

0552590835

Carta servizi N° 6

c7

ALLEGATO

(C)

ALL'ATTO N. 26634/9682 -

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI1. Identità del soggetto erogatore

Le farmacie comunali di Scandicci sono gestite da "Farma.net Scandicci S.p.a." (di seguito anche "la società"), con sede in Scandicci (FI), Piazzale della Resistenza, Palazzo Comunale.

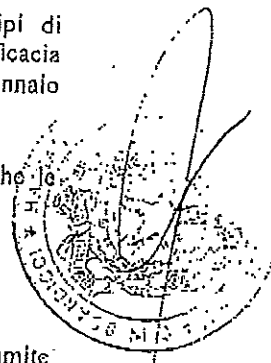
2. Servizi offerti dalle farmacie comunali

Le farmacie comunali di Scandicci assicurano 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;
- la preparazione estemporanea di prodotti galenici, omeopatici, veterinari, apistici;
- la consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
- l'informazione e l'educazione sanitaria.

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalle farmacie comunali di Scandicci anche le seguenti prestazioni.

a) servizi di base

Misurazione della pressione: viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente: tale servizio viene fornito agli utenti a prezzi contenuti;

Controllo del peso: l'iniziativa prevede, in tutte le sedi farmaceutiche, oltre alla verifica del peso, interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

Autotest diagnostici di prima istanza: vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici purché omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista sulla base di protocolli possibilmente concordati con l'Azienda Sanitaria Locale. Saranno utilizzati strumenti dedicati esclusivamente all'autoanalisi sul sangue intero capillare.

Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'A.S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'A.S.L. per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle

Giuseppe Brocchi

Giuseppe Brocchi



0552590835

strutture pubbliche e private accreditate sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'A.S.L. medesima.

Servizio di prenotazione dei servizi sanitari: viene fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari nel servizio medesimo.

b) Consigli per la salute

Gli operatori delle farmacie comunali garantiscono la piena disponibilità nel rispondere, in maniera il più possibile esauriente e riservata, alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere fisico delle persone.

La vetrina ed i banchi delle farmacie comunali sono adattati anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

c) Schede informative

Vengono fornite schede informative da distribuire in farmacia 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 farmacovigilanza.

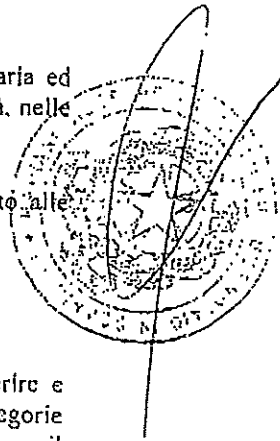
d) Prevenzione ed educazione sanitaria

La società collabora ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative.

La società attua interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale, quali l'AIDS.

e) Consegna dei farmaci a domicilio

La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal DPR 94/1989.



3. Standard di qualità, impegni, programmi

Standard di Qualità

La Società garantisce:

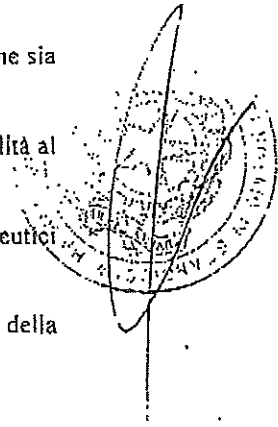
Giuseppe D'Amico
Gian Paolo

Luigi



0552590835

- 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 tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento e che sia ben identificabile la figura del farmacista;
- 11) che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- 12) che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- 13) che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia.



Procedure di attuazione del sistema qualità.

La società 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 dei servizi.

Luigi Bianchini
Gian Paolo Levi

Luigi Bianchini

0552590835

La società si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli *standard* forniti, 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.

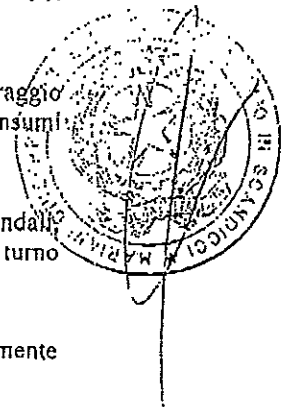
A tale scopo la società predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

Presso la sede aziendale sarà attivato un ufficio di relazioni con il pubblico per la gestione dei reclami e l'analisi di quanto rilevato nei questionari.

Impegni e programmi

La Società 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 non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- 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;
- a promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;
- a mantenere gli attuali punti vendita con possibilità di incrementarli compatibilmente con la normativa vigente;
- a mantenere gli orari di apertura delle farmacie;
- 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 le Associazioni dei Farmacisti e con il Comune di Scandicci;
- a comunicare all'utente, attraverso *depliant*, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.



Giuseppe Brunetti
Giovanni Paolo Lini



0552590835

Diritto di accesso e reclami

Ai sensi della legislazione vigente, il diritto di accesso di cui all'art. 22 della legge 7 agosto 1990 n. 241, si esercita anche nei confronti della società, in quanto gestore di pubblico servizio.

Gli interessati potranno presentare alla società reclami sull'andamento dei servizi e dovranno avere una risposta entro 30 giorni.

La presente carta dei servizi è parte integrante del contratto di servizio stipulata tra il Comune di Scandicci e la società "Farma.net Scandicci S.p.a." e sarà assoggettata a revisione almeno triennale, di concerto con il Comune di Scandicci.

Scandicci. (*)

Giuseppe Baccetti

Giampaolo Lini

Luigi Notario

