

## **CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI DI AREZZO**

### **L' A.F.M. Spa si impegna ad uniformare l'erogazione del servizio ai seguenti principi generali**

#### **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e Servizio e l'accesso al Servizio devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del Servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

#### **Continuità**

L'erogazione del Servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalle normative regolatrici di Settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio devono essere espressamente regolati dalla Normativa di Settore. In tali casi, il Gestore deve adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

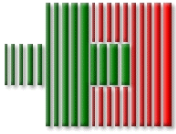
#### **Partecipazione**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente Gestore. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano in quanto rientranti negli atti di natura amministrativa. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

Il Gestore è tenuto inoltre a rispettare nei confronti dell'utente tutti gli obblighi ed attenersi alle prescrizioni previste dalla normativa vigente in materia di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali. L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare consigli e suggerimenti per il miglioramento del Servizio. Il Gestore dà sollecito riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate, secondo le modalità più avanti riportate, ed acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del Servizio reso.

#### **Efficacia, Efficienza, Economicità**

Il servizio pubblico, pur tenendo conto della sua valenza sociale, deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità.



### **Servizi di base**

- ▶ **Servizio di prenotazione delle analisi e visite specialistiche:** viene fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con l'ASL e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo. Tali farmacie sono F1, F2 e F4.
- ▶ **Misurazione della pressione:** viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente. Non viene richiesto onorario della prestazione che tuttavia può essere regolamentata nella quantità da erogare al singolo soggetto.
  
- ▶ **Controllo del peso:** l'iniziativa prevede, in tutte le sedi farmaceutiche, oltre alla disponibilità di una bilancia per la verifica del peso, la possibilità di interventi di informazione per una corretta alimentazione, realizzati mediante mezzi elettronici o messi a disposizione dal servizio di Educazione Sanitaria. Le prestazioni fornite attraverso mezzi elettronici sono a pagamento, le informazioni rese attraverso il Servizio di Educazione Sanitaria sono gratuite.
- ▶ **Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi dell'ASL:** verranno forniti gli orari di accesso agli uffici dell'ASL, nonché tutte le informazioni da essa messe a disposizione 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'ASL medesima. Al momento nessuna farmacia offre questo servizio.

### **Angolo della Salute**

E' uno spazio, che nelle farmacie di modeste dimensioni può essere anche virtuale, disponibile per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Dove possibile tale spazio viene appositamente allestito, è facilmente accessibile e resa chiaramente visibile la sua esistenza.

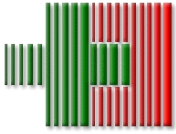
L'angolo della salute realizzato assolve anche il servizio Relazioni con il Pubblico.

### **Vetrine**

Le vetrine della farmacia, siano esterne che interne ai locali, sono sempre realizzate con temi e strumenti che riflettono la valenza del servizio offerto, riservano uno spazio alla valorizzazione professionale della farmacia e sono adatte anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

### **Schede informative**

Vengono fornite schede informative anche realizzate tramite il servizio di Educazione Sanitaria, da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute.



### **Educazione alla salute ed informazione sanitaria**

La Società predispone in proprio e collabora ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei Quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative.

### **Farmacovigilanza**

La Società e le farmacie collaborano con la ASL a programmi di farmacovigilanza concordati.

### **Consegna dei farmaci a domicilio**

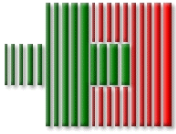
La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente.

### **Standard e garanzie di qualità**

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;
- ▶ 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 tra essi i più economici;
- ▶ che siano messe a disposizione strutture minime quali sedute, 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 e che sia ben identificabile la figura del farmacista;
- ▶ che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- ▶ che i prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia vengano selezionati in base soprattutto alla loro qualità ed efficacia;
- ▶ che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia.

La Società garantisce inoltre che le procedure operative adottate per il disimpegno delle attività sono realizzate in modo da garantire la qualità del prodotto dispensato e entro 18 mesi dall'adozione della presente carta dei servizi saranno conformi alle direttive previste dalla norma UNI EN ISO 9002.



**Nell'ambito della propria programmazione generale e nell'ottica di avviare un processo di miglioramento continuo dell'efficacia e socialità dei servizi offerti, la Società si impegna, anche sulla base degli obiettivi contenuti nel contratto di servizio con il Comune di Arezzo, a porre in essere le attività necessarie che consentano di perseguire le seguenti finalità e realizzare i programmi di seguito elencati:**

- ▶ 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 collaborare con la ASL 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;
- ▶ a promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;
- ▶ garantire la distribuzione presso ciascuna farmacia dei prodotti per assistenza integrativa in convenzione con l'A.S.L.;
  
- ▶ 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 della A.S.L. e di intesa con la stessa, stabilite anche di concerto con le Associazioni dei Farmacisti e con il Comune di Arezzo; in particolare, in tale contesto, l'azienda si impegna ad aderire ad eventuali iniziative promosse dal Comune di Arezzo, in collaborazione con associazioni non profit, ONLUS, di volontariato e/o di categoria, volte a garantire presso tutte le sedi farmaceutiche la distribuzione gratuita di farmaci da banco a favore di categorie svantaggiate (individuate dal Comune di Arezzo) a fronte di presentazione di apposito coupon; le specifiche modalità di realizzazione dell'iniziativa verranno successivamente definite con apposita convenzione i cui estremi saranno resi noti all'utenza nelle forme ritenute più idonee. I farmaci di cui si tratta saranno resi disponibili da AFM SpA senza alcun aggravio di costi e veicolati attraverso organizzazioni di volontariato aderenti all'iniziativa;
- ▶ dotarsi, per la regolamentazione delle modalità da attuare per lo svolgimento delle singole attività, di un sistema ispirato alle norme previste dalla UNI EN ISO 9002 che possa portare alla successiva certificazione;
- ▶ a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

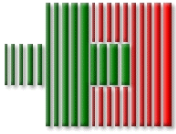
### **Aggiornamento della Carta dei Servizi**

L'Azienda si impegna a pubblicare la Carta con cadenza annuale, nonché aggiornarla ogni qualvolta ciò si renda necessario. L'Azienda darà inoltre la massima diffusione della Carta dei Servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti della clientela mettendola a disposizione presso le farmacie e i punti vendita dell'azienda nonché adottando apposite iniziative informative.

### **Procedura per l'inoltro dei reclami**

il reclamo può essere inoltrato in forma scritta, tramite fax o posta elettronica, utilizzando i modelli predisposti dall'azienda;

il reclamo può essere inoltrato entro 5 giorni lavorativi dal momento del verificarsi dell'evento che ha costituito motivo dello stesso;



**A.F.M. Spa**

Via setteponti, 68 - 52100

tel. 0575/98621 - afmamministrazione@pec.flynetitalia.it

l'azienda si impegna a fornire una risposta scritta interlocutoria entro 10 gg. lavorativi e definitiva entro 30 gg. lavorativi;

la risposta interlocutoria conterrà i seguenti elementi: comunicazione del dipendente responsabile dell'indagine, dei tempi di espletamento della stessa, gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi, i mezzi di tutela di cui l'utente può disporre in caso di risposta sfavorevole.

*Farmacie Comunali*

1 "Campo di Marte" - Campo di Marte 7 - Tel. 0575/902466

sempre aperta 24 ore su 24

2 "Del Trionfo" - Via del Trionfo, 82 - Tel. 0575/910384

3 "Giotto" - Via Cellini 9 - Tel. 0575/357662

4 "Fiorentina" - Via M. Perennio 88 - Tel. 0575/357659

5 "San Giuliano" - Loc. San Giuliano - Tel. 0575/363061

6 "Mecenate" - Via Mecenate 5/F.G.H.I.L - Tel. 0575/21413

7 "San Leo" - Via Donizetti 9/c - S.Leo - 0575/381769

8 "Ceciliano" - Case Nuove di Ceciliano, 11 - 0575/1824445

*Distribuzione intermedia*

Magazzino ingrosso - Via Setteponti, 68 - Tel. 0575/986227

*Uffici Amministrativi*

Via Setteponti, 68 - Arezzo - Tel. 0575/98621