della salute.

#### Procedure di attuazione del sistema qualità.

Il Gestore individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali, e, a fronte degli stessi, saranno eventualmente perfezionati gli *standard* generali del servizio ed elaborati, se ritenuto opportuno, gli *standard* specifici di misura del livello-obiettivo garantito delle prestazioni offerte.

I parametri e gli standard sono resi noti agli utenti in sede di aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi.

Il Gestore si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica

periodica e l'aggiornamento degli *standard* forniti, eventualmente anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di *customer satisfaction*, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

A tale scopo il Gestore predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

Il Gestore valuterà i reclami e l'analisi di quanto rilevato nei questionari occupandosi anche delle relazioni con il pubblico con le forme opportune.

Il Gestore trasmetterà al Comune, con cadenza annuale, una relazione informativa in merito alla soddisfazione dell'utenza, contenente, tra l'altro, specifiche considerazioni in merito ai reclami e ai suggerimenti dell'utenza.

### Impegni e programmi

Il Gestore si impegna:

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di sciopero nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
- a collaborare con le Aziende Sanitarie Locali ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di *screening* di massa;
- ad adottare orari di apertura in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore;
- a prevedere, al fine di soddisfare la domanda di servizi con caratteristiche elevatamente sociali, l'erogazione di specifiche prestazioni, a condizioni di favore verso categorie sociali particolarmente svantaggiate, nei confronti delle A.S.L. e di intesa con le stesse, stabilite anche di concerto con il Comune di Eraclea;
- a comunicare all'utente, attraverso *depliant*, manifesti affissi nelle sedi della farmacia, ed ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "*Carta della Qualità dei Servizi*" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

### Tutela dei cittadini

In aderenza con le indicazioni della Direzione Generale XXIV della Commissione U.E., il Soggetto Gestore si impegna alla diffusione del "foglio osservazioni e reclami" (Allegato A). Tale foglio ha come finalità:

- 1) favorire la composizione di eventuali incomprensioni o contenziosi;

- 2) snellire le procedure di risoluzione delle controversie;
- 3) favorire il consumatore nell'individuazione delle possibili cause che generano come effetto le contestazioni;
- 4) oggettivamente storicizzare i fenomeni segnalati ai fini di controllo di qualità del servizio;
- 5) evitare ricorsi giudiziari con spese a carico della parte perdente e tempi di attesa lunghi;
- 6) migliorare i processi di comunicazione tra l'utente ed il Gestore.

Il “foglio osservazioni e reclami” è disponibile presso la sede dell'Azienda Speciale Farmacia Comunale di Ponte Crepaldo. In caso di attivazione del sito internet sarà disponibile anche sul sito internet del Gestore.

Ai sensi dell'art. 30, comma 1, della Legge 69/2009 “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile” è prevista la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante promuovere, entro i trenta giorni successivi alla richiesta, la risoluzione non giurisdizionale della controversia; in particolare l'utente o la categoria di utenti che lamentino la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante potranno rivolgersi, per la risoluzione non giurisdizionale della controversia al Direttore della Farmacia il quale si esprimerà nell'arco dei trenta giorni successivi.

**La presente Carta della Qualità dei Servizi sarà assoggettata a revisione di norma triennale, di concerto con l'Amministrazione Comunale.**

Eraclea, 28 novembre 2012

**ALLEGATO A**

**[Fac-simile]**

Spettabile  
**Azienda Speciale Farmacia  
Comunale di Ponte Crepaldo**  
Piazza San Giovanni Bosco n. 14/A  
30020 – Eraclea (VE)

**Alla cortese attenzione del Direttore**

**OGGETTO: Osservazioni e reclami**

Presentato da:

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Servizio per cui si è riscontrata l'irregolarità o si effettuano delle osservazioni (*si indichi uno o più servizi tra quelli riportati al punto 3. della Carta della Qualità dei Servizi*):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Giorno e ora in cui è stata riscontrata l'eventuale irregolarità:

\_\_\_\_\_

Ragione che determina il reclamo o le osservazioni (*indicare in modo puntuale gli elementi necessari alla valutazione dell'irregolarità lamentata*):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

*Firma*

\_\_\_\_\_