

FARMACIA COMUNALE E SERVIZI DI MONTANO LUCINO S.R.L.

Sede legale: VIA VARESINA 38/A - 22070 MONTANO LUCINO (CO)
C.F. e Partita IVA: 03000010136



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Il 1 gennaio 2007 è stata istituita la società Farmacia Comunale e Servizi di Montano Lucino s.r.l. con socio unico il Comune di Montano Lucino trasformando la gestione in economia in una gestione con una Società.

La gestione a mezzo di una società di capitali ha consentito al Comune di gestire la Farmacia in base alle norme del diritto privato e quindi su un piano di parità con la concorrenza, pur senza trascurare gli obblighi sociali insiti nell'attività comunale grazie al contratto di servizio. Ha consentito inoltre di effettuare un piano di investimenti che ha visto, anzitutto, il reperimento di una nuova sede più idonea ad ospitare l'ampia gamma di attività espletate oggi da una farmacia moderna, con raggiungimento di un obiettivo di miglioramento sia nei servizi offerti alla popolazione, sia nell'incremento annuo del reddito, al netto del tasso di inflazione.

L'Amministrazione Comunale mantiene la funzione di indirizzo, controllo e programmazione, al fine di realizzare al miglior livello possibile la finalità pubblica.

La Carta dei Servizi è lo strumento che permette di conoscere le metodologie, le finalità, gli obiettivi che si intendono raggiungere al fine di garantire le migliori prestazioni adottando specifici standard di quantità e di qualità, assicurandone il rispetto e verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

La presente carta viene adottata dalla Farmacia Comunale e Servizi di Montano Lucino s.r.l. come strumento per definire in modo ottimale il rapporto tra la Farmacia e la clientela ed è il documento di impegno verso i cittadini / utenti.

Attraverso la Carta dei Servizi la Società si presenta ed informa i cittadini sull'attività svolta e contemporaneamente si assume l'impegno di mantenere determinati standard nel servizio reso.

La Carta dei Servizi della Farmacia garantisce innanzitutto un servizio trasparente e stabilisce tra gli utenti e chi gestisce il servizio una serie di diritti e doveri per mantenere un adeguato livello di prestazione che ogni utente può, in qualsiasi momento, verificare.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico per orientare le innovazioni e determinare degli indicatori che possono essere oggetto di valutazione e controllo da parte degli utenti e degli operatori. Gli indicatori così definiti, sono un punto di riferimento sia per l'azione amministrativa, che è così vincolata al loro rispetto, sia per l'attività degli operatori e degli utenti.

Offrire tutte le informazioni necessarie all'utente è un dovere ed ha lo scopo di rispondere ai bisogni dei cittadini; la Carta è quindi un modo diretto per far conoscere le regole, le strutture e gli interventi futuri che il Comune di Montano Lucino, attraverso la Società intende effettuare.

Attraverso la Carta il cittadino potrà conoscere il funzionamento e potrà apportare suggerimenti o indicazioni utili per l'eventuale miglioramento del servizio.

Questa Carta dei Servizi è il frutto della collaborazione dei dipendenti della Società che crede nella riuscita di questo progetto.

PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI SI ISPIRA LA CARTA

La Farmacia Comunale e Servizi di Montano Lucino s.r.l si impegna ad erogare i propri servizi garantendo:

Eguaglianza dei diritti degli utenti: le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti, servizi pubblici e accesso a tali servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti genere, etnia, condizioni fisiche, condizioni sociali ed economiche ed opinioni politiche.

Imparzialità: tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia e imparzialità quindi viene assicurato un comportamento equo e rispettoso.

Continuità: a tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e quantitativa delle prestazioni.

Efficienza ed efficacia: viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti, attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

La Farmacia assicura la piena informazione degli utenti circa la modalità con cui tale servizio è effettuato, in particolare:

- rende noto agli utenti, su richiesta, tramite tabelle illustrative e opuscoli, chiari e facilmente leggibili, gli orari e i turni di riposo e di ferie ai quali è soggetta questa attività.
- informa gli utenti, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio rispetto a quelle indicate nella programmazione.

La Società, inoltre, si rende disponibile a fornire ogni informazione che il cittadino dovesse richiedere.

Il personale in servizio presso la Farmacia è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nel rispetto dei loro obblighi e a rispettare le relative norme di legge.

LA FARMACIA

La Farmacia Comunale e Servizi di Montano Lucino s.r.l., sita in Via Varesina 38/A, è aperta attualmente al pubblico dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.30 alle ore 19.30 ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 19.00.

Tale orario potrà essere modificato compatibilmente con le esigenze della popolazione, del personale e con l'autorizzazione dell'ATS competente.

L'attuale organico della Farmacia è composto dalle seguenti figure professionali:

- N. 1 Farmacista Direttore,
- N. 2 Farmaciste Collaboratrici part-time
- N. 2 Farmaciste Collaboratrici a tempo pieno
- N. 1 impiegata addetta al magazzino.

I dipendenti che svolgono la loro attività presso la Farmacia partecipano periodicamente a corsi di formazione e di aggiornamento.

I SERVIZI FORNITI DALLA FARMACIA

I servizi interessano la Farmacia in se stessa, nel senso che si svolgono al suo interno, nonché nei confronti del bacino di utenza della Farmacia stessa.

Fra le competenze della Farmacia vi sono:

- **L'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci.**
la Società garantisce che nella farmacia il controllo della prescrizione e la vendita siano sempre effettuate da un Farmacista nel rispetto delle norme di legge. Assicura, da parte di tutti gli operatori della farmacia, un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia ed alla disponibilità al dialogo. Si adopera per procurare i farmaci mancanti, nel più breve tempo possibile. Si impegna a rispettare tutte le norme di buona conservazione dei farmaci.
- **Le consulenze sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta.**
La Società, per mezzo dei propri farmacisti, fornisce consulenze sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa che su richiesta dei propri clienti o delle istituzioni. Si impegna ad indicare ai clienti, per quanto riguarda farmaci da consiglio i medicinali più utili al caso. La politica della società è inoltre finalizzata a garantire il miglior rapporto qualità / prezzo, con particolare riferimento ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco. Si impegna a rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico.

- **L'indagine sul corretto uso dei farmaci e la farmacovigilanza.**
La Società, tramite i propri farmacisti, si impegna a collaborare con i medici di base al fine di realizzare la farmacovigilanza, secondo quanto previsto dal S.S.N.. In conformità con la vigente convenzione si fa carico del rilevamento di effetti collaterali derivanti dall'uso dei farmaci senza obbligo di prescrizione (SOP) e dei prodotti da banco e cosmetici. Si rende disponibile ad effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti più frequenti quali ipertensioni, in collaborazione con i distretti di base o altri servizi sanitari operanti sul territorio.
- **La fornitura di servizi specialistici,** anche in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale nonché la promozione ed il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi sanitari e dell'informazione;
- **La misurazione della pressione.**
La stessa si effettua con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. Il personale addetto alla farmacia consegnerà alla clientela una tessera sulla quale verranno riportati i dati riscontrati che permetteranno di seguire l'andamento della pressione nel corso del tempo.
- **Servizi di prenotazione dei servizi sanitari (C.U.P.).**
Vengono forniti nell'ambito e a norma di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo.
- **Bancomat**
E' possibile effettuare pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito Visa e Mastercard. Viene rilasciato scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni qualora la normativa fiscale lo consenta.

ADOZIONE DI STANDARD

La Società individua gli standard da cui dipende la qualità del servizio e ne assicura il rispetto. L'osservanza degli standard non è soggetta a condizioni. Essi possono essere variati solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti. Gli standard verranno periodicamente verificati, confrontati con quelli pubblicati e aggiornati adeguandoli alla tipologia dei servizi offerti. Qui di seguito sono elencati gli standard di qualità che la Società si impegna a garantire per la Farmacia in qualsiasi periodo dell'anno.

La Società si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica, 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 (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Standard di Qualità

La Società 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'ATS competente per territorio;
- 4) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- 5) che vengano indicati ai cittadini, 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 sedia, 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 oltre che ai principi di cortesia e professionalità, alla disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- 11) che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;
- 12) che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia.

QUALITA' DEL LIVELLO DI SICUREZZA

Indicatore	Requisiti	Standard
Certificato di agibilità della struttura	Possesso certificato	presenza
Progetti e dichiarazione di conformità impianti (elettrici, antincendio, idro-termo-sanitari, ecc.)	Progetto e dichiarazione di conformità	presenza

Certificati di qualità e provenienza dei materiali presenti ed utilizzati	Presenza della Documentazione	presenza
Presenza del sistema di illuminazione di emergenza	Verifica del funzionamento	2 volte l'anno
Corretta installazione, visibilità e manutenzione della cartellonistica	Verifica dell'installazione completa	2 volte l'anno
Verifica carica e scadenza degli estintori portatili	Verifica	2 volte l'anno
Prova dell'efficacia degli interruttori salvavita degli impianti elettrici	Verifica	Due volte l'anno

* Riferimenti legislativi D.M. n. 37/2008 e D.Lgs. 81/2008 e s.m.i

QUALITA' DEL LIVELLO DI PROFESSIONALITA'

Indicatore	Requisiti	Standard
Farmacista Direttore	Possesso del titolo	Presenza
	Partecipazione a corsi di formazione	E' assicurata la frequenza del personale ad almeno l'80% delle ore di corso previste per l'aggiornamento
Farmacista - Collaboratore	Possesso del titolo Partecipazione a corsi di formazione	Presenza
	Aggiornamento professionale periodico	E' assicurata la frequenza del personale ad almeno l'80% delle ore di corso previste per l'aggiornamento
Impiegata addetta al magazzino	Possesso del diploma di maturità	presente

Nel caso in cui venisse riscontrato il mancato rispetto degli indici di qualità della presente Carta di Servizio, eccetto i casi in cui è prevista la chiusura immediata della Farmacia, verranno attivate le seguenti procedure di ripristino:

- ⇒ livello di qualità della sicurezza: entro 60 gg. dalla verifica, qualora la violazione non implichi l'ordinanza di chiusura.
- ⇒ livello di qualità professionale: entro 30 gg. dalla verifica.
- ⇒ manutenzione dell'impianto: entro 5 gg. dal guasto o rottura.

VALIDITA'

La "Carta dei Servizi" della farmacia sarà periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento di settore.

Le eventuali variazioni apportate alla "carta" saranno portate a conoscenza dei clienti tramite gli strumenti informativi più idonei quali sito web della Farmacia, organi di informazione locali, stampati, opuscoli e materiale illustrativo presenti in farmacia.