

CARTA DEL SERVIZIO DI FARMACIA COMUNALE

La presente Carta del Servizio di Farmacia comunale stabilisce i diritti dei clienti del Servizio Farmaceutico erogato dalla Farmacia comunale gestita in concessione dalla società "Farmacia comunale Dalla Costa s.r.l." (in seguito indicata concessionario), in attuazione D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, dell'art. 11 del D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286, e del D.P.C.M. 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione di servizi pubblici".

In essa sono riassunte le principali caratteristiche del servizio, sono richiamati i principi generali ai quali il concessionario deve ispirarsi e le modalità di erogazione del servizio stesso. Sono altresì precisati i diritti dei clienti e vengono definiti gli indicatori di qualità del servizio e le modalità di valutazione.

La presente Carta entra in vigore il 1° gennaio 2011 e avrà validità sino al 31 dicembre 2014. Per quanto attiene ai servizi non ancora attivati (es. sito web), il concessionario si impegna a farlo entro 1 anno dall'entrata in vigore.

La carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore o a seguito dell'ampliamento dei servizi offerti in aderenza a iniziative dell'Azienda ULSS che coinvolgono le farmacie della circoscrizione, previa approvazione del Comune di Valdobbiadene nella sua qualità di titolare della sede farmaceutica. Le eventuali variazioni apportate alla Carta saranno portate a conoscenza dei clienti tramite i medesimi strumenti informativi individuati nel capitolo 5) "Consulenza e informazione".

1) CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO

La farmacia è un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

Le competenze della farmacia comprendono:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la distribuzione di farmaci, prodotti parafarmaceutici e dietetici, di presidi medico-chirurgici in genere;
- la consulenza sull'uso dei suddetti prodotti e sulla loro scelta;
- la preparazione di medicinali;
- iniziative di prevenzione e di educazione alla salute.

Il concessionario si impegna ad assicurare il rispetto delle norme di legge vigenti in materia sanitaria riferite alle prestazioni farmaceutiche. In particolare tutti i prodotti parafarmaceutici oggetto di commercializzazione sono conformi alle vigenti normative U.E. e italiane.

La farmacia offre:

a) Servizi di base

- misurazione della pressione, effettuata tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge;
- controllo del peso: consistente nella verifica del peso dei clienti che lo richiedono e in

interventi di informazione per una corretta alimentazione finalizzata alla prevenzione dell'insorgere di patologie;

- autotest diagnostici di prima istanza, effettuati con l'ausilio di apparecchi automatici dedicati all'autoanalisi sul sangue capillare e delle urine, omologati e periodicamente tarati a cura delle case produttrici o di soggetti pubblici preposti;

b) Informazioni

- vengono fornite informazioni sulle problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psico-fisico delle persone, rese in maniera esauriente e riservata;
- vengono fornite informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate, rese sulla base della documentazione fornita dall'Azienda U.S.S.L.;
- vengono messe a disposizione dei clienti schede informative ed opuscoli sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmaco vigilanza.

2) PRINCIPI GENERALI

Il servizio di farmacia comunale è gestito dal concessionario nel rispetto dei seguenti principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.1.1994 in materia di erogazione dei servizi pubblici:

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il concessionario ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza dei diritti dei propri clienti e di parità di trattamento fra le diverse categorie di clienti, eroga il servizio in modo imparziale, evitando ogni tipo di discriminazione dovuta a sesso, razza, lingua o altro.

Il concessionario adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei clienti più deboli, quali anziani o diversamente abili.

2.2 Continuità

Il concessionario si impegna a garantire continuità e regolarità del servizio e a predisporre tutte le azioni necessarie a evitarne la sospensione. Qualora, per cause di forza maggiore, non potesse evitarle, si impegna a ridurre al minimo la durata, attuando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai clienti della farmacia. Fra tali misure sarà compresa una tempestiva informazione al pubblico diffusa con mezzi idonei (avvisi pubblici, sito web della farmacia, organi di stampa).

2.3 Partecipazione

Il cliente ha diritto di richiedere al concessionario qualsiasi informazione relativa al servizio, di avanzare osservazioni, proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di inoltrare reclami, anche per il tramite delle associazioni dei consumatori riconosciute nella legge, e di ottenere un tempestivo riscontro.

3) MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Rapporto con gli utenti

Il concessionario si impegna a trattare tutti i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nella fruizione del servizio e ponendo la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità della comunicazione.

Il concessionario garantisce la identificabilità del personale dotandolo di cartellino identificativo. Nelle conversazioni telefoniche il personale è tenuto a indicare le proprie generalità.

3.2 Trasparenza

Il concessionario rende noti ai clienti i servizi offerti e le condizioni economiche e tecniche di erogazione, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, ed espone i prezzi dei prodotti liberamente accessibili dai clienti.

Il concessionario predispone appositi strumenti di informazione, anche tramite strumenti telematici, verificando periodicamente il corretto funzionamento e assicurando l'aggiornamento delle informazioni fornite tramite tali strumenti.

3.3 Valutazione del servizio

Il concessionario valuta il livello di servizio percepito dal cliente e verifica l'esito delle azioni intraprese per migliorare il servizio stesso; acquisisce periodicamente, e comunque almeno una volta l'anno, le valutazioni dei clienti sulle modalità di erogazione del servizio.

3.4 Efficacia ed efficienza

Il concessionario persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato e adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Esso si rende disponibile a collaborare con le competenti autorità e associazioni nelle iniziative volte al miglioramento dei servizi forniti al cittadino-cliente.

4) PARAMETRI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I parametri di qualità del servizio, dichiarati e sottoscritti dal concessionario, sono corredati da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal concessionario, e specifici, in quanto verificabili direttamente da ciascun cliente, che ne precisano il contenuto e ne definiscono in sintesi le caratteristiche. Tali indicatori da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escluse pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi di natura eccezionale, causati da terzi, da scioperi (diretti o indiretti) o da atti dell'autorità pubblica.

Standard generali

1. Spedizione della ricetta

Il concessionario assicura che la spedizione delle ricette sia sempre effettuata da un farmacista entro 30 giorni o nel minor termine stabilito dall'autorità sanitaria;

2. Contatto con i medici

Il concessionario assicura l'attivazione di opportuni contatti con i medici per la risoluzione di eventuali problematiche che dovessero insorgere nell'utilizzo dei farmaci.

3. Servizio di supporto e di intervento

Il concessionario assicura un servizio di supporto nei casi di emergenza sanitaria, con modalità da stabilire con le competenti autorità.

4. Tempi di attesa

Il concessionario garantisce che il tempo medio di attesa presso la farmacia in condizioni di normale affluenza non sia superiore a 5 minuti.

5. Facilitazioni per clienti disagiati

Il concessionario si impegna ad assicurare una attenzione specifica nei confronti dei clienti disabili, degli anziani e degli stranieri con difficoltà di comprensione linguistica.

6. Caratteristiche dell'esercizio commerciale

Il concessionario garantisce che la farmacia possieda idoneo arredo interno e locali opportunamente illuminati ed aerati. La farmacia è inoltre dotata di segnaletica esterna leggibile e di ingressi comodamente accessibili anche da parte di disabili.

7. Turni di servizio

Il concessionario assicura il rispetto dei giorni e degli orari di apertura, nonché dei turni di servizio stabiliti dall'Azienda ULSS.

Standard specifici

1. *Reperimento farmaci mancanti*

Nel caso il cliente richiedesse medicinali non presenti tra le scorte a magazzino, il concessionario si impegna a reperirli nel più breve tempo possibile, e comunque entro 24 ore feriali, salvo situazioni oggettive e indipendenti dalla volontà del concessionario, che rendano impossibile il rispetto dei tale termine. Nel caso il concessionario constataste l'assenza del farmaco richiesto dal ciclo distributivo, ne verificherà il motivo e ne informerà il cliente interessato.

2. *Consulenze sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia*

Il concessionario fornisce, presso la farmacia, consulenze sull'uso dei farmaci, sia su richiesta del cliente sia di propria iniziativa.

3. *Indicazione dei medicinali più utili e più economici*

Per quanto riguarda i farmaci di autoprescrizione, vengono indicati i prodotti che presentano il miglior rapporto tra utilità per lo specifico problema espresso dal cliente ed economicità.

4. *Riconoscibilità del personale*

Il personale della farmacia è dotato di cartellino di riconoscimento. Il personale farmacista indossa un camice bianco con il distintivo dell'Ordine professionale.

5. *Informazioni ai clienti*

La richiesta di informazioni e chiarimenti può essere fatta da parte dei clienti:

- telefonicamente componendo il numero della farmacia indicato sull'elenco telefonico e nel sito web della farmacia stessa;
- di persona presso la farmacia;
- per iscritto, utilizzando la posta elettronica.

Le risposte alle richieste scritte di informazioni vengono inviate entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa, salvo che la natura della richiesta non richieda un termine di risposta più breve, nel qual caso la risposta avviene nel tempo utile (e comunque in giorno lavorativo). Se la particolare complessità della richiesta del cliente non consente il rispetto del termine di cui sopra, il concessionario informa tempestivamente il cliente stesso sullo stato di avanzamento della risposta.

6. *Ricezione dei reclami e risposta agli stessi*

Ogni tipo di reclamo inerente il servizio fornito può essere inoltrato al concessionario. Le risposte ai reclami dei clienti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi entro un massimo di 10 giorni lavorativi, salvi casi di particolare complessità che richiedessero approfondimenti tali da non permettere di inviare la risposta entro il termine prefissato, dei quali il cliente verrà informato tempestivamente.

5) CONSULENZA E INFORMAZIONE

Il concessionario offre un costante ed aggiornato servizio di consulenza relativo ai farmaci nonché ai prodotti parafarmaceutici e dietetici in commercio.

Il concessionario garantisce al cliente una adeguata informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessarlo, nonché sui principali aspetti normativi che caratterizzano il servizio, attraverso i seguenti strumenti:

- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- organi di informazione locali;
- sito web
- comunicazioni dirette in casi particolari.

6) VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

La valutazione dei servizi offerti e il grado di soddisfazione della clientela in merito alla

qualità del servizio reso vengono rilevati attraverso apposite indagini condotte con periodicità almeno annuale tramite la distribuzione di questionari, e la relativa raccolta presso la sede commerciale della farmacia. Il questionario contiene anche uno spazio riservato a suggerimenti e proposte.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il concessionario si impegna a redigere un rapporto sul grado di soddisfazione espresso, nonché proposte per la soluzione di eventuali problematiche emerse e una valutazione sulla opportunità e realizzabilità di suggerimenti e proposte.

Il resoconto è trasmesso al Comune e pubblicato nel sito web della farmacia.

7) TUTELA

Ogni tipo di violazione ai principi e ai parametri di qualità fissati dalla presente Carta può essere segnalata all'amministrazione comunale di Valdobbiadene.

Alla segnalazione viene data risposta nel termine massimo di 30 giorni di calendario.

Sia per i reclami pervenuti che per le risposte inviate fa fede la data di protocollo del Comune.