



Carta dei servizi della farmacia comunale di Volpiano a gestione A.S.M.





Sommario

PREMESSA	3
IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE	4
SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA COMUNALE	4
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI	7
DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI	10
GESTIONE DELLE CONTROVERSIE	10
STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO AL RIMBORSO	10
INDICAZIONI UTILI	10



PREMESSA

La farmacia costituisce un presidio socio-sanitario cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale ai cittadini, preposto all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La farmacia svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere uniforme ai principi fissati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità.

E' allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino e un accordo di collaborazione tra Azienda e cittadini per migliorare la qualità dell'intervento di tutela e di promozione dei diritti di cittadinanza sociale e del benessere della persona.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia, al di là di quanto previsto dalla normativa vigente, prevede un contatto diretto con la cittadinanza a favore della quale non solo viene erogato il servizio di dispensazione dei medicinali ma anche, e soprattutto, un'attività di consiglio ed ascolto delle esigenze della popolazione. L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani.

Nel fornire il servizio l'Azienda adotta i principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici previsti dalla normativa vigente, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della farmacia, e nello specifico si uniforma ai criteri di:

Eguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi senza discriminazione per motivi di sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socio-economiche. In particolare, il personale impiegato nelle singole farmacie è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità e trasparenza

L'Azienda, attraverso i propri dipendenti, opera in accordo con le indicazioni delle Autorità Sanitarie promuovendo il diritto alla salute ed assicurando ad ogni cittadino un comportamento obiettivo, equo e rispettoso ed improntando la propria azione alla ricerca del benessere del cittadino e dell'offerta di un servizio efficiente.

Continuità

L'Azienda si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile il disagio per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio.

Partecipazione

L'Azienda si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini per migliorare l'erogazione dei servizi. Per questo garantisce ai cittadini l'accesso alle informazioni sui servizi, considera le osservazioni ed i suggerimenti per il miglioramento del servizio e rileva periodicamente la valutazione della qualità percepita.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, anche attraverso la formazione e l'aggiornamento del proprio personale.

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica.



Accoglienza

L'Azienda si impegna affinché ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole.

IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

L'Azienda Speciale Multiservizi, settore farmacie, d'ora in poi detta A.S.M., avente sede legale in Venaria Reale (TO), Viale P.E. Buridani n. 56 è un ente strumentale del Comune di Venaria Reale, dotata di personalità giuridica, soggettività fiscale ed autonomia imprenditoriale ed ha per oggetto le attività inerenti alla distribuzione di farmaci e prestazioni di servizi che esplica, a seguito di affidamento della concessione da parte del Comune di Volpiano con contratto Rep. n. 3793 del 05/04/2023, nella farmacia comunale avente sede in Corso Arnaud n. 2/4.

SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA COMUNALE

L'A.S.M. assicura ai cittadini volpianesi la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

- Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medicochirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, 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, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.Lgs. n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività
- la preparazione estemporanea di prodotti galenici e magistrali e di altri prodotti di cui è consentita la preparazione in farmacia secondo le vigenti disposizioni di legge
- la dispensazione di prodotti omeopatici, fitofarmaci e specialità per uso veterinario
- il consiglio sull'uso dei farmaci e sulla ragione della loro scelta
- l'informazione e l'educazione sanitaria
- l'attività di farmacovigilanza

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel rispetto dei principi di eguaglianza, 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 ed a cui la presente carta si richiama.



Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia comunale anche le seguenti prestazioni:

a) Servizi di base

- **Misurazione della pressione:** viene effettuata tramite apparecchi elettronici, rispondenti ai requisiti di legge, messi a disposizione dell'utenza.
- **Controllo del peso:** l'iniziativa prevede oltre alla verifica del peso su richiesta dell'utente, interventi di informazione per una corretta alimentazione, primo passo per la prevenzione di numerose patologie.
- **Controllo della saturazione:** attraverso l'utilizzo di un pulsiossimetro (o saturimetro) professionale, che permette di misurare la quantità di emoglobina legata nel sangue in maniera non invasiva
- **Autotest diagnostici di prima istanza:** è possibile effettuare esami del sangue (tramite prelievo di sangue capillare), con l'ausilio di apparecchi completamente automatici, omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista sulla base di protocolli concordati con l'Azienda Sanitaria Locale.
- **Noleggio di apparecchi elettromedicali:** tiralatte elettrico, bilancia pesa neonati, aerosol, sfigmomanometro, magnetoterapia.
- **Servizio CUP:** messa a disposizione dei clienti della farmacia, nell'orario di normale apertura diurna al pubblico, dei seguenti servizi:
 - prenotazione delle prestazioni specialistiche (visite specialistiche, esami, diagnostica strumentale) presso le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate disponibili presso il sistema regionale CUP.
- **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 strutture pubbliche e private accreditate sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'A.S.L. medesima.

b) Consigli per la salute

Ciascun cittadino può rivolgersi in farmacia per ottenere un consiglio o una risposta in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

L'utenza è adeguatamente informata della disponibilità di tale servizio, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio visibile e facilmente accessibile.

c) La vetrina ed i banchi della farmacia comunale sono adattati anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

d) Schede informative

Vengono fornite dalle Associazioni di Categoria schede informative da distribuire in farmacia sulle malattie in genere, 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.



e) Prevenzione ed educazione sanitaria

L'A.S.M. collabora con gli Enti Pubblici per interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nel territorio e con i cittadini in genere.

L'A.S.M. collabora inoltre con le Aziende Sanitarie Locali a programmi di farmacovigilanza, laddove richiesto.

f) Servizi attivati in fase di emergenza sanitaria pandemica

E' attivo presso la farmacia comunale il servizio di prenotazione ed effettuazione tamponi rapidi naso-orofaringei per la ricerca dell'antigene Sars-Cov2.

g) Ulteriori servizi

Sono previste ulteriori iniziative, volte a migliorare il servizio farmaceutico offerto:

- APP dedicata alla prenotazione farmaci, noleggio apparecchiature elettromedicali, servizi attivati in farmacia, chat con farmacista in tempo reale, gestione terapie e medicinali da assumere etc.
- Consegna farmaci a domicilio: attivo sull'intero territorio comunale, viene svolto gratuitamente per i soggetti con grave disabilità, persone impossibilitate a recarsi in farmacia per ragioni familiari o di salute (eventualmente anche individuati dai servizi sociali del Comune o dal Concedente)
- Test Streptococco A mediante tampone orofaringeo rapido
- FSE (fascicolo sanitario elettronico)
- Preparazioni galeniche
- Vendita e noleggio articoli sanitari ed ortopedici
- Vendita prodotti alimentari per intolleranze
- Fidelity card
- Screening insufficienza venosa (vein check)
- Screening densitometria ossea (MOC)
- Analisi della pelle
- Foratura lobi
- Servizi infermieristici (su richiesta)
- Sportello psicologico (su richiesta)



STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI

Standard di Qualità

L'A.S.M.:

- ✓ attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le Aziende Sanitarie Locali, con le organizzazioni di cittadini e di volontariato, ecc., con particolare riferimento alla prenotazione di analisi e visite specialistiche presso i servizi del SSN, all'erogazione di farmaci a domicilio e alle terapie domiciliari
- ✓ fornisce tutte le informazioni e si adopera per garantire l'accesso ai farmaci ed alle terapie anche ai cittadini al di fuori del proprio territorio di residenza
- ✓ si impegna ad instaurare un rapporto di collaborazione con il medico prescrittore, onde evitare, anche dal punto di vista burocratico, disagi ai cittadini
- ✓ a supporto dei medici e in sinergia con altri professionisti sanitari, si informa sul decorso delle terapie e ne monitora l'andamento. Offre suggerimenti per una corretta assunzione delle terapie al fine di rafforzare l'aderenza terapeutica
- ✓ che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- ✓ dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista
- ✓ che i farmaci non immediatamente disponibili in farmacia vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore nei giorni feriali, purché siano disponibili nel normale ciclo distributivo
- ✓ di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione ai clienti interessati
- ✓ che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici per il disturbo segnalato
- ✓ al fine di garantire tanto una corretta assunzione dei farmaci prescritti quanto la riduzione di sprechi, si impegna nella promozione di attività rivolte ai cittadini inerenti la conservazione ed il mantenimento dei farmaci (es.: iniziative rivolte alle persone più anziane su medicinali acquistati da tempo per informarle circa eventuali scadenze o sulla effettiva utilizzabilità; indicazioni sulla corretta modalità di conservazione dei farmaci, sul loro smaltimento, ecc.)
- ✓ sceglie, nell'attuazione delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti
- ✓ fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi
- ✓ che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata
- ✓ che il comportamento proprio e dei propri dipendenti, secondo le specifiche competenze, sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto, nel pieno rispetto della riservatezza
- ✓ che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia e di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia



- ✓ che venga effettuata la pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia nel rispetto della normativa vigente
- ✓ la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci
- ✓ il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali
- ✓ rispetta le norme della farmacopea ufficiale per la preparazione e la confezione dei farmaci galenici; fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini sia, infine, se interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista
- ✓ predisporre una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco
- ✓ prevede un'area specifica per l'erogazione di servizi aggiuntivi, quali la misurazione della pressione, l'effettuazione di test diagnostici di prima istanza, pronto intervento per le piccole medicazioni e altri servizi previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni/servizi erogati rispondono a standard di qualità e sicurezza validati, anche se offerti da altri operatori
- ✓ si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di conforto
- ✓ accoglie suggerimenti e segnalazioni dei cittadini e si attiva per migliorare il servizio offerto al fine di renderlo più vicino ai bisogni espressi
- ✓ si impegna a segnalare eventuali eventi avversi provocati dall'utilizzo dei farmaci ed informa il cittadino sulle modalità per effettuare la segnalazione
- ✓ nel caso di vendita di farmaci on line, si accredita presso le autorità competenti e inserisce sul proprio sito il bollino identificativo valido nell'UE
- ✓ promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie
- ✓ arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario
- ✓ lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera
- ✓ propone alla autorità competente, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze del cittadino
- ✓ garantisce turni di servizio che assicurino un'adeguata copertura del territorio in cui è situata ed informa in modo chiaro, semplice ed aggiornato sulle farmacie di turno e sugli orari di apertura e chiusura
- ✓ affigge un cartello con la dicitura «Non fumare» e si impegna a far rispettare tale indicazione in tutti i propri locali
- ✓ adotta soluzioni per la gestione delle attese, quali ad esempio il salva – coda
- ✓ presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.)
- ✓ in caso di emergenza o situazioni di calamità, è un punto di riferimento ed orientamento per il cittadino
- ✓ garantisce, in caso di emergenza, le informazioni ed il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate.

Procedure di attuazione del sistema qualità



L'A.S.M. 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 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 l'A.S.M. predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza che comprenderà una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

L'A.S.M. ha attiva una casella di posta elettronica per la gestione sia delle richieste di informazioni che dei reclami.

Impegni e programmi

L'A.S.M. si impegna a:

- 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;
- 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;
- praticare gli orari di apertura propri del settore;
- comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede della farmacia, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno:
 - ❖ i contenuti della presente "Carta dei servizi";
 - ❖ le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio;
 - ❖ le decisioni che riguardano gli stessi utenti e loro motivazioni;
 - ❖ le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.



DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI

Il cittadino può avanzare critiche o reclami in forma scritta, in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard esposti in questa Carta, o chiedere un appuntamento con il Direttore della farmacia che verrà fissato entro massimo cinque giorni lavorativi dalla richiesta. Il cittadino potrà altresì inviare le proprie osservazioni all'indirizzo di posta elettronica info@asmvenaria.it ovvero per iscritto all'indirizzo Azienda Speciale Multiservizi - Viale P.E. Buridani n. 56 – 10078 Venaria Reale (TO).

I reclami e le segnalazioni possono essere inviate anche tramite le Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Piemonte (L.R. n. 24 del 26 ottobre 2009, modificata dalla L.R. n. 9 dell'11 luglio 2011). L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

A.S.M. si impegna, nei limiti delle proprie possibilità e competenze, a dare risposta entro 30 giorni a tutti i reclami pervenuti. In un'ottica di trasparenza tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti vengono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

A.S.M. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa. Qualora la risoluzione della controversia sorta non avvenga nelle suddette modalità, l'azienda comunicherà all'utenza la modalità della risoluzione in via giudiziaria.

STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO AL RIMBORSO

A.S.M. si impegna a rimborsare l'Utente in caso di danno riconosciuto, dovuto a cause imputabili all'azienda e nei limiti del danno effettivamente subito, entro 60 giorni, salvo la complessità del reclamo non richieda ulteriori accertamenti e/o intervento da parte di terzi. In questo caso, entro lo stesso termine, il richiedente verrà informato sullo stato di avanzamento della sua pratica, segnalando l'ulteriore termine.

INDICAZIONI UTILI

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.
3. Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco è una sana abitudine.
4. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
5. Non si devono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
6. Segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura è un tuo diritto e aiuta tutti.



7. E' bene riporre i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
8. E' opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
9. Non bisogna gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.
10. E' molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il tuo farmacista.