

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento programmatico della FARMACIA CONCORDIA S.r.l. che esprime la volontà di creare un nuovo rapporto con i cittadini/utenti in modo da garantire i diritti degli stessi.

Nel rispetto delle indicazioni guida del Ministero della Sanità la Società FARMACIA CONCORDIA S.R.L., nel fornire i propri servizi, si uniforma ai seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza dei diritti degli utenti
- Imparzialità nei comportamenti degli erogatori nei confronti degli utenti
- Continuità nell'erogazione del servizio
- Partecipazione del cittadino alla prestazione
- Efficienza ed Efficacia del servizio erogato.

INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

La Farmacia è un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini più facilmente raggiungibile sia per gli orari di apertura che per la diffusione sul territorio. Costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base, con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- le consulenze sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti, ovvero la predisposizione ad opera del farmacista di medicamenti prescritti dal medico;
- l'indagine sul corretto uso dei farmaci e la farmacovigilanza, cioè la segnalazione all'autorità competente sul territorio di presunte reazioni avverse relative ai farmaci di libera vendita;
- la fornitura di servizi specialistici ed integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale;
- 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 Società FARMACIA CONCORDIA S.R.L. si costituisce il 31 luglio 2006 per la gestione della Farmacia Comunale di Concordia Sagittaria, con Sede legale, Direzione e Sede amministrativa in Concordia Sagittaria Piazzale Matteotti, n. 15 – tel. 0421 270241.

SERVIZI OFFERTI

FARMACIA CONCORDIA S.R.L. provvede di assicurare ai cittadini:

- la preparazione e la vendita al dettaglio di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, affini ai farmaceutici, omeopatici, di erboristeria, preparati galenici, officinali e magistrali, spiriti, essenze, prodotti apistici, alimenti per la prima infanzia, dietetici, complementi alimentari ed integratori della dieta;
- la vendita di prodotti cosmetici e di profumeria per l'igiene e bellezza personale, presidi medico-chirurgici, articoli sanitari e protesici, materiali di medicazione, reattivi e diagnostici;
- la vendita e il noleggio di apparecchi medicinali, apparecchi e protesi ortopediche, articoli per ottica ed

Farmacia Concordia S.r.l. – Piazza G. Matteotti, n. 15 – 30023 Concordia Sagittaria (VE) – tel. 0421 270241
Cap. Soc. € 10.000,00 i.v. – REA n. 331700 Reg. Impr.di VE – C.F./P.IVA 03709660272

*Società unipersonale di capitale interamente pubblico a partecipazione esclusiva del Comune di Concordia Sagittaria
soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Concordia Sagittaria (VE) C.F. 00576720270*

occhiali, apparecchi acustici ed elettromedicali e tutti gli altri apparecchi sanitari in genere normalmente in vendita e noleggio nelle farmacie;

- l'effettuazione di analisi non mediche, con o senza l'utilizzazione di apparecchiature;
- l'attività di ricerca, elaborazione, stampa e diffusione di materiale informativo - educativo sanitario per il pubblico;
- la vendita di libri ed altre pubblicazioni, giornali e riviste attinenti la salute ed il benessere;
- la promozione, la partecipazione e la collaborazione di incontri, convegni, studi e seminari, su argomenti attinenti i programmi di medicina preventiva, informazione ed educazione sanitaria ed aggiornamento delle professioni inerenti la sanità ed il benessere personale;
- l'effettuazione di test di auto-diagnosi e di servizi di carattere sanitario rivolti all'utenza;
- la fornitura di ulteriori servizi integrativi ed accessori, comunque inerenti agli scopi della società, ad operatori, enti, istituti od imprese, sia pubbliche che private, che agiscono in campo farmaceutico o svolgono prestazioni sanitarie a favore della collettività.

ORARIO DI APERTURA

Dal lunedì al sabato dalle ore 8,45 alle ore 12,30 e dalle ore 15,30 alle ore 19,00 (orario invernale).

Dal lunedì al sabato dalle ore 8,45 alle ore 12,30 e dalle ore 16,00 alle ore 19,30 (orario estivo).

SERVIZI

a) Servizi di base:

- Misurazione della pressione: viene effettuata nella sede farmaceutica, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente. L'onorario della prestazione viene concordato a livello locale tra le Associazioni di Categoria.
- Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda 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'Azienda S.L. medesima.
- Servizio di prenotazione dei servizi sanitari: viene fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo.

b) Informazioni sul Farmaco

- La Farmacia è dotata di un sistema informatico, aggiornato quotidianamente, che in tempo reale permette di avere tutte le informazioni riguardanti l'accesso al farmaco ed il suo corretto utilizzo: classificazione del S.S.N., prezzo, disponibilità nel ciclo distributivo, farmaci analoghi, effetti collaterali, compatibilità ed interazione con altri farmaci etc.

c) Bancomat

- Nella Farmacia è possibile effettuare pagamenti a mezzo Bancomat o Carta di Credito Visa e Mastercard. La Farmacia rilascia scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni qualora la normativa fiscale lo consenta.

SERVIZI DELLA FARMACIA NEL TERRITORIO

La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal DPR 94/1989.

STANDARD DI QUALITA'

La Società garantisce:

- 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 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 S.L.;
- che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- 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;
- che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano 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 ai cittadini;
- che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
- che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia.

VERIFICA DEGLI STANDARD

Vengono individuati, a cura della Società, adeguati indicatori di attività che sono resi noti agli utenti unitamente agli standard ritenuti accettabili.

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.

IMPEGNI E PROGRAMMI

La Società si impegna:

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi 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 comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro

Farmacia Concordia S.r.l. – Piazza G. Matteotti, n. 15 – 30023 Concordia Sagittaria (VE) – tel. 0421 270241
Cap. Soc. € 10.000,00 i.v. – REA n. 331700 Reg. Impr.di VE – C.F./P.IVA 03709660272

*Società unipersonale di capitale interamente pubblico a partecipazione esclusiva del Comune di Concordia Sagittaria
soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Concordia Sagittaria (VE) C.F. 00576720270*

mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.