



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Parte Prima

Un patto per la qualità

Presentazione della Carta dei Servizi.....	pag.
Farmacia, la casa della salute.....	pag.
Impegni per la qualità.....	pag.
Carta della qualità della farmacia.....	pag.

Parte Seconda

Servizi e standard di qualità

Servizi di base.....	pag.
Servizi aggiuntivi gratuiti.....	pag.
Servizi aggiuntivi a pagamento.....	pag.
Standard di qualità.....	pag.

Parte Terza

Tutela del cittadino

Norme di garanzia per gli utenti.....	pag.
---------------------------------------	------



federfarma umbria
unione regionale sindacale dei
titolari di farmacia dell'umbria

PARTE PRIMA – UN PATTO PER LA QUALITA'

LA CARTA DEI SERVIZI è uno strumento di comunicazione previsto dal decreto legislativo n. 163 del 12/05/1995, successivamente convertito nella legge n. 273 dell'11/07/1995, voluto dal legislatore per aumentare il grado di trasparenza di strutture (enti, associazioni, aziende, ecc.) fornitrici di servizi pubblici, favorendo al contempo l'implementazione dei loro standard di qualità.

Con questa Carta dei Servizi la **Farmacia Comunale del Girasole** presenta la molteplicità dei servizi erogati, determinando gli standard di qualità garantiti e indicando ai cittadini le modalità per la segnalazione di eventuali difformità riscontrate nella fruizione degli stessi.

UN PATTO PER LA QUALITA'

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. Un bene primario e inalienabile alla cui salvaguardia noi farmacisti dedichiamo quotidianamente la nostra professionalità, osservando le più scrupolose norme etiche e deontologiche tese a garantire la sicurezza dei cittadini e il loro diritto a una completa informazione sull'uso dei farmaci.

Ma la farmacia non è solo il luogo più idoneo e sicuro per la dispensazione dei farmaci. E' anche un più complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione ed educazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.



IMPEGNI PER LA QUALITA'

Con l'adozione di questa Carta dei Servizi, la Farmacia Comunale del Girasole pone in primo piano la qualità e l'efficienza dei servizi offerti all'utenza, sia quelli di base sia quelli specializzati.

Le prestazioni connesse ai servizi offerti dalla farmacia dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenenti i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2 comma 461.

Ogni azione professionale, etica e umana sarà improntata da tutti il personale della Farmacia al rispetto dei principi di efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, partecipazione, tutela, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza e accoglienza.

Per **EFFICACIA**, intendiamo la capacità da parte degli operatori della Farmacia di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle corrette modalità di assunzione. Laddove l'assunzione dei farmaci richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista raggiunge l'efficacia fornendo altresì indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati (su informazioni fornite dalle Asl). La garanzia di efficacia, per quanto attiene ai prodotti vendibili al di fuori della prescrizione medica si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche in merito alla effettiva e comprovata utilità di detti prodotti, facendosi



altresì carico di verificare la correttezza delle motivazioni per le quali l'utente li richiede.

Per **EFFICIENZA** intendiamo il mantenimento dell'alto livello dei servizi offerti attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino. In particolare, ci impegneremo a promuovere corretti stili di vita, mantenendo elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie. Ci siamo già dotati di un elevato numero di servizi utili al cittadino che verranno ampliati secondo le esigenze della popolazione e ci accerteremo che la loro accessibilità sia sempre sostanziale e non solo formale.

Il principio di **EGUAGLIANZA** si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico o da altri operatori sanitari. Noi ci impegniamo affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute, adeguando il codice comunicativo ed il lessico a seconda dell'interlocutore con cui ci stiamo confrontando, consapevoli che il concetto di **CORTESIA** presuppone la ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

Per **PARTECIPAZIONE** intendiamo la possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alla proprie rimostranze e critiche.

In questa ottica la Carta dei Servizi della Farmacia Comunale del Girasole verrà sottoposta, per l'opportuna



federfarma umbria
unione regionale sindacale dei
titolari di farmacia dell'umbria

condivisione, al Comune di Corciano e alle Associazioni dei Consumatori rappresentate sul territorio comunale.

Con **TUTELA** intendiamo l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi iatrogeni, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, con questa Carta dei Servizi, rendiamo note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare suggerimenti e/o reclami.

Per **IMPARZIALITÀ** intendiamo la capacità specifica del farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

Con **CONTINUITÀ** intendiamo l'impegno della farmacia Comunale del Girasole a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, in modo da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato e la fruizione dei servizi in maniera omogenea, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura stabiliti dalla ASL referente; continuità dei rifornimenti e delle forniture per dotare la farmacia di una quantità di farmaci e presidi in grado di soddisfare le richieste in tempo reale e ridurre al minimo i disagi collegati ai tempi di approvvigionamento; i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi il Concessionario deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile.



Ci impegniamo inoltre a rispettare il **DIRITTO DI SCELTA**, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove.

Per quanto riguarda i farmaci senza obbligo di prescrizione e i prodotti per la salute e il benessere, l'utente sarà messo in condizione di scegliere fra diverse alternative e il Farmacista proporrà sempre il prodotto più conveniente per l'utente a parità di qualità.

Per **TRASPARENZA** intendiamo lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC e SOP), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

Il principio di **RISERVATEZZA**, è improntato all'impegno a non divulgare le notizie riguardo l'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, alle informazioni richieste, ai servizi di cui il cittadino ha usufruito. E' consentito altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima; si agisce in ottemperanza delle leggi sulla privacy.

Il Direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori.

Per **ACCOGLIENZA** si intende l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.



PARTE SECONDA - SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI BASE

SERVIZI	FATTORI QUALITA'	DI	INDICATORE	STANDARD
FORNITURA DI MEDICINALI REPERIBILI TRAMITE DISTRIBUTORI INTERMEDI IN CASO DI INDISPONIBILITÀ IN FARMACIA, FATTI SALVI PROBLEMI DI INDISPONIBILITÀ REGIONALI O SOVRAREGIONALI	1) Garanzia del prodotto disponibile 2) Tempo di approvvigionamento		1) Percentuale di mancata disponibilità 2) Tempo richiesto	1) 0,05% 2) 6 ore lavorative riducibili
TERAPIA DEL DOLORE	1) Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore 2) Tempo di approvvigionamento		1) Giacenze da registro di carico e scarico 2) Tempo richiesto	1) Evasione immediata della richiesta nel 70% dei casi 2) 12 ore lavorative riducibili
CONDIZIONE DI CONSERVAZIONE DEI MEDICINALI NEI LOCALI DI VENDITA E NEL MAGAZZINO	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali		Temperatura	Max 25° Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
PREPARAZIONE DI FORMULE MAGISTRALI E OFFICINALI	Rispetto delle norme di buona preparazione dei medicinali		Etichetta contenente tutte le informazioni previste	Presenza di etichetta visibile



federfarma umbria
 unione regionale sindacale dei
 titolari di farmacia dell'umbria

SERVIZI	FATTORI QUALITA'	DI	INDICATORE	STANDARD
INFORMAZIONI SUI MEDICINALI	Competenza del personale addetto	del	Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti	Indicazione del nome del farmacista con numero di iscrizione all'Albo
FARMACOVIGILANZA ANCHE SU OTC	Tempestività		Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione denunciata
VIGILANZA SULLA TERAPIA PER CONTROLLARE CHE IL CITTADINO SI ATTENGA ALLA PRESCRIZIONE	Regolarità, puntualità		Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Comprensione da parte dell'utente
GESTIONE DELLE INTERAZIONI CON SEGNALAZIONE AL MEDICO DELLE CONTROINDICAZIONI. GRAVI E DEGLI EFFETTI COLLATERALI	Tempestività		Tempo richiesto per informare il medico	Entro un'ora
1) DISPONIBILITÀ DEGLI ELENCHI DEI MEDICINALI 2) CORRETTA INFORMAZIONE SU MUTUABILITÀ DEI FARMACI	1) Accessibilità dei dati e aggiornamento 2) Accessibilità dei dati e aggiornamento	dei e dei e	1) Tempo richiesto 2) Tempo richiesto	1) Tempo reale (via telematica) 2) Tempo reale (via telematica)



SERVIZI AGGIUNTIVI GRATUITI

SERVIZI	FATTORI QUALITA'	DI	INDICATORE	STANDARD
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA	1) Risposta alla chiamata	alla	1) Tempo richiesto	1) Personale presente in farmacia.
SERVIZIO CUP PRENOTAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE, ESAMI DI LABORATORIO E RITIRO REFERTI	1) Riservatezza e tempestività 2) Orario di apertura servizio	e di del	1) Tempo massimo di attesa 2) Orario minimo	10 minuti 2) 8 ore al giorno
CONTROLLO DEL PESO CORPOREO	Garanzia dei valori rilevati		Controllo dell'apparecchiatura	Come previsto dalle ditte produttrici
CONTROLLO DELL'OSSIGENAZIONE DEL SANGUE	Garanzia dei valori rilevati		Controllo dell'apparecchiatura	Come previsto dalle ditte produttrici
AUTOMISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA	1) Esistenza di area destinata ai servizi 2) Disponibilità di apparecchi automatici 3) Risposta scritta e garanzia dei valori rilevati		1) Riservatezza 2) Dati riportati sul referto 3) Controllo dell'apparecchiatura	1) presenza di area riservata 2) Valore minimo, valore massimo numero di pulsazioni 3) Come previsto dalle ditte produttrici



federfarma umbria
 unione regionale sindacale dei
 titolari di farmacia dell'umbria

CONSULENZE SPECIALISTICHE NELL'AMBITO DELLA LEGGE 69/2009	Competenza del personale addetto alla consulenza	Qualifica del personale	Solo personale qualificato con idonea laurea/diploma
ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE SANITARIA IN SEDI ESTERNE ALLA FARMACIA SU RICHIESTA DEL COMUNE.	Competenza riconosciuta dal soggetto invitante	Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale	Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M.
PUBBLICIZZAZIONE DI CAMPAGNE DI VACCINAZIONE	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
INTEGRAZIONE COMUNICATIVA E OPERATIVA CON MEDICINA DI BASE, DISTRETTUALE E SERVIZIO FARMACEUTICO DELL'ASL	Chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie	Frequenza dei contatti	Regolarità
DISTRIBUZIONE SCHEDE INFORMATIVE SU PATOLOGIE, STILI DI VITA, NUOVI PRODOTTI, ECC.	Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie	Valutazione di merito	Legittimazione scientifica e autorizzazione amministrativa

Per quanto riguarda i seguenti servizi sopra riportati, si specifica:



federfarma umbria
unione regionale sindacale dei
titolari di farmacia dell'umbria

- **MISURAZIONE PRESSIONE ARTERIOSA:** la farmacia promuove, un mese all'anno, uno screening di massa gratuito di tutti i cittadini
- **IFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA:** la farmacia partecipa ad iniziative promosse dalla Pubblica Amministrazione (Comune, Regione, ASL) per fornire al cittadino efficaci strumenti di informazione ed educazione sanitaria, per un uso sempre più appropriato del farmaco, per sensibilizzare ai corretti stili di vita, alle campagne per una corretta alimentazione, alle iniziative contro fumo, alcool, AIDS, tossicodipendenze, malattie croniche ecc.; si rende inoltre disponibile ad effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti più frequenti, quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Servizi Sanitari operanti nel territorio;
- **INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA NELLE SCUOLE:** la farmacia realizza iniziative di informazione ed educazione sanitaria nelle scuole del territorio comunale per un minimo di due giornate all'anno, da concordare con l'Amministrazione Comunale e con gli Istituti Scolastici coinvolti;
- **AUTOANALISI:** la farmacia si impegna a partecipare gratuitamente, anche attraverso l'utilizzo di strumenti diagnostici di prima istanza, alle iniziative promosse dalla regione o dalle aziende USL riguardo a particolari iniziative di monitoraggio su peculiari aspetti come ipertensione, diabete, coagulazione del sangue ecc..

Ai servizi riportati in tabella, si aggiunge altresì:

- **PANIERE SOLIDALE:** il Concessionario individua un paniere di prodotti a valenza sociale ricaricati solo del costo, senza imputare marginalità, comprendente, in particolare, latte artificiale e



federfarma umbria
unione regionale sindacale dei
titolari di farmacia dell'umbria

- prodotti per la prima infanzia, da erogare ai cittadini segnalati dai Servizi sociali nel Comune, fino ad ammontare massimo di € 5.000,00 di sconti annui;
- Vengono altresì attivate **liste di trasparenza** con un paniere di prodotti comprendente almeno:
 - i) n. 20 farmaci da banco SOP, ovvero senza obbligo di ricetta medica, e OTC, cioè di automedicazione;
 - ii) prodotti per celiaci e nefropatici, alimenti per la prima infanzia;tali prodotti saranno scontati del 10%. Nel paniere saranno inseriti, anche periodicamente, altri prodotti con sconti spot, secondo le stagionalità dei prodotti stessi e saranno altresì previsti alcuni sconti particolari rivolti alle fasce più deboli della popolazione (in particolare anziani ultra sessantacinquenni, nuclei familiari includenti una persona non autosufficiente ecc.)

La Farmacia svolgerà l'attività di **dispensazione/consegna dei medicinali a domicilio** ed assistenza domiciliare integrata ai pazienti della sede di pertinenza, per il corretto utilizzo dei medicinali prescritti dal medico di base ed il monitoraggio per favorire il rispetto delle terapie mediche, il tutto in conformità delle disposizioni attuative della l. n. 69/2009 e secondo i tempi di attuazione relativi alla emanazione delle relative disposizioni attuative ed integrative, anche regionali.

La consegna gratuita dei medicinali riguarderà tutti i soggetti di età superiore ai 75 anni privi di assistenza, i disabili, gli invalidi, i non deambulanti e, in generale, di quanti sono impossibilitati a recarsi in Farmacia su segnalazione dei Servizi sociali del Comune di Corciano.



SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO

SERVIZI	FATTORI QUALITA'	DI	INDICATORE	STANDARD
NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTROMICEDICALI E PROTESICHE	1) Elenco delle apparecchiature disponibili 2) Corretto funzionamento 3) Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione e spiegazioni sul funzionamento 4) Condizioni igieniche		1) Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta 2) Ispezione visiva 3) Disponibilità di istruzioni scritte	1) Disponibilità immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilità 2) Eventuale lista d'attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità 3) Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo
AUTOANALISI E SERVIZI AGGIUNTIVI LEGGE 69/2009	Corretto funzionamento delle apparecchiature e competenza del personale		Correttezza dei risultati e formazione del personale	Verifica delle apparecchiature come da istruzioni del fornitore e corsi di formazione specifica del personale

Tutti i servizi di autoanalisi e noleggio delle apparecchiature saranno gratuiti per i soggetti indigenti di età superiore a 75 anni e per tutti i portatori di handicap segnalati dai servizi sociali del Comune di Corciano.



STANDARD DI QUALITA'

Nella Farmacia Comunale del Girasole si garantisce:

- che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un Farmacista;
- che i farmaci mancanti vengono 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 venga fornita una consulenza al cittadino sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- che vengano indicati al cittadino, 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 venga attivata una collaborazione con i medici al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- 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 effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
- che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia.

Parte Terza – Tutela del cittadino

NORME DI GARANZIA PER IL CITTADINO

Nell'ottica di assicurare ai cittadini servizi efficienti in contesti di massima trasparenza, la Farmacia Comunale del



Girasole si impegnano ad adottare le seguenti misure a tutela dei diritti degli utenti.

Riconoscibilità

Il Direttore della farmacia e tutti i collaboratori, sono muniti di tesserino di riconoscimento, ben visibile al pubblico, recante dati identificativi del soggetto operante in farmacia (nome e cognome) e mansione in essa ricoperta. Tutti i farmacisti si obbligano a tenere sempre indossato, oltre al suddetto tesserino, anche il distintivo di appartenenza all'Ordine dei Farmacisti.

Privacy

La Farmacia Comunale del Girasole si impegna a riservare un'area del locale per l'attesa degli utenti isolata dalla zona ove si concretizza l'atto di dispensazione dei farmaci. Tale area sarà opportunamente delimitata.

Osservazioni e suggerimenti

Il cittadino-utente potrà richiedere al personale della farmacia apposito modulo sul quale apporre proprie osservazioni migliorative dei servizi resi o proporre suggerimenti relative all'organizzazione degli stessi. Nello stesso modulo l'utente potrà chiedere informazioni o chiarimenti sui servizi ricevuti o su questioni sanitarie. Il Direttore della farmacia, con l'ausilio dei suoi collaboratori farmacisti, si impegna a fornire le risposte richieste con le modalità (in sede, o anche via posta ordinaria o posta elettronica) indicate dall'utente stesso, nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dalla compilazione.

Responsabile rapporto con gli utenti



I responsabili dei rapporti con la clientela sono individuati nelle persone del direttore tecnico e dell'amministratore della società. Tali responsabili sono a disposizione di quei cittadini che vorranno presentare osservazioni o reclami relativamente ai servizi erogati.

Procedure di attuazione del sistema qualità

A fronte dei fattori di qualità, degli indicatori e degli standard individuati, verranno elaborate 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 individuare, 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.

Diritto di accesso

Ai sensi della normativa vigente, i cittadini possono esercitare il diritto di accesso di cui alla Legge n. 241 del 1990 anche nei confronti del concessionario, gestore della farmacia, in quanto concessionario di un servizio pubblico locale.

Si rammenta, infine che, come previsto dagli "standard minimi" sopra citati, il Concessionario:

- cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei



federfarma umbria
unione regionale sindacale dei
titolari di farmacia dell'umbria

contenuti della "*Carta della Qualità dei Servizi alla Farmacia*", facendone sottoscrivere una copia;

- assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "*Carta della Qualità dei Servizi alla Farmacia*" e provvede, con cadenza annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanza dell'utenza;
- si impegna a creare uno spazio denominato "**angolo del consiglio**" adibito a fornire al Cittadino consulenze in modo riservato e personalizzato, sulle molteplici problematiche inerenti la salute e il benessere psicofisico in generale, nonché a fornire informazioni sui servizi offerti direttamente o accreditato dal Sistema Sanitario Regionale presenti sul territorio e le procedure per accedervi, nonché ad aggiornarlo sulle varie disposizioni emanate dai competenti organi al fine del pieno esercizio dei propri diritti sanitari: a tal proposito mette a disposizione del pubblico, tramite affissione o distribuzione, i materiali predisposti dall'Amministrazione Sanitaria e dagli organismi rappresentativi delle farmacie, purché concordati con la ASL competente;
- promuove esso stesso o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei Cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i relativi numeri di telefono;
- provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne;



- comunica all'utente, attraverso, depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della Carta dei Servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e oro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

Reclami

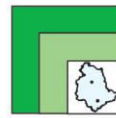
Il cittadino-utente che dovesse riscontrare anomalie nell'erogazione dei servizi così come descritti in questa Carta ha facoltà di presentare reclamo scritto attraverso la compilazione di un modulo dedicato che gli sarà consegnato, a richiesta, dal farmacista responsabile del rapporto con gli utenti. Quest'ultimo, al fine di risolvere in tempo reale i problemi riscontrati, si metterà, se necessario, a disposizione dell'utente per un confronto sulle difficoltà insorte nella fruizione dei servizi.

Il modulo reclami potrà essere comunque compilato in ogni momento dal cittadino-utente e inviato alla Commissione Controllo e Garanzia di cui al punto successivo. La Commissione si impegnerà a rispondere entro e non oltre **30 gg. dalla data di ricevimento dell'istanza.**

Commissione Controllo e Garanzia

E' istituita una commissione di Controllo e Garanzia di cui fanno parte un membro nominato dalla Farmacia, un membro nominato dal Comune di Corciano e un membro delle Associazioni di consumatori.

Compito della Commissione è quello di verificare la corrispondenza dei servizi erogati dalla Farmacia agli standard di qualità evidenziati in questa Carta anche



federfarma umbria
unione regionale sindacale dei
titolari di farmacia dell'umbria

attraverso controlli a campione e dirimere controversie eventualmente insorte con gli utenti, anche dietro segnalazione di questi ultimi tramite l'apposito modulo reclami presente in farmacia. In caso di anomalie la Commissione di Controllo e Garanzia interverrà per l'immediato ripristino dei valori di efficienza indicati.