



**A.F. MONTEVARCHI SPA**  
codice fiscale/partita Iva 00368270518  
Iscritta al Registro Imprese di Arezzo col n.00368270518  
Capitale sociale interamente versato Euro 330.000

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

### **Premessa**

Le Farmacie Comunali fanno parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale alle quali è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio. Le Farmacie Comunali di Montevarchi hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per informarli sui servizi che possono erogare e sugli standard di qualità che si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto dalla Farmacia Comunale di Montevarchi per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la “Carta dei servizi”.

Nella nostra legislazione la normativa di riferimento e il primo atto rilevante è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994 (cosiddetta direttiva Ciampi), con cui sono state dettate regole e principi, in seguito richiamati dall’Art. 11 del D.lgs. n.286 del 1999, che rappresenta il fondamento legislativo delle carte dei servizi.

Un documento, dunque, con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia dei cittadini nei confronti delle proprie Farmacie Comunali.

### **Identità del Soggetto erogatore**

Le Farmacie Comunali di Montevarchi sono gestite dalla società “A.F. Montevarchi S.p.A.” (d’ora in avanti “la Società”), società per azioni con il Comune socio unico, con sede legale in Montevarchi (Ar) Via F. Cataliotti n. 28.

Le tre farmacie comunali garantiscono una presenza efficace sul territorio ponendosi come veri e propri “presidi socio sanitari e centri di servizi sanitari” nei quali, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, (alcuni all’interno del S.S.N.), essenziali per i cittadini.

# Principi Fondamentali

La Società si impegna ad attenersi ai seguenti principi fondamentali per l'erogazione del servizio:

## 1. 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, la Società deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## 2. Uguaglianza

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. Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

## 3. Efficacia

Il farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

## 4. Efficienza

Il farmacista mette a disposizione dell'utente la propria competenza professionale costantemente rinnovata attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

## 5. Trasparenza

Trasparenza e riservatezza rappresentano insieme lo sforzo che i nostri operatori compiono di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

## **6. Partecipazione**

La Società ritiene indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, facendo tesoro dei loro suggerimenti e indicazioni finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. Le Farmacie Comunali per quanto possibile, garantisce l'attuazione di quanto proposto dai cittadini.

Ogni cittadino che usufruisce dei servizi delle Farmacie Comunali ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa elencati.

## **7. Adattabilità**

Perseguire la propria missione sociale potenziando i collegamenti tra i vari punti vendita tramite investimenti in tecnologie di rete e strumenti di comunicazione.

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando metodologie comuni a tutte e tre le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

## **Servizi di base**

- L'approvvigionamento e la dispensazione, secondo le vigenti disposizioni di legge, di farmaci, presidi medico – chirurgici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa e prodotti senza glutine (vasto assortimento presso la Farmacia Comunale 1);
- La preparazione estemporanea di prodotti galenici e magistrali e di altri prodotti di cui è consentita la preparazione in farmacia secondo le vigenti disposizioni di legge;
- La dispensazione di prodotti omeopatici, fitofarmaci e specialità per uso veterinario;
- La consulenza sull'uso dei farmaci e sulla ragione della loro scelta;
- L'informazione e l'educazione sanitaria;
- Servizio di prenotazione delle analisi e visite specialistiche CUP: 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. Tale servizio è svolto presso la Farmacia Comunale 1;
- Misurazione della pressione: viene effettuata, nelle Farmacie Comunali 1 e 2, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente;
- Noleggio di articoli sanitari (deambulatori, carrozzine, bilancia elettronica pesa-neonati, compressore per materasso anti- decupido, rollator, stampelle, etc..). Tale servizio è svolto presso la Farmacia Comunale 1;
- Servizio di consulenza ortopedica e controllo dell'udito affidati a personale esterno che collabora con la Società. Tale servizio è svolto presso la Farmacia Comunale 1 e 2.

## **Angolo della Salute**

“L’angolo della salute”, che nelle farmacie di modeste dimensioni può essere anche virtuale, è un servizio offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Gli operatori delle farmacie comunali garantiscono la piena disponibilità nell’effettuare il servizio stesso.

## **Vetrine**

I banchi e le vetrine delle farmacie, siano esterne che interne ai locali, sono sempre realizzati 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 da distribuire in farmacia sulle malattie in genere, sull’igiene, sull’infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull’accesso ai servizi e quant’altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

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

La Società collabora con gli enti pubblici presenti sul territorio per interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute dei cittadini.

## **Farmacovigilanza**

La Società collabora con le Aziende Sanitarie Locali a programmi di farmaco farmacovigilanza.

## **Bancomat**

In tutte le farmacie è possibile effettuare pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito.

Tutte le farmacie comunali rilasciano scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni qualora la normativa fiscale lo consenta.

## 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/OTC), 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;
- il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;
- 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;
- al cittadino che, in caso di emergenza, saranno fornite le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- 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, riservatezza e disponibilità al dialogo ed all'ascolto secondo le loro specifiche competenze;
- che i prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia vengano selezionati in base soprattutto alla loro qualità ed efficacia;
- che venga effettuato un adeguato controllo 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.

## Impegni e programmi

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

- promuovere ed incentivare l'uso corretto del farmaco, mediante attività di consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- promuovere ed incentivare la vendita di prodotti, diversi dai farmaci, connessi alla salute ed al benessere individuale (prodotti omeopatici, di prima infanzia, integratori alimentari, dermocosmetici);
- attuare una politica dei prezzi al pubblico attenta a tutelare l'interesse dei consumatori;
- aderire a progetti di prevenzione e ad iniziative di educazione sanitaria anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale;
- mettere in atto politiche aziendali tese al continuo miglioramento degli standard di qualità del servizio e del livello di soddisfazione dei clienti;
- dare la propria disponibilità a realizzare, in accordo con le Aziende sanitarie locali e/o i loro affidatari, un servizio di prenotazione dei servizi sanitari, qualora la farmacia venga individuata come idonea per collocazione territoriale e logistica;
- 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 in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione di farmacie di turno continuato (dalle ore 9.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato, svolto presso la Comunale 3);
- garantire la distribuzione dei prodotti per assistenza integrativa in convenzione con l'A.S.L. (il servizio viene svolto presso le Comunali 1 e 2);
- rispettare quanto previsto dall'ordinanza comunale in materia di turnazione;
- a dare diffusione della Carta dei Servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti della clientela mettendola a disposizione presso le farmacie e sul sito della Società.

## Procedura per l'inoltro dei reclami

Il reclamo può essere inoltrato in forma scritta, tramite fax o posta elettronica entro 5 giorni lavorativi dal momento del verificarsi dell'evento che ha costituito motivo dello stesso.

La Società 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

- **Comunale 1** Via F. Cataliotti n. 28 – Montevarchi (Ar)  
Tel. 055980300 Fax 0559101919 e- mail: [farmaunomtv@virgilio.it](mailto:farmaunomtv@virgilio.it)
  
- **Comunale 2** Via N. Traquandi n. 8/10 – Montevarchi (Ar)  
Tel. 055981167 Fax 0559850098 e- mail: [farmaduemtv@virgilio.it](mailto:farmaduemtv@virgilio.it)
  
- **Comunale 3** Via dell'Oleandro n. 37 – Montevarchi (Ar)  
Tel. 0550166618 Fax 0550166619 e- mail: [farmatremtv@virgilio.it](mailto:farmatremtv@virgilio.it)

## Uffici Amministrativi

Via F. Cataliotti n. 10 – Montevarchi (Ar)  
Tel. 0559105502 Fax 0559101919 e-mail: [info@farmaciemontevarchi.it](mailto:info@farmaciemontevarchi.it)