



farmacie comunali_{spa}



Azienda
Multiservizi
Rovereto

*CARTA DEI SERVIZI
DELLE
FARMACIE COMUNALI
DEL TRENINO*





INDICE

Introduzione	pag. 4
1. Elenco dei servizi offerti e standard di qualità	pag. 6
Servizi	pag. 6
Aspetti organizzativi	pag. 13
Aspetti funzionali	pag. 14
2. La tutela del cittadino	pag. 16
2a. Reclami	pag. 18
Memo	pag. 21



INTRODUZIONE

Questa che state leggendo è una nuova versione delle Carte dei servizi, diverse fra di loro, che sia Farmacie comunali SpA sia AMR hanno adottato anni addietro.

È nuova perché è stata studiata e concepita insieme fin dai primi passi dai due gestori di tutte le farmacie comunali nella provincia di Trento.

È nuova perché per la prima volta viene data completa informazione su tutti i servizi che si possono trovare in una farmacia comunale del Trentino.

È nuova perché prevede una forma particolare di garanzia e tutela del cittadino-cliente mai sperimentata prima d'ora in Italia.

È nuova perché vuole esplicitamente essere l'espressione di un rapporto innovativo volto a soddisfare le esigenze dei cittadini-clienti.

L'iniziativa affonda le proprie radici nel Protocollo d'intesa sottoscritto, nel mese di settembre 2007, da Farmacie comunali SpA e dall'Azienda Multiservizi Rovereto (AMR) per sviluppare un adeguato livello di collaborazione e di sinergia tra le farmacie comunali trentine.

Nello specifico, Farmacie Comunalì SpA e AMR intendono poter offrire su tutto il territorio provinciale (attualmente le farmacie comunali in Trentino sono 21) un uguale impegno e approccio verso i cittadini/pazienti, che si traduce in uguali forme di informazione, comunicazione, trasparenza e garanzia. In questo senso, i Consigli di Amministrazione ritengono la Carta dei Servizi non soltanto un atto dovuto nel quadro degli obblighi richiesti dai contratti di servizio, ma soprattutto un contributo significativo, poiché coerente con la natura pubblica delle farmacie e con la loro mission istituzionale.

La farmacia è un Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino, dispensando il farmaco in modo capillare e diffuso sul territorio.

Le farmacie comunali del Trentino 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 da tutte le farmacie comunali trentine 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, convertito con la legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), inerente proprio i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Si tratta di un documento attraverso il quale AMR e Farmacie Comunali Spa intendono:

1. stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini;
2. riaffermare con chiarezza il ruolo e i valori peculiari della farmacia italiana, che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.

L'attuale Carta sostituisce le precedenti Carte adottate e verrà rivista ogni 3 anni.

Trento, aprile 2009

Farmacie Comunali Spa

Il Presidente

Roberto Sester

Azienda Multiservizi Rovereto

Il Presidente

Alceste Santuari

1. ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ *

SERVIZI

cod.	SERVIZI / ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD
1	Misurazione della pressione arteriosa	1. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia 2. Referto scritto 3. Controllo regolare dell'apparecchiatura 4. Campagna di sensibilizzazione	1. Nel 100% delle misurazioni 2. Nel 100% delle misurazioni 3. Almeno 2 volte all'anno 4. Almeno 1 volta all'anno
2	Controllo del peso	Disponibilità dell'apparecchiatura in ogni farmacia	Referto scritto nel 100% dei casi
3	Angolo del neonato	Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia e attrezzato con fasciatoio	1. In ogni farmacia ove presente il servizio per il 100% del tempo di apertura al pubblico
4	Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche (non ausili)	1. Tempestiva messa a disposizione 2. Condizioni di perfetto funzionamento	Disponibilità immediata per almeno il 50% delle richieste

misurazione della pressione



misurazione:

- *pressione arteriosa*
- *battito cardiaco*



controllo del peso



misurazione:

- *peso corporeo*
- *altezza*

* Nelle tabelle di questo capitolo l'“indicatore” è la modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi; lo “standard” è il modo in cui il servizio offerto può essere “misurato” dal cittadino.

SERVIZI

cod. *SERVIZI / ATTIVITÀ*

INDICATORE

STANDARD

5	Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di scuole, associazioni, circoli culturali	Interventi svolti	Almeno 1 intervento all'anno per ogni Comune sede di farmacia comunale
6	Autoanalisi (esame del sangue)	<ol style="list-style-type: none">1. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia2. Campagna di sensibilizzazione	<ol style="list-style-type: none">1. Servizio garantito almeno due volte a settimana dove presente2. Almeno 1 volta all'anno
7	Servizi per il benessere: <ul style="list-style-type: none">• analisi della pelle• analisi dei capelli• analisi della sensibilità al sole• speciale cellulite	<ol style="list-style-type: none">1. Presenza di personale specializzato2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia	<ol style="list-style-type: none">1. In ogni farmacia ove presente il servizio o ogni qual volta venga offerto il servizio2. Almeno due volte all'anno

misurazione:

- *colesterolo*
- *glicemia*
- *trigliceridi*



autoanalisi del sangue



analisi della pelle

- *viso*
- *corpo*
- *cuoio capelluto*
- *mani*



SERVIZI

cod. *SERVIZI / ATTIVITÀ*

INDICATORE

STANDARD

8	Servizi alla persona specifici: <ul style="list-style-type: none">• servizio infermieristico• servizi per celiaci	Vedi i singoli servizi	Vedi i singoli servizi
9	Integrazione con la medicina di base, distrettuale e il servizio farmaceutico dell'APSS	Presenza nei gruppi di lavoro	Almeno 1 farmacista in almeno metà dei gruppi di lavoro costituiti
10	Defibrillatore (progetto provinciale in corso)	Disponibilità dell'apparecchiatura	<ol style="list-style-type: none">1. In almeno 2 farmacie2. Personale addestrato, aggiornato regolarmente e autorizzato3. Disponibilità discontinua in relazione alla presenza in servizio del personale autorizzato all'uso del defibrillatore semiautomatico

Angolo del neonato

- *misurazione del peso*
- *possibilità di allattamento*



Corsi di educazione sanitaria

- *Il bambino e l'emergenza*
- *Uso corretto dei farmaci*





SERVIZI

cod. *SERVIZI / ATTIVITÀ*

INDICATORE

STANDARD

	<i>SERVIZI / ATTIVITÀ</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
11	Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici	Personale competente	Servizio offerto in almeno 4 farmacie
12	Supporto burocratico alle richieste per i presidi	Personale esperto	Servizio offerto in almeno 4 farmacie
13	Consulenza e supporto nella scelta dei presidi per incontinenti	Personale competente	Servizio offerto in almeno 4 farmacie

ASPETTI ORGANIZZATIVI

cod.	SERVIZI / ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD
14	Segnalazione tempestiva delle reazioni avverse o indesiderate per tutti i prodotti acquistati in farmacia	Tempo intercorrente fra arrivo della segnalazione e invio alle autorità competenti	Entro il giorno successivo
15	Identificabilità del personale	Presenza cartellino distintivo con nome e qualifica	100% del personale di farmacia nel 100% delle ore di apertura al pubblico
16	Accessibilità all'informazione della farmacia di turno	Adeguate illuminazione e protezione delle bacheche indicanti le farmacie di turno	100% delle farmacie
17	Aggiornamento professionale	Numero delle persone formate	Almeno il 70% del personale all'anno
18	Possibilità di reclamo	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Preso in carico in massimo 5 giorni lavorativi

ASPETTI FUNZIONALI

cod.	SERVIZI / ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD
19	Servizi di attenzione e riservatezza	Presenza di un "Angolo della salute" (luogo separato, in cui il farmacista risponde in maniera esauriente e riservata ai vari quesiti e dubbi connessi alle terapie e al mantenimento del benessere psico-fisico della persona)	<ol style="list-style-type: none">1. In ogni farmacia2. Presenza di un apposito cartello ben visibile3. Usato nel 100% delle richieste del cittadino
20	Disponibilità del prodotto	Tempo di messa a disposizione	Mezza giornata nel 90% dei casi
21	Terapia del dolore	Numero richieste non evase al momento	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
22	Preparazione di formule magistrali ed officinali	Garanzia di approntamento	100% (per le molecole reperibili sul mercato)

ASPETTI FUNZIONALI

cod.	SERVIZI / ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD
23	Consulenza al cittadino sul corretto utilizzo dei prodotti	Questionario di <i>Customer satisfaction</i>	1. 100% delle richieste dei clienti 2. Una volta l'anno
24	Guardia farmaceutica notturna e diurna (turni)	Tempo di risposta alla chiamata	1. Immediato nel 100% dei casi (con farmacista presente) 2. Per le farmacie rurali: 15 minuti massimo (su chiamata) nel 100% dei casi
25	Informazioni sui farmaci equivalenti e loro disponibilità	Questionario di <i>Customer satisfaction</i>	1. 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2. Una volta l'anno



2. LA TUTELA DEL CITTADINO



Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e provinciale, le Farmacie comunali trentine si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi: 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 anche direttamente al direttore della Farmacia le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi. Qualora il direttore non fosse presente al momento della richiesta di chiarimenti da parte del cittadino, o se presente comunque impossibilitato a prendersi cura immediatamente della situazione, sarà cura del direttore stesso o, in casi di impossibilità documentata, di un suo incaricato, contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 5 giorni lavorativi.

Nel caso poi il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal direttore potrà sempre rivolgersi a un organismo di secondo livello chiamato "Camera di conciliazione".

Potrà altresì rivolgersi alla "Camera di conciliazione" nel caso il mancato rispetto della Carta dei Servizi sia imputabile direttamente al direttore della farmacia.

Questo strumento è del tutto innovativo nel panorama delle Carte dei servizi e dei rapporti farmacia-cliente in Italia.

Il funzionamento della “Camera” è improntato a semplicità, gratuità, garanzia di terzietà.

La “Camera di conciliazione” è infatti composta da un rappresentante dell’Ordine dei farmacisti della Provincia di Trento, dal Direttore generale delle Farmacie comunali SpA di Trento o di AMR Rovereto (a seconda se la farmacia coinvolta nel reclamo sia gestita dall’una o dall’altra) e da un rappresentante del CRTCU, Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti di Trento.

La composizione della suddetta “Camera” la rende volutamente organismo “terzo” rispetto alle farmacie e rafforza una funzione di tutela nei confronti del cittadino fruente della farmacia. Infatti la presenza dell’Ordine dei farmacisti garantisce una competenza tecnica e deontologica, così come quella del CRTCU – per definizione – è a difesa dei consumatori.

Le sedute della “Camera” avranno luogo presso la sede di AMR (via Pasqui 10, Rovereto) o di Farmacie Comunalì SpA (via Asilo Pedrotti 18, Trento), a seconda di quale farmacia sia coinvolta.

La natura dell’attività svolta dalla “Camera” è – come dice il nome - conciliativa. Ciò significa adottare un metodo e una prassi per risolvere le divergenze: semplice, fondato sulla volontà delle parti di trovare un accordo. Le Farmacie comunali del Trentino condividono infatti l’idea che è importante che i consumatori possano realizzare concretamente i loro diritti senza dover necessariamente affrontare i costi, i tempi e i rischi di un’eventuale azione giudiziaria ordinaria.

Nel caso la conciliazione si concluda col raggiungimento di un accordo, totale o parziale, questo avrà valore di contratto e le parti si impegneranno a dare esecuzione al medesimo nei termini lì stabiliti. Se al contrario le parti non arrivano ad un accordo non si perde alcun diritto.

2a. RECLAMI



Il cittadino può avanzare critiche o reclami in forma scritta, in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard esposti in questa Carta, o chiedere un appuntamento con il Direttore della farmacia che verrà fissato entro massimo cinque giorni lavorativi dalla richiesta. In caso di assenza o impedimento del Direttore si procederà come indicato al capitolo 2, terzo capoverso.

A tal fine in ogni farmacia comunale del Trentino saranno disponibili i moduli per l'inoltro del reclamo e/o per la richiesta di un appuntamento.

La persona che sporge reclamo ha la facoltà di mantenere riservata la propria identità nei soli confronti del farmacista o del direttore della farmacia oggetto dell'osservazione.

Farmacie Comunali SpA e Azienda Multiservizi Rovereto si impegnano a rispondere al presentatore del reclamo entro 15 giorni lavorativi dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il presunto disservizio oggetto del reclamo qualora il comportamento oggetto di osservazione si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del farmacista qualora questo venga giudicato non conforme ai criteri citati. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino stesso, se così richiesto).

Qualora la persona ritenga di doversi rivolgere alla "Camera di conciliazione" (perché non soddisfatta della risposta di cui sopra o perché oggetto della lamentela è il comportamento del direttore della farmacia), potrà farlo

telefonando direttamente agli uffici dell'Azienda Multiservizi Rovereto o di Farmacie comunali SpA, oppure chiedendo un incontro tramite fax, lettera ordinaria o email:

 farmacie comunali _{spa}	 Azienda Multiservizi Rovereto
Via Asilo Pedrotti 18 - Trento	Via Pasqui 10 - Rovereto
Tel. 0461 38 10 00	Tel. 0464 49 05 11
Fax 0461 38 10 80	Fax 0464 41 51 34
<i>direttore@farcomtrento.it</i>	<i>direttore@amr-rovereto.it</i>

La produzione al momento della richiesta di intervento della documentazione scritta eventualmente posseduta (modulo di reclamo inoltrato alla farmacia e risposta della stessa) non è obbligatoria, ma obiettivamente faciliterà e velocizzerà la fase istruttoria.

Trascorsi 30 giorni naturali e consecutivi dalla data della risposta al reclamo presentato non sarà più possibile ricorrere alla "Camera di conciliazione".

La "Camera" si impegna a fissare un incontro con la persona entro 15 giorni lavorativi al massimo. Del suddetto incontro verrà redatto apposito verbale, che sancisce gli obblighi reciproci derivanti dall'avvenuta conciliazione.

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.

Nel caso la "Camera" riconosca la fondatezza delle lamentele del cliente, Farmacie Comunali Spa e Azienda Multiservizi Rovereto si impegnano a riconoscere al soggetto del disservizio:

- la ripetizione gratuita appena possibile (o, comunque, a richiesta del cliente¹) della prestazione qualora oggetto del reclamo riconosciuto sia il mancato godimento di un servizio (per esempio un servizio di analisi) - tabella da pag. 6 a pag. 12;
- un buono gratuito del valore di 10 € in caso di disservizio organizzativo (per esempio non identificabilità del personale) da spendersi nella farmacia entro 1 anno (non valevole per l'acquisto di farmaci) - tabella a pag. 13;
- un buono gratuito del valore di 25 € in caso di disservizio funzionale (per esempio mancato rispetto degli standard relativamente alla disponibilità del prodotto ecc.) da spendersi nella farmacia entro 1 anno (non valevole per l'acquisto di farmaci) - tabella a pag.14.

¹Ma comunque entro 1 anno dalla data del verbale di conciliazione



RICORDATI CHE...

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.
3. Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco è una sana abitudine.
4. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
5. Non si devono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
6. Segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura è un tuo diritto e aiuta tutti.
7. E' bene riporre i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
8. E' opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
9. Non bisogna gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.
10. E' molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il tuo farmacista.

un mondo di servizi





farmacie comunali_{spa}

Sede:

Via Asilo Pedrotti, 18
38122 Trento
Tel 0461 38 10 00



Azienda
Multiservizi
Rovereto

Sede:

Via Pasqui, 10
38060 Rovereto
Tel 0464 490511

LE STRUTTURE FARMACEUTICHE COMUNALI PRESENTI NELLA PROVINCIA DI TRENTO



<i>Trento</i>	San Giuseppe	Via Vittorio Veneto, 39	0461 930 163
	San Camillo	Via Giovanelli, 5	0461 238 869
	Pio X	Via San Pio X, 77	0461 923 756
	Clarina	Via Degasperi, 92/1	0461 921 034
	San Donà	Loc. San Donà, 50	0461 238 706
	Povo	Piazza G. Mancini, 5	0461 810 525
	Meano	Via delle Sugarine, 30	0461 992 101
	Madonna Bianca	Via Menguzzato, 85	0461 924 329
	Piedicastello	Via Brescia, 19/A	0461 983 255
	Cognola	Piazza Argentario, 10	0461 984 722
<i>Lavis</i>	S. Udalrico	Piazza C. Battisti, 28	0461 245 013
<i>Pergine Valsugana</i>	San Cristoforo	Viale Europa, 10	0461 533 945
<i>Riva del Garda</i>	San Giuseppe	Viale Trento, 96	0464 550 509
<i>Arco</i>	Oltresarca	Viale Stazione, 6	0464 514 588
<i>Dro</i>	Pietramurata	Via Borgo Nuovo, 39	0464 547 044
<i>Volano</i>	San Rocco	Via III Novembre, 7	0464 412 596
<i>Pomarolo</i>	Gian Pio Adami	Via 3 Novembre, 10	0464 411 690



<i>Rovereto</i>	Farmacia Comunale n. 1	Via Paoli, 19	0464 432 060
	Farmacia Comunale n. 2	Via Benacense, 43	0464 433 077
	Farmacia Comunale n. 3	Viale Trento, 33/2	0464 412 812
<i>Isera</i>	Farmacia Comunale Isera	Via Cavalieri, 4/a	0464 486 938