



## CARTA DEI SERVIZI



***Farmacie Comunali  
Santa Croce Sull' Arno***

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Carta dei servizi .....	3
3. La Santa Croce Pubblici Servizi e le farmacie comunali gestite .....	4
4. Attività della farmacia e servizi erogati .....	5
5. Principi fondamentali .....	6
6. Qualità di servizi.....	7
6.1 Verifica della qualità dei servizi offerti .....	9
7. Tutela del cittadino.....	10
8. Partecipazione del cittadino.....	11

## 1. Premessa

Le farmacie comunali nascono durante l'era giolittiana con lo scopo principale di erogare farmaci ai cittadini indigenti e garantire l'assistenza farmaceutica anche in località disagiate dove l'imprenditoria privata non aveva interesse ad attivarne il servizio.

Ancora oggi in molte località o posizioni disagiate la farmacia comunale mantiene la sua funzione di presidio a garanzia del servizio anche quando le amministrazioni sono chiamate a ripianarne i costi sociali.

Le farmacie pubbliche hanno inoltre lo scopo di:

- garantire la concorrenza in un mercato che altrimenti sarebbe monopolio dell'interesse privato;
- garantire uno spirito etico e di servizio in una attività con ampie caratteristiche commerciali;
- fornire un'informazione indipendente e non consumista sul corretto uso dei farmaci;
- sviluppare servizi aggiuntivi per il cittadino (CUP, autodiagnosi, ecc.) allo scopo di facilitarne l'accesso ai servizi sanitari convenzionati e svilupparne una mentalità di prevenzione;
- costituire un punto di ascolto delle esigenze del cittadino in ambito socio-sanitario;
- liberare risorse economiche che possono essere utilmente reinvestite nel sociale.

## 2. Carta dei servizi

Le farmacie sono un presidio socio-sanitario a cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale a tutela della salute del cittadino.

Le Farmacie Comunali di Santa Croce sull'Arno hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che possono erogare, e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi specifici indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento, scelto dalle Farmacie Comunali di Santa Croce sull'Arno, per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la "Carta dei Servizi", il documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto legge 12 maggio 1995, n.163.

La Carta dei Servizi vuole essere quindi uno strumento di divulgazione teso a fornire una serie di informazioni sul servizio erogato, sull'organizzazione della farmacia, sugli standard di qualità garantiti nonché uno strumento di tutela per i cittadini, che garantisca risposte a

chi formula richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti, con ciò rispondendo alla richiesta di professionalità, qualità e garanzia che la Farmacia e ancora di più la Farmacia Pubblica deve assicurare.

La presente Carta Dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio vigente tra il Comune di Santa Croce sull'Arno e la società "Santa Croce Pubblici Servizi S.r.l."

### 3. Santa Croce Pubblici Servizi S.r.l. e le farmacie comunali gestite

Le amministrazioni comunali possono gestire le farmacie comunali sia direttamente (tramite la gestione in economia) sia a mezzo di azienda speciale oppure tramite società partecipate di gestione sottoscrivendo, in un contratto di servizio, gli impegni che il soggetto gestore deve rispettare a fronte dell'affidamento della gestione.

Nel contratto di servizio si definiscono i livelli qualitativi di erogazione del servizio tramite un impegno preso pubblicamente con i cittadini (la carta dei servizi) e si definiscono le finalità della gestione e i servizi collaterali che il gestore deve garantire sul territorio di riferimento.

La Santa Croce Pubblici Servizi S.r.l. è una società, interamente partecipata dal Comune di Santa Croce sull'Arno, alla quale è stata appunto affidata, attraverso un contratto di servizio, la gestione delle due farmacie comunali dislocate sul territorio:

#### **Farmacia Comunale 1**

in Corso Giuseppe Mazzini, 122,

Tel. 0571 30009

Aperta dal lunedì al sabato

con seguenti orari:

8.00-13.00 / 15.00-20.00

#### **Farmacia Comunale 2**

in Via G. di Vittorio, 1/3

Tel. 0571 366181

Aperta dal lunedì al sabato

con i seguenti orari:

8.00 - 20.00

Le Farmacie Comunali gestite da Santa Croce Pubblici Servizi si pongono sul territorio come vero e proprio "presidio socio-sanitario e centro di servizi sanitari" nel quale, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di

servizi, essenziali per i cittadini, connessi alla cura, all'informazione sanitaria, alla prevenzione e al mantenimento del benessere psicofisico.

Le Farmacie Comunali si rivolgono ai cittadini con l'obiettivo di fornire, oltre ad un servizio farmaceutico di qualità, garantito da una struttura organizzata e da un complesso di beni e servizi, anche un punto di riferimento e di ascolto delle esigenze del cittadino in ambito socio-sanitario.

#### 4. Attività della farmacia e servizi erogati

La Salute ed il Benessere dei cittadini sono individuati dalla Costituzione del nostro Paese come un diritto fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni ne danno attuazione organizzando una complessa rete di servizi sanitari e sociali, che vanno dal medico di medicina generale fino alle diverse cliniche specialistiche.

All'interno di questo contesto si inseriscono anche le attività delle farmacie, le quali, oltre a svolgere la loro funzione principale di distribuzione dei medicinali e dei prodotti integrativi, hanno aggiunto nel corso degli ultimi anni altre attività e servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute e benessere dei cittadini.

La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi delle esigenze connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e alla prevenzione di potenziali eventi perturbatori, hanno stimolato la nascita, all'interno delle Farmacie, di una vasta offerta di servizi socio-sanitari, di base e specialistici, oltre un costante supporto all'informazione e all'educazione sanitaria.

Di seguito sono quindi elencati i servizi che le Farmacie Comunali di Santa Croce sull'Arno sono in grado di offrire:

- l'approvvigionamento e la dispensazione, secondo le vigenti disposizioni di legge, di farmaci, presidi medico-chirurgici e prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa;
- la dispensazione di prodotti omeopatici, apistici, fitofarmaci e specialità per uso veterinario;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN;
- la prenotazione di visite specialistiche ed esami di laboratorio
- il servizio di Guardia farmaceutica diurna e notturna
- la misurazione della pressione arteriosa
- gli autotest diagnostici di prima istanza

- il noleggio di apparecchiature elettromedicali e protesiche
- il controllo del peso corporeo
- l'Holter pressorio ed elettrocardiogramma a riposo
- la foratura lobi

Oltre a questo le Farmacie offrono un importante supporto sulla consulenza sull'uso dei farmaci e sulla ragione della loro scelta, oltre alla promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari e dell'informazione e nello specifico:

- Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente, con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN), o disponibilità di prodotto generico di minor prezzo per medicinali a pagamento
- Distribuzione di schede ed opuscoli informativi (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)
- Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia coinvolgendo scuole, associazioni, circoli culturali
- Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione
- Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico ASL
- Informazioni sul prezzo dei medicinali

## 5. Principi fondamentali

Nella erogazione dei servizi di competenza le Farmacie Comunali si impegnano ad operare nel rispetto dei seguenti principi:

- **Efficacia**, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere 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**, i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino.
- **Eguaglianza**, che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore.

- **Partecipazione**, intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie rimostranze e critiche.
- **Cortesia**, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato alla disponibilità e alla comprensione.
- **Tutela**, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici, combattendo i rischi iatrogeni, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi.
- **Valutazione e miglioramento della qualità**, intese come lo sforzo continuo di valutare, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati.
- **Imparzialità**, intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio utente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi rispetto al recupero o al mantenimento della salute.
- **Continuità**, i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di apertura, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.
- **Diritto di scelta**, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque lo ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove.
- **Trasparenza**, intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i propri clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.
- **Riservatezza**, il farmacista si impegna a non divulgare le notizie ottenute dal cittadino riguardo alla tipologia degli acquisti effettuati, dei servizi erogati o delle informazioni da lui richieste.

## 6. Qualità dei servizi

Il fine principale della Farmacia Comunale è la salute e il benessere dei cittadini e per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del Servizio, la Farmacia Comunale adotta i seguenti standard di qualità garantendo:

- ✓ che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;

- ✓ che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro le 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- ✓ di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- ✓ che vengano indicati al cittadino, per quanto guarda i farmaci da banco e quindi senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici riferibili alla specifica fattispecie;
- ✓ che vengano rispettati i turni di servizio per assicurare un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- ✓ che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni al cittadino;
- ✓ che il comportamento del personale sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- ✓ che venga effettuato un adeguato controllo della qualità e della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia
- ✓ che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia;
- ✓ che sia tenuto un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità, al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia, secondo le loro specifiche competenze;
- ✓ che sia garantita la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- ✓ che siano fornite al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- ✓ che sia garantito il rispetto delle norme igieniche e di buona manutenzione dei locali;
- ✓ che sia garantita una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco;
- ✓ che siano garantiti locali ben areati e illuminati.

La Società inoltre:

- **rispetta** le norme sulla buona preparazione e confezionamento dei farmaci;
- **fornisce** una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini o, se interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista;
- **crea** un "angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;



- **si pone** come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di confronto;
- **attiva** servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le A.S.L. e, ove necessario, con le associazioni di volontariato, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, alle prenotazioni di analisi e alle visite specialistiche presso i servizi pubblici (CUP);
- **prevede** uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi;
- **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;
- **crea**, al suo interno, uno spazio apposito dedicato alle informazioni di carattere socio-sanitario;
- **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;
- **dota** tutto il personale di cartellini di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
- **promuove** essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- **assicura** un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
- **arreda** adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si renda necessario;
- **lascia** a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera;
- **espone** una 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;
- **provvede** alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e, quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini;
- **si attiva**, mediante intese tra le proprie organizzazioni e quelle dei cittadini, per la consegna domiciliare dei farmaci a particolari categorie di utenti non deambulanti, stimolando in tal senso anche la pubblica amministrazione;
- **presta** particolare attenzione ed assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problematiche specifiche (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.).

## 6.1 Verifica della qualità dei servizi offerti

La Santa Croce Pubblici Servizi ha individuato alcuni indicatori indispensabili per valutare la qualità dei servizi erogati. Gli indicatori individuati sono:

- la professionalità nell'erogazione del servizio;

- la disponibilità al consiglio e alla consulenza;
- la cortesia del personale;
- la velocità del servizio;
- il gradimento dei servizi aggiuntivi offerti;
- l'assortimento e la qualità dei prodotti;
- la pulizia dei locali;
- la politica dei prezzi praticati.

L'Azienda si impegna a predisporre forme di rilevamento periodico del livello di soddisfazione e della qualità percepita da parte dell'utenza, mediante opportune indagini di *customer satisfaction*, anche finalizzate al monitoraggio delle eventuali evoluzioni delle esigenze della clientela in modo da adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Le rilevazioni potranno essere effettuate sia attraverso strumenti di valutazione diretta sia avvalendosi della collaborazione di associazioni di volontariato o di tutela del cittadino.

La Società, allo scopo di migliorare costantemente il proprio operato, tramite il proprio sito web, mette a disposizione dei propri clienti un questionario di gradimento per conoscere il livello di soddisfazione in merito al servizio fornito.

Il questionario è anonimo e le informazioni contenute sono ad esclusivo uso interno.

E', altresì, a disposizione della clientela per raccogliere eventuali critiche, lamentele e/o suggerimenti sull'innalzamento degli standard qualitativi dei servizi offerti.

## 7. Tutela del cittadino

Fatte salve le garanzie già previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, le Farmacie si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela.

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità 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.

Nel caso il cittadino che non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal responsabile, potrà rivolgersi direttamente presso la sede della Santa Croce Pubblici Servizi Srl in Corso Mazzini n. 122 - Santa Croce sull'Arno (PI).

Le critiche in forma verbale e personale potranno essere avanzate previo appuntamento che verrà concesso entro massimo dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

Ove il cittadino ritenesse di utilizzare la forma scritta, le stesse potranno essere inviate allo stesso indirizzo, oppure all'indirizzo mail: **farmcomunale.santacroce@gmail.com**, indicando una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard precedentemente esposti, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto del reclamo.

La Santa Croce Pubblici Servizi si impegna a rispondere al presentatore del reclamo entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento del Farmacista oggetto del reclamo, qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati. Copia della risposta data al cittadino sarà inviata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino).

Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente le Farmacie Comunali hanno assunto mediante la presente Carta dei Servizi.

## 8. Partecipazione del cittadino

Le Farmacie, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pongono al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

Inoltre, le farmacie assicurano che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini.

Per questi motivi, laddove i farmacisti riscontrassero profili di parzialità oppure comunicazioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegnano a rimuoverne la visibilità e/o a intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il suo ruolo di educatore sanitario gli impone.

Le farmacie ritengono però indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento diretto dei cittadini e a tal fine si impegnano a garantire l'ascolto delle valutazioni, osservazioni e suggerimenti che l'utenza intenderà avanzare.

Le farmacie si impegnano a incoraggiare la partecipazione del cittadino anche attraverso l'organizzazione di incontri collettivi con gli operatori del settore e le associazioni di cittadini, finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico e alla promozione di progetti di diffusione dell'educazione sanitaria di base, preventiva e terapeutica.