

Allegato A

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE e degli STUDI MEDICI COMUNALI GESTITI da A.F.S. S.p.A.

Premessa.

La presente Carta dei Servizi è redatta in attuazione dei principi previsti dal D.P.C.M. 27/1/1994 e dall'art. 11 del D.Lgs. n° 286/1999 richiamati esplicitamente nell'art. 4 del Contratto di servizio e si configura come un impegno dell'Azienda Farmacie e Servizi S.p.A. (AFS spa) ad orientare le azioni di gestione dell'offerta dei servizi, secondo modalità che promuovano il miglioramento della qualità degli stessi e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio. Essa rappresenta pertanto una scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti i quali possono essere informati di che cosa e quanto possono attendersi dall'Azienda, la quale da parte sua conosce cosa deve garantire ai propri utenti e con quali modalità.

Principi fondamentali.

Il Gestore si impegna ad uniformare l'erogazione del servizio ai principi generali di cui all'art 4 del contratto di servizio.

Identità del soggetto erogatore ovvero descrizione ed informazioni sull'azienda.

La società per azioni AFS spa è la Società costituita dal Comune di Sesto Fiorentino , a seguito di trasformazione dell'azienda speciale denominata Azienda Farmaceutica Speciale, per la gestione e l'erogazione dei servizi pubblici relativi alla gestione di farmacie di cui il Comune di Sesto Fiorentino è titolare, alla gestione degli Studi medici comunali dislocati nell'ambito del territorio del Comune , all'informazione ed educazione sanitaria rivolto alla popolazione, nonché all'aggiornamento professionale nel quadro del servizio sanitario nazionale dei propri operatori.

Di seguito si riportano gli elementi identificativi del gestore e la dislocazione delle diverse sedi in cui viene espletato il servizio.

Denominazione e configurazione giuridica:	A.F.S. S.p.A.
Sede legale:	Sesto Fiorentino – Via R. Brogi, 10
Telefono	055/ 446535
Tel. Fax.	055/444081
Rappresentante legale:	Presidente pro-tempore sig. Piero Landi
Direttore Generale:	Dr. Giampaolo Irtinni
Sedi delle farmacie:	N° 01 Via Cavallotti, 26
	N° 02 Viale 1° Maggio, 324
	N° 03 Viale GRAMSCI, 560
	N° 04 Via Leopardi, 72
	N° 05 Via Togliatti, 145
	N° 06 Viale GRAMSCI, 546
	N° 07 Via dell'Olmo, 135
	N° 08 Via Petrosa, 19
Sede del Dispensario	Via della Doccia - CERCINA

Sede degli Studi Medici Comunali

N° 01 P.zza IV Novembre, 2

N° 02 Viale 1° Maggio, 324

N° 03 Viale GRAMSCI, 560

N° 04 Via Leopardi, 68

N° 05 Via Togliatti, 145

Servizi offerti

I servizi erogati dall'Azienda costituiscono attività di interesse pubblico locale.

Prestazioni fondamentali delle farmacie.

La farmacia è 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.

Le farmacie gestite da AFS spa assicurano ai cittadini le seguenti prestazioni fondamentali:

- Approvvigionamento e dispensazione di Farmaci, Presidi Medico Chirurgici e prodotti rientranti nel campo dell'Assistenza Integrativa;
- Preparazione estemporanea dei medicamenti;
- Consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- Approvvigionamento e dispensazione di prodotti vari attinenti alla salute e al benessere;
- Educazione sanitaria all'interno della farmacia.

1) Servizi di base.

- a) Approvvigionamento e la dispensazione di farmaci di qualsiasi tipo e natura, siano essi destinati all'uomo che all'uso veterinario, presidi medico-chirurgici e prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa;
- b) Misurazione della pressione: viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente. Viene richiesto contributo simbolico per la prestazione.
- c) 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.
- d) Controllo dell'udito viene effettuata, a seguito di un accordo con Ditta specializzata del settore, che periodicamente - dopo aver fatto adeguata campagna di informazione - con la collaborazione di propri tecnici specializzati e proprie attrezzature effettua presso le sedi delle farmacie i controlli,
- e) 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.

2) 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.

3) 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 adattate anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

4) 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.

5) 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 comunità e presso associazioni culturali e ricreative.

6) Farmacovigilanza.

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

7) 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.

8) Solidarietà e attività umanitarie.

La Società sulla base di una esperienza maturata nel corso degli anni collabora con i programmi di solidarietà svolti in paesi del terzo mondo o nei confronti di comunità e/o iniziative svolte da organizzazioni non profit, ONLUS o dal Comune di Sesto Fiorentino. Tale attività si sofferma per lo più nell'invio, con il controllo e la supervisione dei propri farmacisti, di farmaci sulla base di liste concordate con operatori sanitari operanti nei luoghi oggetto dell'invio.

ORARI DI APERTURA DELLE FARMACIE E DEL DISPENSARIO DI CERCINA :

La Società ricercherà sempre l'accordo con le altre farmacie private operanti sul territorio perché venga garantita una turnazione ed un orario di apertura delle farmacie e del dispensario di Cercina che sia il più ampio possibile e che garantisca per tutto l'anno almeno una farmacia in servizio notturno sempre aperta.

Attualmente gli orari svolti dalle farmacie sono :

- F 1 : sempre aperta 24 ore su 24, con esclusione della domenica e dei festivi che vengono programmati annualmente alternandosi con la farmacia Ragionieri secondo una esperienza ed un servizio consolidatosi negli ultimi decenni;

- F 6 (interno Centro Commerciale Esselunga) ed F 8 (interno Centro Commerciale UNICOOP), così come ogni eventuale altra farmacia aperta in centri commerciali, dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 20.00 senza interruzione alcuna.

- le altre farmacie : tutti i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì : 9.00-13.00 / 16.00 - 20.00 (estivo) 15.30 - 19.30 (invernale) - il Sabato feriale 9-13;

- Dispensario di Cercina : martedì e giovedì : dalle 15.00 alle 17.0

Prestazioni dei servizi negli studi medici comunali

Presso la sede di P.zza IV Novembre è istituito un servizio di segreteria generale per le attività dei medici di medicina generale e di base operanti nel territorio del Comune di Sesto Fiorentino.

Presso tale sede è possibile sia venendo di persona che attraverso chiamate telefoniche effettuare le seguenti operazioni :

- a) Prenotare le visite domiciliari;
- b) Prenotare le visite ambulatoriali;
- c) Ritirare richieste di esami, di analisi, di visite specialistiche e tutta quella documentazione che il medico ritiene far pervenire al proprio paziente, per il tramite del servizio;
- d) consegnare tutta quella documentazione che il paziente intende far pervenire al medico;
- e) ricevere informazioni sugli orari, sulle presenze dei medici e/o dei sostituti, sui servizi svolti dai singoli medici o dalle loro cooperative;

Il servizio viene svolto con il seguente orario : dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 20.00 senza interruzioni e il sabato dalle 07.30 alle 13.00

Relazioni con la clientela.

E' costituito presso la sede della Società un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), aperto tutti i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì con orario 10-12 (tel. 055/446535 - fax 055/444087- E-mail: afs.sesto@farmaciesesto.191.it).

Competenze dell'Ufficio:

- fornire, anche telefonicamente, informazioni in risposta a richieste degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda;
- acquisire reclami, richieste, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni all'utenza sulle procedure di inoltro dei reclami;
- fornire risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia formulato in forma scritta richieste segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- curare la procedura di cui al paragrafo seguente relativa ai reclami pervenuti.

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;
- 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;

Standard e garanzie di qualità.

La Società garantisce:

- 1) 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;
- 2) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- 3) 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;
- 4) che siano messe a disposizione strutture minime quali sedute, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- 5) che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- 6) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- 7) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- 8) che tutto il personale di farmacia venga dotato di abbigliamento che consenta l'immediato riconoscimento della figura del farmacista;
- 9) che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- 10) che i prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia vengano selezionati in base soprattutto alla loro qualità ed efficacia;
- 11) 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.

Procedura di attuazione del sistema qualità.

Entro 18 mesi dall'adozione della presente Carta dei Servizi saranno individuati, a cura della Società adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali, e, a fronte degli stessi, saranno eventualmente perfezionati gli standard generali previsti al precedente paragrafo ed elaborati, se ritenuto opportuno, gli standard specifici di misura del livello-obiettivo garantito delle prestazioni offerte.

I parametri e gli standard sono resi noti agli utenti in sede di aggiornamento della Carta dei Servizi.

La Società si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica degli standard forniti e per l'aggiornamento e miglioramento degli standard stessi, 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 la Società predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui ricomprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

Presso la Sede Aziendale viene attivato un ufficio di Relazioni con il Pubblico per la gestione dei reclami e l'analisi di quanto rilevato nei questionari.

Successivamente alla certificazione di qualità il sistema stesso prevede verifiche periodiche.

Osservatorio aziendale della qualità.

L'Azienda istituirà entro 18 mesi dall'adozione della presente Carta dei Servizi un Osservatorio aziendale della qualità costituito dallo stesso URP al quale verranno affiancate risorse aziendali con specifiche competenze, avente le funzioni di:

- monitorare gli indicatori di qualità individuati e la qualità percepita attraverso indagini di *customer satisfaction*;
- elaborare i dati di monitoraggio anche al fine della verifica del piano di miglioramento della qualità;
- raccogliere ed elaborare i dati aziendali di natura economico-gestionale al fine di verifica dell'efficacia ed efficienza della gestione;
- elaborazione dei dati relativi ai reclami, richieste, suggerimenti, segnalazione di disservizi, proposte e suggerimenti dagli utenti pervenuti all'azienda;
- raccolta, catalogazione, ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale;
- predisposizione con cadenza periodica di Report concernenti le rilevazioni e le verifiche ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi e proposizione di impegni e standard migliorativi.

Impegni e programmi.

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 Sesto Fiorentino, 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 Sesto Fiorentino ;
in particolare, in tale contesto, l'azienda si impegna ad aderire ad eventuali iniziative promosse dal Comune di Sesto Fiorentino , 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 Sesto Fiorentino) 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 ad AFS 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.

* * * * *