

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA SOCIETÀ FARMACIE COMUNALI CORSICHESI SPA

1. Identità del soggetto erogatore

Il soggetto gestore delle sedi farmaceutiche di proprietà del comune di Corsico è la società Farmacie Comunali Corsichesi Spa.

2. Servizi offerti dalla farmacia comunale

La società Farmacie Comunali Corsichesi spa assicura 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. In particolare prodotti generici, galenici officinali e magistrali, omeopatici, 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;
- 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 normativa contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

In particolare, la società eroga i seguenti servizi:

1) Prenotazione dei servizi sanitari tramite C.U.P. ed esazione delle quote di partecipazione alla spesa. Viene fornito dalla società nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari nel servizio medesimo.

2) Assistenza integrativa e protesica.

3) Collaborazione all'informazione e all'educazione sanitaria. Le farmacie e le loro Organizzazioni partecipano ad iniziative promosse dalla Pubblica Amministrazione, tese a fornire al cittadino efficaci strumenti di informazione ed educazione sanitaria, per un uso sempre più appropriato del farmaco. A tale proposito sulla base di mirate ricerche epidemiologiche le farmacie collaborano per la predisposizione da parte delle Aziende Sanitarie di linee guida su specifici problemi sanitari delle popolazioni locali. La farmacia e le loro Organizzazioni partecipano attivamente nelle fasi di raccolta dati, studi, ricerche, informazione capillare ai cittadini, valutazione dei risultati nonché nella fase di

stesura delle linee-guida.

4) “Angolo del Consiglio”. La società con carattere di continuità e attraverso tutti i propri operatori si impegna a fornire al cliente consulenze in modo riservato e personalizzato, nonché a fornire informazioni sui servizi offerti direttamente o accreditati dal Sistema Sanitario Regionale presenti sul territorio e alle procedure per accedervi, nonché ad aggiornarlo sulle varie disposizioni emanate dai competenti Organi al fine del pieno esercizio dei propri diritti sanitari. A tal proposito mette a disposizione del pubblico, tramite affissione o distribuzione, i materiali (carta dei servizi, regolamento di tutela utenti, manifesti, locandine, leggi, circolari, depliant) predisposti dalla Pubblica Amministrazione.

La società provvederà, compatibilmente con gli spazi disponibili, a destinare uno spazio distinto e riservato per il rapporto interpersonale con il paziente. La farmacia si rende disponibile per l'utilizzo di vetrine e strumenti comunicativi al servizio di campagne istituzionali volte al corretto uso del farmaco e alla promozione della Farmacovigilanza.

5) Autoanalisi in farmacia. La società si impegna a partecipare, anche attraverso l'utilizzo di strumenti diagnostici di prima istanza, alle iniziative promosse dalla regione o dalle aziende ASL riguardo a particolari iniziative di monitoraggio su peculiari aspetti sanitari (ipertensione, diabete, ecc..) attraverso l'autoanalisi e la prova della pressione.

6) Consegna dei referti medici agli assistiti. La società si rende disponibile attraverso appositi collegamenti ad inserirsi nella rete telematica delle Aziende Sanitarie in modo da permettere al cittadino anche il ritiro dei risultati degli esami chimico-clinici presso la farmacia e la possibilità di colloquiare con il medico.

7) Vigilanza attiva sui medicinali. La società si rende disponibile, in collaborazione con il SSR, al fine di rendere più sicuro l'impiego dei medicinali.

8) Educazione sanitaria. La società partecipa attivamente alle iniziative promosse dalla Regione Lombardia e dalle singole aziende ASL sui corretti stili di vita, sulle campagne per una corretta alimentazione, alle iniziative contro il fumo, alcool, AIDS, le tossicodipendenze, le malattie croniche, ecc.

3. Standard di qualità, impegni, programmi

Standard di Qualità

Il Gestore 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'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 la direzione della Farmacia venga svolta da farmacista in possesso di comprovata esperienza nel settore.

Procedure di attuazione del sistema qualità.

La società assume quali standard di qualità gli indicatori e gli indici riportati nell'allegata tabella per la qualità del servizio.

La società individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti non riportati nell'allegata tabella, 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 della Qualità dei servizi.

Il Gestore si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli *standard* forniti, eventualmente 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 il Gestore predispose 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.

Il Gestore trasmetterà al Comune, con cadenza annuale, una relazione informativa in merito alla soddisfazione dell'utenza, contenente, tra l'altro, specifiche considerazioni in merito ai reclami e ai suggerimenti dell'utenza.

Impegni e programmi

Il Gestore 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;

- ad adottare orari di apertura conformi a quanto previsto dalla normativa di settore ed a garantire l'apertura 24 ore su 24, 365 giorni all'anno di almeno una delle quattro sedi;

- 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 il Comune di Corsico;

- a comunicare all'utente, attraverso *depliant*, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "*Carta della Qualità dei servizi*" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

4. 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 del Gestore, in quanto gestore di pubblico servizio.

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

Il reclamo dovrà essere presentato su apposito modulo presso una qualsiasi delle sedi, oppure direttamente via mail all'indirizzo mail: reclami@farmcorsichesi.it

In caso di accoglimento del reclamo e di violazione degli standard previsti inerenti a tempistiche non legate alla fornitura di farmaci, al cliente sarà erogato un rimborso forfettario di €uro 30, mentre in caso di standard e tempistiche legate alla fornitura di farmaci il rimborso sarà commisurato al 10% del valore del farmaco o del ticket pagato.

La presente Carta della Qualità dei Servizi è adottata ai sensi del vigente contratto di servizio stipulato con il comune di Corsico e sarà modificata periodicamente a cura dell'organo amministrativo della società.

Corsico, 22/07/2014