

## **Allegato 4**

### **LINEE GUIDA CARTA DEI SERVIZI**

#### **Standard minimi di qualità e quantità delle prestazioni ai fini della predisposizione da parte del concessionario della “Carta dei servizi della farmacia di Castelleone”**

Il concessionario, contestualmente alla sottoscrizione del contratto di concessione del servizio di distribuzione farmaceutico, dovrà stipulare una “Carta della qualità dei servizi della farmacia di Castelleone”, nel rispetto dei parametri e degli standard di seguito illustrati, individuando adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali.

La suddetta “Carta della qualità dei servizi della farmacia di Castelleone”, dovrà essere redatta e pubblicizzata in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

Premesso che:

1. la farmacia costituisce un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche;
2. la farmacia svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, recante *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità;
3. l'esigenza della predisposizione di un documento ad hoc denominato “Carta della qualità dei servizi della farmacia” che individui i servizi offerti, risponde all'esigenza di disciplinare compiutamente ed in modo più efficiente il rapporto tra la parte che eroga il servizio e la cittadinanza;
4. detto documento costituisce un atto di impegno del farmacista nei confronti dei cittadini/utenti e dovrà esser articolato come di seguito specificato.

#### **Art. 1 – Servizi offerti dalla farmacia**

La farmacia del Comune di Castelleone affidata in concessione con contratto rep. ....n. .... del ..... e situata in via ..... assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:  
A. 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 medico-chirurgici 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, 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 del Decreto Ministro dell'Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.I gs. 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;

- B. preparazione estemporanea di medicamenti e preparazioni magistrali;  
C. consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;  
D. informazione ed educazione sanitaria;  
E. attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2 comma 461 e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della farmacia:

- equaglianza a tutti i cittadini: sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì, poiché, ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute;

- imparzialità: il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute; a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;
- efficienza ed efficacia: il farmacista opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento professionale non come mero adempimento di un obbligo legale, ma come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci;
- continuità: il farmacista deve operare impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura; - diritto di scelta: ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove;
- partecipazione: ogni cittadino ha il diritto di partecipare, collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni;
- valutazione e miglioramento della qualità: deve essere posta attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;
- trasparenza: il farmacista deve instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, al fine di consentire allo stesso di individuare le caratteristiche significative del cittadino, per fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti maggiormente vocati al consiglio professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino, al minor costo possibile;
- riservatezza: il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, abbia usufruito.

Il direttore della farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima;

- accoglienza: ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia deve essere mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.

Il concessionario cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della "Carta della qualità dei servizi della farmacia", facendone sottoscrivere una copia.

Il concessionario assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta della qualità dei servizi della farmacia" e provvede, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

## **Art. 2. – Standard di qualità**

Il concessionario 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 Sanitaria Locale;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuata un adeguato controllo della data scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia.

## **Art. 3 – Impegni e programmi**

Il concessionario:

- rispetta la norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- crea "un angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
- dota tutto il personale di cartellino 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;

- espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;
- provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne;
- comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica ed ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della definitiva carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

#### **Art. 4 – Procedure di attuazione del sistema qualità**

Il concessionario individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi, e temporali e, a fronte degli stessi, saranno perfezionati gli standard generali del servizio.

Il concessionario 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 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 concessionario predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

I presenti contenuti minimi della "Carta della qualità dei servizi della farmacia" costituiscono parte integrante del contratto da stipularsi tra il Comune di Castelleone ed il concessionario.