

 <b>FARMACIA COMUNALE</b>	<b>AZIENDA PLURISERVIZI PORTO RECANATI</b>	Rev. 00
	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA</b>	Del 21.04.2021

## PREMESSA: LA CARTA DEI SERVIZI

Pregevoli Utenti, nel redigere questa Carta dei Servizi, la Società Azienda Pluriservizi Porto Recanati, che gestisce la Farmacia Comunale (nelle sedi di Piazza F.lli Brancondi, 48 e di Via Cristoforo Colombo 41) e il Parcheggio di via Pastrengo 75, in Porto Recanati ha tenuto sempre ben chiaro i due concetti più importanti:

- **il fine principale e scopo della farmacia, di ogni farmacia, è quello della salute dei cittadini.**
- **Il fine principale del Parcheggio è quello di offrire un servizio di supporto e qualità che agevoli la possibilità di godere della nostra cittadina**

Ecco perché Azienda Pluriservizi Porto Recanati ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per informarli sui servizi che può erogare e sugli standard di qualità che si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto: lo strumento scelto per tali finalità è proprio la presente “Carta dei servizi” che state leggendo (**in questa edizione riferita ai servizi di Farmacia**).

Così come è stata elaborata, la presente Carta dei Servizi assume la funzione di guida ai servizi per l’utenza e soprattutto di documento con il quale la gestione si impegna nei confronti dei propri clienti cittadini, in una sorta di “patto contratto” tra noi e voi, riconoscendovi specifici diritti che tuteleremo attraverso la garanzia degli standard e livelli di qualità stabiliti, attraverso la massima professionalità nelle modalità erogative del servizio e la assoluta congruità dei tempi di erogazione, prevedendo la possibilità di reclami agli utenti.

**Questa carta dei Servizi non rappresenta per noi un punto di arrivo ma è espressione di un processo circolare volto al continuo miglioramento, che parte dal cittadino, dall'espressione dei suoi bisogni e delle sue aspettative, e attraverso la garanzia degli impegni che ci siamo assunti, torna al cittadino per la soddisfazione delle sue aspettative.** In questi termini, la Carta è per noi anche uno strumento di autovalutazione del nostro lavoro e di misurazione dei risultati raggiunti.

Nella nostra legislazione la normativa di riferimento e il primo atto rilevante è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994 (cosiddetta direttiva Ciampi), con cui sono state dettate regole e principi, in seguito richiamati dall'Art. 11 del d.lgs. n.286 del 1999, che rappresenta il fondamento legislativo delle carte dei servizi.

Un documento, dunque, con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia dei cittadini nei confronti della propria Farmacia Comunale.

## INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO EROGATO DALLA FARMACIA

La Farmacia comunale svolge la propria attività in due sedi:

- Piazza F.lli Brancondi, 48, aperta tutto l'anno dalle ore 8:30 alle ore 20:00 nei giorni feriali, dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 16:30 alle 20:00 di domenica e nei giorni festivi
- Via Cristoforo Colombo, 41, aperta da giugno (apre indicativamente la seconda settimana di giugno) a settembre (chiude indicativamente la prima settimana di settembre), dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 16:30 alle 20:30

 <b>FARMACIA COMUNALE</b>	<b>AZIENDA PLURISERVIZI PORTO RECANATI</b>	<b>Rev.</b> <b>00</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA</b>	Del 21.04.2021

La Farmacia comunale attraverso il complesso di beni e servizi strutturalmente organizzati nelle due sedi esercita la professione farmaceutica in base alla quale sono autorizzate la preparazione, il controllo, la conservazione e la dispensazione dei medicinali.

***La nostra "Vision": la piena integrazione tra i bisogni del cittadino e l'offerta di servizi a tutela della sua salute che vogliamo offrire.***

***La nostra "Mission": contribuire in modo determinate alla tutela della salute del cittadino.***

La professione esercitata in questo contesto costituisce garanzia per la tutela del cittadino in coerenza con i dettati costituzionali. La Farmacia Comunale fa parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale alla quale è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio.

La Farmacia Comunale si pone sul territorio come vero e proprio ***presidio socio sanitario e centri di servizi sanitari*** nel quale, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, (alcuni all'interno del Servizio Sanitario Nazionale), essenziali per i cittadini, prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

### ***Efficacia***

Il Farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

### ***Efficienza***

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

### ***Eguaglianza***

Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

### ***Cortesia***

È la ricerca continua del dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

### ***Miglioramento della qualità***

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

### ***Diritto di scelta***

 <b>FARMACIA COMUNALE</b>	<b>AZIENDA PLURISERVIZI PORTO RECANATI</b>	<b>Rev.</b> <b>00</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA</b>	Del 21.04.2021

Il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.

#### *Trasparenza e riservatezza*

Trasparenza e riservatezza rappresentano, insieme, lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

#### *Tutela del cittadino*

La Farmacia Comunale pone al centro della propria attenzione il Cittadino e quindi tutta la propria attività è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità.

La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione dei presidi sanitari, secondo gli accordi regionali con il sistema sanitario, dei servizi sanitari e sociosanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti. A tal fine la Farmacia Comunale, su segnalazione dell'Assessore ai Servizi Sociali, dispensa gratuitamente farmaci, materiale di medicazione, alimenti per la prima infanzia ai cittadini indigenti ai quali il Comune fornisce dei buoni spesa.

La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale. Inoltre assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale.

Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone.

#### *Partecipazione del cittadino*

La Farmacia Comunale ritiene indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio. La Farmacia Comunale garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto.

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale e al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, la Farmacia si impegna a realizzare e a rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino. **Ogni cittadino fruttore dei servizi della Farmacia**

 <b>FARMACIA COMUNALE</b>	<b>AZIENDA PLURISERVIZI PORTO RECANATI</b>	<b>Rev.</b> <b>00</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA</b>	Del 21.04.2021

**Comunale ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa esposti.**

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente carta dei servizi.

## SERVIZI PER IL CITTADINO

Sono presenti all'interno dei nostri locali i seguenti servizi:

- Dispensazione di farmaci dietro presentazione di ricetta medica
- Dispensazione di farmaci senza presentazione di ricetta medica con assistenza del farmacista
- Preparazione di galenici officinali o magistrali in laboratorio galenico attrezzato
- Vendita al dettaglio di prodotti di erboristeria, per l'igiene personale e di cosmetica, con consulenza sullo stato di salute della pelle e consulenza trucco viso e consulenza sulla salute dei capelli
- Sportello CUP (Centro Unico Prenotazioni) per la prenotazione di esami, visite ed altre prestazioni sanitarie del SSN
- Servizio di analisi per emoglobina glicata, colesterolo hdl e ldl, trigliceridi,
- Misurazione della pressione, holter pressorio
- Test di Gravidanza
- Test per intolleranze alimentari
- Vendita di attrezzi eletromedicali
- Consulenza del nutrizionista
- Test Streptococco
- Test Covid19 (Tamponi Rapidi per la ricerca dell'antigene SARS-CoV-2)
- Foratura dei lobi
- Affitto presidi medici (stampelle, aste porta flebo)

## STANDARD DI QUALITÀ

La Società garantisce in modo continuo e trasparente:

- 1) che la Farmacia rispetti i turni di servizio a lei assegnati, in modo da assicurare l'adeguata copertura delle esigenze del nostro territorio e della nostra popolazione, anche esponendo la segnaletica esterna facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono delle farmacie ivi indicate;

 <b>FARMACIA COMUNALE</b>	<b>AZIENDA PLURISERVIZI PORTO RECANATI</b>	<b>Rev.</b> <b>00</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA</b>	Del 21.04.2021

- 2) che il comportamento, il decoro verbale e l'accoglienza al cliente da parte del proprio personale sia teso al massimo rispetto dell'utente, sotto forma di cortesia, disponibilità e totale riservatezza;
- 3) che sia sempre un farmacista abilitato a consegnare i farmaci richiesti e a effettuare la spedizione della ricetta, farmacista che garantirà il rispetto delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, adottando il comportamento più favorevole alle esigenze dei cittadini e al contempo cautelativo della sua salute, nel rispetto delle norme vigenti;
- 4) che i locali, gli arredi e le attrezzature siano trattati con massimo scrupolo relativamente alla salubrità, pulizia, sicurezza ed igiene, assicurando altresì la piena efficienza grazie a programmi di manutenzione dedicati, ispezioni periodiche, tarature degli strumenti e al proprio piano di sanificazione;
- 5) che con adeguate periodicità sia effettuato il controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia, rimuovendoli con congruo anticipo rispetto alla data limite, in modo da impedire la cessione di prodotti prossimi alla scadenza;
- 6) che i farmaci che risultino non disponibili nell'immediatezza al momento dell'accesso dell'utenza, siano reperiti nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché tali farmaci siano disponibili nel normale ciclo distributivo;
- 7) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- 8) che al cittadino, relativamente ai farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i nostri farmacisti consiglino solo i medicinali più efficaci e più economici per il disturbo segnalato;
- 9) la consultabilità in farmacia dei documenti che devono essere sempre a disposizione dell'utenza, quali la farmacopea ufficiale in ultima edizione, la tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- 10) che, in caso di emergenza che colpisca l'utente, siano ad egli fornite le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie (o comunque emergenziali) deputate all'urgenza;
- 11) una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco, al fine di evitare fraintendimenti, pubblicità ingannevole o scarsa chiarezza.
- 12) attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le USL, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, alle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi pubblici (C.U.P.);
- 13) che tutto il personale sia dotato di cartellino di riconoscimento, in modo da rendere manifesta e facilmente identificabile la figura del farmacista;
- 14) che sia promossa, da essa stessa direttamente o con la partecipazione a campagne informative, eventi volti a sensibilizzare l'utenza sul tema dei diritti dei cittadini in farmacia, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;

 <b>FARMACIA COMUNALE</b>	<b>AZIENDA PLURISERVIZI PORTO RECANATI</b>	<b>Rev.</b> <b>00</b>
	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA</b>	Del 21.04.2021

15) che si provveda alla rimozione delle barriere architettoniche, esterne ed interne, e sia garantita l'accessibilità ai locali per le disabilità motorie, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;

Gli standard di qualità qui descritti sono garantiti attraverso attività di monitoraggio, frequenti ispezioni ed auditing, sia da parte di personale interno che da personale esterno, quest'ultimo formato da professionisti altamente qualificati che periodicamente ispezionano il decoro ambientale, la competenza e i requisiti del personale della farmacia e il rispetto delle politiche di qualità appena descritte. La verifica della qualità dei servizi avverrà anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (con questionari appositi, a cui è garantito l'anonimato) per intercettare le eventuali esigenze palesate dall'utenza, così da adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

## PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ.

La Società Azienda Pluriservizi Porto Recanati 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 delle prestazioni offerte che deve essere garantito.

La Società Azienda Pluriservizi Porto Recanati si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, anche con la collaborazione degli ordini professionali e delle associazioni di tutela dei cittadini.

La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta della 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 Azienda Pluriservizi Porto Recanati predisponde un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza che comprenderà una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

L'Azienda Pluriservizi Porto Recanati si impegna ad istituire presso la propria sede della farmacia in Piazza F.lli Brancondi, 48, un servizio volto a curare sia le relazioni con il pubblico per la gestione dei reclami sia l'analisi di quanto rilevato nei questionari, oltre a rendere disponibili tutte le informazioni utili per gli utenti. L'apertura di detto ufficio sarà assicurata in tutte le ore di apertura della Farmacia.

L'Azienda Pluriservizi Porto Recanati si impegna inoltre 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, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione di farmacie di turno continuato (dalle ore 8 alle ore 20) e a mantenere gli attuali punti vendita con possibilità di incrementarli compatibilmente con la normativa vigente, praticando gli orari di apertura propri del settore;

## 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 dell'Azienda Pluriservizi Porto Recanati, in quanto gestore di pubblico servizio.

 FARMACIA COMUNALE	AZIENDA PLURISERVIZI PORTO RECANATI	Rev. 00
	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA</b>	Del 21.04.2021

La Società si impegna a prevedere procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 secondo le modalità nella medesima previste e dà ad esse piena pubblicità. Gli interessati e dovranno avere una risposta entro 30 giorni.

La presente Carta Dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di Porto Recanati e la società "Azienda Pluriservizi Porto Recanati" e sarà assoggettata a revisione ogni qualvolta intercorrano modifiche ai servizi erogati, ai sistemi di rilevamento della qualità dei servizi o qualora l'esito dei reclami lo rendano opportuno.

 <b>FARMACIA COMUNALE</b>	<b>AZIENDA PLURISERVIZI PORTO RECANATI</b>	Rev. 00
	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA</b>	Del 21.04.2021

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Cliente, al fine di migliorare costantemente il servizio che vogliamo erogare ai nostri cittadini, la invitiamo a compilare velocemente il questionario di gradimento che trova in questa pagina. Il questionario è completamente anonimo e ci sarà di grande aiuto per alzare ancora di più la qualità che vogliamo offrirvi.

DOMANDA	SI	NO
È rimasto soddisfatto nel complesso del nostro prodotto o del servizio?		
È rimasto soddisfatto dell'assistenza che le è stata fornita dai nostri operatori?		
Raccomanderà i nostri servizi ad amici e conoscenti?		
Ha dovuto attendere molto per essere servito?		
	<b>GIUDIZIO</b>	
Con un voto da 4 (insufficiente) a 8 (ottimo) come giudica nel complesso il servizio ricevuto?		
Con un voto da 4 (insufficiente) a 8 (ottimo) come giudica l'assistenza ricevuta?		
Con un voto da 4 (insufficiente) a 8 (ottimo) come giudica il tempo necessario per servirla?		

<b>SUGGERIMENTI:</b> quali possibili miglioramenti consiglia per il nostro prodotto/servizio?
<b>RECLAMI:</b> ritiene che qualcosa sia andato "storto" e vuole segnalarci il suo disappunto?

Data: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

La ringraziamo per il tempo che ha dedicato alla compilazione del presente questionario.