


Carta della Qualità dei Servizi

delle Farmacie del Comune di Brescia





Il presente documento è stato approvato dal Comune di Brescia con Deliberazione di Giunta Comunale n. 524 del 10.12.2025 con la partecipazione e collaborazione delle seguenti Associazioni dei Consumatori:

- Adiconsum;
- Motucore Acli Brescia Aps;
- Federconsumatori.

Introduzione

p. 4

Parte prima

Presentazione della società

p. 6

- 1. Come nasce la società**
- 2. Dati sulla società**
- 3. Principi fondamentali**

p. 6

p. 7

p. 8

Parte seconda

Informazioni sulle farmacie e servizi forniti

p. 10

- 1. Informazioni generali**
- 2. Servizi di base**
- 3. Tabella Farmacie**

p. 10

p. 10

p. 13

Parte terza

Gli standard di qualità

p. 14

- 1. Cosa sono gli standard di qualità**
- 2. Standard specifici o attuali**
- 3. Impegni e programmi**
- 4. Impegni e programmi - tabella 1**
- 5. Impegni e programmi - tabella 2**
- 6. Impegni e programmi - tabella 3**
- 7. Impegni e programmi - tabella 4**
- 8. Impegni e programmi - tabella 5**

p. 14

p. 15

p. 16

p. 17

p. 18

p. 20

p. 22

p. 23

Parte quarta

Rapporti con i cittadini

p. 24

- 1. Informazione**
- 2. Ufficio Relazioni con il Pubblico**
- 3. Reclami, suggerimenti e segnalazioni**
- 4. Gestione delle controversie**
- 5. Ristoro degli utenti**

p. 25

p. 25

p. 25

p. 26

p. 26

Il decalogo del farmaco

p. 27

Associazioni dei Consumatori

p. 28

Introduzione

La *Carta della qualità dei Servizi* è il “patto” fra la Società di gestione delle farmacie comunali, FARCOM Brescia S.p.A., ed i cittadini nella loro veste di utenti e consumatori.

Nella *Carta* sono descritti i servizi attualmente garantiti nelle farmacie comunali e quelli che saranno organizzati in base ad impegni e programmi che si riferiscono a tempi definiti.

Il cittadino-utente è, pertanto, in grado di verificare personalmente le caratteristiche dei servizi forniti ed il miglioramento programmato. Non solo, con la *Carta della qualità dei Servizi* il cittadino diventa soggetto attivo, protagonista del servizio pubblico e non più semplice destinatario e fruitore. Il suo reclamo, le sue proposte, i suoi suggerimenti, rispetto a quanto promesso nella *Carta* e a ciò che vorrebbe vedere realizzato, diventano per la Società di gestione, stimolo e motore di continua innovazione e di adeguamento ai nuovi bisogni di un’utenza in evoluzione. Il cittadino, utente-consumatore, è perciò soggetto partecipe con il quale ricontrattare continuamente la qualità e l’ampliamento dei servizi.

La *Carta della qualità dei Servizi* è un documento in continua evoluzione ponendo il cittadino nelle condizioni di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard e ai principi che la Società si impegna a rispettare.

La Società si pone dunque in un’ottica di miglioramento continuo, verificando il rispetto dei livelli di servizio garantiti, la soddisfazione dell’Utenza e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze della collettività.

La *Carta della qualità dei Servizi* delle farmacie comunali è al contempo:

- a. una guida ai servizi offerti nell’ambito del servizio farmaceutico svolto dalle dodici farmacie comunali;
- b. un mezzo di puntuale informazione circa gli standard di qualità degli stessi servizi: il mancato rispetto degli standard dà diritto all’utente di sporgere reclamo;
- c. un’assunzione di responsabilità da parte della Società che gestisce il servizio in relazione alla qualità garantita e programmata e ai risultati in favore dell’utenza in particolare e della collettività in generale.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della *Carta della qualità dei Servizi* delle Farmacie Comunali di Brescia sono:

- L. n.146 del 12/06/1990 e ss.mm.- “Norme sull’esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati”;
- L. n. 241 del 07/08/1990 e L. n.15 del 11/02/2015 - “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 - “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- D.L. n.163 del 12/05/1995 - Articolo 2 “Qualità dei servizi pubblici”;
- D.Lgs. n. 165 del 30/03/2001 - Articolo 11 “Ufficio relazioni con il pubblico”;

- □ D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 e ss.mm.- “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- □ D.Lgs. n. 206 del 06/09/2005 - “Codice del consumo”;
- □ L. n.244 del 24/12/2007 (legge finanziaria 2008) - Art.2 comma 461 - che prevede “l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza”;
- □ D.Lgs. n. 153 del 03/10/2009 - “Individuazione di nuovi servizi erogati dalle farmacie nell’ambito del Servizio sanitario nazionale”;
- □ D.Lgs. n.150 del 27/10/2009 - Art.28 “Qualità dei servizi pubblici”;
- □ Delibera CIVIT 88/2010 - “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;
- □ Delibera CIVIT 3/2012 - “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- □ D.Lgs. n. 33 del 14/03/2013 e ss.mm. - Articolo 32 “Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”;
- □ Accordo 26 settembre 2013, n.94/CU - conferenza unificata - “Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali...”;
- □ Deliberazione Giunta Regionale Lombardia n. X/3021 del 16/01/2015 - “Sistema socio-sanitario lombardo”;
- □ L.R. n.23 del 11/08/2015 - “Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo”;
- □ D.Lgs. n.201 del 23/12/2022 - Art.25 “Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori”;

DURATA E SCADENZA DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente Carta della qualità dei Servizi ha validità triennale, a partire dalla sua adozione e viene aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. Si concorda che le operazioni di rinnovo avranno luogo nel terzo esercizio di valenza della carta.

Parte prima

Presentazione della società

1. COMENASCE LA SOCIETÀ

Il Comune di Brescia, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 42 del 3 aprile 2001, ha deciso di costituire una Società, denominata “Farmacie Comunali di Brescia S.p.A.” (in forma abbreviata “FARCOM Brescia S.p.A.”), per la gestione delle farmacie comunali, che sono state amministrate in economia fino al 30 giugno 2001. Con la stessa deliberazione sono stati conferiti alla nuova Società:

- i beni mobili che costituiscono il complesso aziendale delle farmacie comunali;
- il diritto alla gestione delle farmacie, di cui il Comune mantiene la titolarità, per un periodo di trent'anni.

Il 31 maggio 2001 è stata perciò costituita la Società “FARCOM BRESCIA S.p.A.”.

Il 29 giugno 2001 è stato stipulato fra il Comune di Brescia e la Società il *Contratto di Servizio* che detta le modalità di svolgimento del servizio di gestione delle farmacie e fissa gli obblighi reciproci tra il Comune e la Società.

Il 1° luglio 2001 la Società ha iniziato l'attività di gestione delle farmacie comunali.

Il 13 marzo 2002, con provvedimento della Giunta Comunale n. 234, è stata approvata la *Carta dei Servizi*, prevista dall'art. 5 del Contratto di Servizio, frutto di contrattazione tra il Comune e la Società.

Il 29 maggio 2003, a seguito di gara ad evidenza pubblica svolta in attuazione delle deliberazioni del Consiglio Comunale n. 126 del 21.6.2002 e della Giunta Comunale n. 744 del 24.7.2002, è stato firmato l'atto di compravendita del 79,9485% del capitale sociale di FARCOM Brescia S.p.A., in favore della Società aggiudicataria, CEF - Cooperativa Esercenti Farmacie - Soc. coop. ar.l..

Il 12 aprile 2006, con provvedimento della Giunta Comunale n. 286, è stato approvato l'aggiornamento della *Carta dei Servizi*.

Il 9 settembre 2009 il Comune di Brescia con deliberazione della Giunta Comunale n.153 del 9 marzo 2009 e la Cooperativa Esercenti di Farmacie srl, hanno esercitato il diritto di prelazione relativamente alle azioni di Farcom Brescia S.p.A. poste in vendita dai Soci Comune di Vobarno, Comune di Concesio e Comune di Ghedi per la quota complessiva pari a n. 690 azioni del valore nominale di € 10,00 cadauna.

In data 2 maggio 2011, con provvedimento della Giunta Comunale n. 308, è stato approvato il nuovo aggiornamento della *Carta dei Servizi*.

Infine, con deliberazione di Giunta comunale n.826 del 30 dicembre 2016 è stata approvata la nuova *Carta dei Servizi* con i relativi aggiornamenti.

La composizione del capitale sociale di FARCOM Brescia S.p.A. alla data del 31 dicembre 2024 è la seguente:

| <i>Socio/totale</i> | <i>N°azioni</i> | <i>Importo (in euro)</i> | <i>In %</i> |
|----------------------|------------------|--------------------------|-----------------|
| CEF Soc. coop a r.l. | 1.072.662 | 10.726.620,00 | 79,9897 |
| Comune di Brescia | 268.338 | 2.683.380,00 | 20,0103 |
| Totale | 1.341.000 | 13.410.000,00 | 100,0000 |

2. DATI SULLA SOCIETA'

La sede legale e amministrativa è in via Achille Grandi, 18 – c.a.p. 2512 Brescia. Il numero telefonico è: 030-358320.

Il numero verde dell'Ufficio Relazione con il Pubblico è 800234664. La casella di posta elettronica è: info@farcombrescia.it.

La casella di posta certificata è: farcombrescia@pec.farcombrescia.it. Partita IVA e Codice Fiscale: numero 02194900987.

La Società è iscritta:

- al Registro delle Imprese di Brescia al numero 02194900987;
- al R.E.A. della Camera di Commercio I.A.A. di Brescia al numero 429461.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Società gestisce il servizio farmaceutico osservando rigorosamente i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia come dettati dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e come ripresi dal Contratto di Servizio, sia nella pratica quotidiana che nell'attività di programmazione e di valutazione dei risultati.

Nel dettaglio:

EGUAGLIANZA: ogni utente, a prescindere da sesso, età, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche, ha dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche e soprattutto in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute; nel caso di dubbi e incomprensioni ha il diritto di avere una informazione in linea con le sue aspettative. FARCOM Brescia S.p.A. dota le proprie strutture del maggior numero di servizi utili al cittadino e si adopera affinché la loro accessibilità sia sempre garantita a tutti.

IMPARZIALITÀ: capacità specifica del farmacista di operare a beneficio del proprio utente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie e in base alla normativa vigente, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

CONTINUITÀ: erogazione di un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero eccezionalmente verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE: 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 alle proprie eventuali contestazioni e critiche, entro tempi stabiliti.

EFFICIENZA: i farmacisti mettono a disposizione la loro competenza e preparazione professionale, caratterizzata da formazione e aggiornamento continui. Gli operatori di farmacia, inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sani, per il mantenimento di una stretta e costante collaborazione con i medici di base e con le strutture sanitarie, per la verifica del corretto utilizzo e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte dei cittadini.

EFFICACIA: capacità da parte dei farmacisti di rispondere in maniera precisa e tempestiva ai bisogni ed alle richieste degli utenti.

La Società si attiene inoltre in tutta l'attività di gestione alla massima trasparenza, fornendo la più completa ed efficace informazione ai cittadini-utenti. Persegue inoltre l'adattabilità del servizio ai bisogni degli utenti e svolge una puntuale valutazione delle azioni intraprese per il miglioramento della qualità del servizio in rapporto alla soddisfazione dell'utenza.

Ogni attività viene esercitata con cortesia, ossia attraverso la ricerca di una relazione con il cittadino improntata al dialogo ed alla comprensione. È garantito il diritto di riservatezza degli utenti, alla non diffusione delle notizie riguardanti sia l'acquisto di qualsiasi prodotto, che il tipo di prestazione eventualmente fruita dalla

clientela; i servizi vengono forniti assicurando la predisposizione di appositi

spazi e distanze con riguardo sia alla vendita dei farmaci al banco che all'effettuazione dei servizi di base. È inoltre assicurato il diritto di scelta dell'utente di approvvigionarsi presso qualsiasi farmacia senza subire discriminazione alcuna rispetto ai clienti abituali, ottenendo inoltre consigli su prodotti eventualmente acquistati altrove.

Nel prioritario rispetto dei bisogni degli utenti e in attuazione del principio di continuità, anche riguardo a modalità di servizio che effettivamente tutelino il diritto del cittadino alla salute, la Società si obbliga a non aderire ad azioni di protesta che comportino per gli utenti l'assistenza indiretta.

Parte seconda

Informazioni sulle farmacie e servizi forniti

1. INFORMAZIONI GENERALI

La Società gestisce il servizio farmaceutico pubblico di vendita al dettaglio di farmaci, parafarmaci, presidi medico-chirurgici e altri prodotti tipicamente distribuiti dalle farmacie, nelle dodici farmacie comunali elencate nella tabella (vedi oltre).

Le farmacie comunali osservano un orario di apertura di almeno 40 ore settimanali. Le farmacie di S.Polo, Via Corsica, Villaggio Violino, Villaggio Badia, Pendolina, Casazza e Borgo Trento osservano un orario di apertura di 44 ore settimanali, comprensivo di quattro ore di apertura il sabato mattina. Considerando le richieste degli utenti e sentito il parere dei collaboratori, la farmacia di Mompiano osserva un orario di apertura di 66 ore settimanali, Urago Mella 69 ore, Foltziano 41 ore e S. Bartolomeo 40 ore e Viale Venezia 63. Le farmacie comunali sono parte del servizio delle farmacie di turno cittadine, il cui elenco è consultabile presso la bacheca di ogni farmacia e sul sito internet della Società.

2. SERVIZI DI BASE

Ad integrazione del servizio di vendita al dettaglio, nelle farmacie comunali sono inoltre effettuati i seguenti servizi di base:

1. Misurazione della pressione: viene effettuata presso tutte le farmacie comunali con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; l'utente può usufruire del **servizio gratuito**; viene consegnata una tessera sulla quale sono registrati i valori riscontrati ad ogni misurazione: ciò consente di conoscere l'andamento della pressione nel corso del tempo e di avere una base di dati attendibili, utili anche al medico curante per la diagnosi e la cura dell'ipertensione.

2. Controllo del peso: viene effettuato **gratuitamente** presso tutte le farmacie comunali, con apparecchi elettronici; a richiesta degli utenti, i farmacisti forniscono suggerimenti e consigli per una corretta alimentazione.

3. Distribuzione di rivista informativa: è in distribuzione **gratuita**, presso tutte le farmacie comunali, una rivista bimestrale realizzata da Punto Farma Srl, in collaborazione con Q Farma S.r.l. Nella rivista sono trattati svariati argomenti tra cui: la cura delle malattie più diffuse, i centri specialistici d'eccellenza, la prevenzione, la medicina omeopatica e fitoterapica la cura e l'igiene della persona, la farmacovigilanza. La rivista è reperibile gratuitamente in tutte le farmacie, dove è collocata ben visibile in appositi espositori.

4. Farmacovigilanza: la Società collabora con i medici di base e l'ATS di Brescia nell'attività di farmacovigilanza, in conformità alla normativa in vigore e cioè il DLgs. n. 95 dell'8 aprile 2003 e al DLgs. n. 219 del 24 aprile 2006 (artt. 129-134). È disponibile per gli utenti nelle farmacie il Modulo ministeriale per la segnalazione delle reazioni avverse da compilare in caso di insorgenza della

reazione avversa.

5. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: è attivo nella sede amministrativa di via Achille Grandi n. 18 – c.a.p. 25125 Brescia e con il **numero verde 800234664**, con il compito di fornire informazioni agli utenti e di ricevere i reclami. I dettagli sul funzionamento dell'Ufficio sono forniti nella successiva IV Parte.

6. Angolo della Salute: è uno spazio adeguato nel quale il farmacista può dedicare qualche minuto in più di attenzione agli utenti per rispondere, in maniera esauriente e riservata, alle richieste riguardanti il mantenimento della salute e il benessere psicofisico. In questo spazio sono di solito collocate tutte le attrezzature necessarie a fornire le prestazioni al pubblico (apparecchi per la misurazione della pressione, apparecchi per le autoanalisi, ecc.). L'Angolo della Salute è allestito presso tutte le farmacie comunali. Prossimamente sarà possibile accedere al servizio infermieristico su prenotazione. L'infermiere, presente in farmacia, potrà eseguire medicazioni semplici e complesse, iniezioni, somministrazione vaccini e servizi strumentali.

7. Autoanalisi di glicemia, colesterolo e trigliceridi: il servizio, eseguito con apparecchiature rispondenti ai requisiti di legge, secondo le tariffe esposte in farmacia, è attivo nelle farmacie:

| | | | | | | | |
|------|---------------|------|-----------|------|-------------|------|-------------------|
| F01; | Viale Venezia | F02; | San Polo | F04; | Via Corsica | F05; | Villaggio Violino |
| F07; | Urago Mella | F08; | Pendolina | F11; | Mompiano | F12; | Borgo Trento. |

8. Medicinali scaduti: è presente in ogni farmacia, ben visibile e facilmente accessibile, un apposito contenitore, dove riporre i medicinali scaduti; gli stessi medicinali verranno poi smaltiti nel rispetto delle normative ambientali.

9. Presa in carico del paziente e cronicità: nelle Farmacie è disponibile **gratuitamente** il servizio di cambio medico di Medicina Generale (MMG) o pediatra di libera scelta (PLS). Nei casi previsti, le farmacie, in collaborazione con l'ATS e tramite un apposito software, visualizzano e dispensano agli utenti i presidi previsti dal Piano terapeutico depositato ed autorizzato presso l'ATS stessa. Presso la Farmacia Borgo Trento è disponibile il servizio di Deblistering, ovvero il confezionamento personalizzato dei farmaci secondo il piano terapeutico specifico del paziente. Un servizio di valore per il paziente anziano o cronico, disponibile al momento solo per RSA e case di cura.

10. Screening: la società collabora, con QFarma e l'ATS di Brescia, nelle attività di screening rivolte alla popolazione. Nello specifico è attivo lo screening del tumore del colon rettile con la finalità di scoprire tumori maligni e benigni del colon (grosso intestino) quando non ci sono sintomi, per avviare tempestivamente il trattamento terapeutico più appropriato. Il servizio garantito dalle farmacie è completamente **gratuito**, come anche tutte le prestazioni del percorso di screening. Per il triennio 2025-2028 verranno attivati nuovi servizi di screening e prevenzione in partnership con aziende dermatologiche (controllo nei, macchie della pelle etc).

11. Defibrillatori: attualmente sono presenti all'esterno delle farmacie di Mompiano e di Folzano le colonnine del defibrillatore per l'utilizzo da parte del cittadino in caso di emergenza. L'iniziativa

“Croce verde per un cuore pulsante” è stata realizzata in collaborazione con il Comune di Brescia, l’Ordine dei Farmacisti, Federfarma Brescia e diverse associazioni di volontari senza scopo di lucro riconosciute dall’Azienda Regionale Emergenza e Urgenza (AREU). È oggetto di valutazione l’inserimento di nuovi defibrillatori presso altre due Farmacie Comunali.

12.Adeguamento e ristrutturazione delle farmacie: nel rispetto del contratto di servizio si provvede a mantenere e a migliorare gli ambienti delle farmacie, affinché gli utenti possano usufruire di un servizio sempre più efficace ed efficiente. Anche per questo motivo la società ha ristrutturato/ adeguato 10 delle 12 farmacie.

13.Ambiente: in tutte e 12 le farmacie è di grande rilievo l’impatto sociale e ambientale positivo, con l’impegno di approfondire la cultura e la consapevolezza sul tema ambientale. Le strutture e le attività realizzate sono pensate per misurare i principali impatti in termini di emissioni e individuare soluzioni per ridurle. In tutti i locali è garantita una temperatura costante non superiore ai 25 C° con adeguati impianti di condizionamento e di ricircolo d’aria così come previsto dalle normative di riferimento.

Inoltre, le azioni previste riguardano, tra le altre, l’acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili, la limitazione dei consumi energetici, l’uso di materiali ecosostenibili (come illuminazione con fonti led a basso consumo, utilizzo di carta riciclata e camici in cotone certificato), l’impiego di prodotti per la pulizia a basso impatto ambientale, nonché l’ottimizzazione delle consegne dei farmaci per ridurre le emissioni conseguenti ai trasporti. Le farmacie aderenti possono compensare le proprie emissioni sostenendo progetti di riqualificazione del verde pubblico o di rimboschimento, anche in collaborazione con il Comune di Brescia. Tali misure agiscono in maniera indiretta sul miglioramento ambientale e sulla riduzione delle emissioni, poiché non intervengono direttamente sulla produzione o sull’uso finale dell’energia, ma promuovono comportamenti gestionali, organizzativi e di compensazione che contribuiscono a rendere più sostenibile l’attività complessiva della farmacia.

E’ attivo il progetto “farmacia sostenibile” che permette di misurare le principali fonti di emissione di CO₂ della farmacia e individua le soluzioni per ridurre l’impatto ambientale dei consumi e tendere verso un modello di farmacia “carbon neutral”. E’ stata ottenuta la certificazione di “farmacia sostenibile”.

14.Convenzioni e Iniziative in partnership Comune di Brescia: Per i dipendenti del Comune di Brescia è disponibile una convenzione attraverso la quale è possibile usufruire dei servizi proposti dalle Farmacie comunali tramite il piano welfare a loro dedicato. Tutti i dipendenti hanno diritto al 15% di sconto sui parafarmaci e prodotti da banco. Presso le Farmacie Comunali è possibile ritirare la BIMBORSINA promossa dal Comune di Brescia come dono simbolico di benvenuto ai nuovi nati. Nella borsina sono presenti prodotti sanitari omaggio, buoni sconto, tessere per accedere gratuitamente ai Musei cittadini e piscine comunali.

15.Customer Satisfaction: Nel prossimo triennio, in collaborazione con il Comune e gli istituti scolastici superiori, verrà predisposto un questionario per misurare il grado di soddisfazione della clientela nei confronti della qualità del servizio offerto dalle farmacie.

| DENOMINAZIONE | | INDIRIZZO | CIRC | TELEFONO | ORARIO | | |
|---------------|-----------------------|-----------------------|------|---------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------|
| | | | | | Giorni | Mattino | Pomeriggio |
| Farmacia n. | 1 - Viale Venezia | V.le Venezia, 73 | C | 030 - 3366008 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 8.30 - 19.00 8.30 - 19.00 | Orario continuato |
| Farmacia n. | 2 - San Polo | Via S. Polo, 212 | E | 030 - 2300490 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 8.30 - 12.30 8.30 - 12.30 | 15.00 - 19.00 |
| Farmacia n. | 3 - Folzano | Via Malta, 81 | S | 030 - 2667086 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 9.00 - 12.30 9.00 - 12.30 | 15.00 - 19.00 |
| Farmacia n. | 4 - Via Corsica | Via Corsica, 72 | C | 030 - 220137 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 8.30 - 12.30 8.30 - 12.30 | 15.00 - 19.00 |
| Farmacia n. | 5 - Villaggio Violino | Via Re Rotari, 16 | O | 030 - 313424 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 8.30 - 12.30 8.30 - 12.30 | 15.00 - 19.00 |
| Farmacia n. | 6 - Villaggio Badia | Vill. Badia Tr. IV, 1 | O | 030 - 313491 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 8.30 - 12.30 8.30 - 12.30 | 15.00 - 19.00 |
| Farmacia n. | 7 - Urago Mella | Via Della Chiesa, 6/8 | O | 030 - 312000 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 8.30 - 20.00 8.30 - 20.00 | Orario continuato |
| Farmacia n. | 8 - Pendolina | Via Ercoli, 17 | O | 030 - 307868 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 8.30 - 12.30 8.30 - 12.30 | 15.00 - 19.00 |
| Farmacia n. | 9 - San Bartolomeo | Via Del Gallo, 42 | N | 030 - 2001513 | lun - mar - mer - gio - ven | 8.30 - 12.30 | 15.00 - 19.00 |
| Farmacia n. | 10 - Casazza | Via Casazza, 29 | N | 030 - 2000308 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 8.30 - 12.30 8.30 - 12.30 | 15.00 - 19.00 |
| Farmacia n. | 11 - Mompiano | Via Vivanti, 11 | N | 030 - 2090977 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 8.30 - 19.30 | Orario continuato |
| Farmacia n. | 12 - Borgo Trento | Via Trento, 87/b | N | 030 - 301328 | lun - mar - mer - gio - ven sab. | 8.30 - 12.30 8.30 - 12.30 | 15.00 - 19.00 |

Le aperture notturne sono stabilite periodicamente dall'ATS Brescia. Le farmacie effettuano l'orario notturno a rotazione e solo se nella zona non vi sono altre farmacie che effettuano il servizio h24.

Parte terza

Gli standard di qualità

1. COSA SONO GLI STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità sono i livelli attesi di qualità del servizio.

Gli *standard specifici* sono quelli che ogni cittadino-utente è in grado di riscontrare direttamente quando usufruisce dei servizi nelle farmacie comunali. Gli standard specifici sono perciò anche attuali, poiché sono validi da subito e, come tali, immediatamente verificabili dall'utente. Essi si riferiscono sia all'insieme del servizio di gestione, sia ai diversi servizi di base già attivi nelle farmacie comunali ed elencati nella precedente *II Parte*. In caso di mancato rispetto degli standard di qualità il cittadino ha diritto di farne segnalazione all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di cui si parla nella successiva *IV Parte*.

Gli standard di qualità intesi come obiettivi di miglioramento e di ampliamento dei servizi forniti sono invece formulati come impegni e programmi. Negli impegni sono già precisati i contenuti e le azioni degli interventi ideati per perfezionare i servizi esistenti o per avviarne di nuovi. Gli impegni sono pertanto già vincolanti per la Società di gestione. Nei programmi annuali, previsti dall'art. 10 del Contratto di Servizio, sono poi individuate le fasi operative di graduale attuazione degli impegni dichiarati.

Gli standard di qualità (espressi in modo specifico o con impegni e programmi) sono aggiornati almeno ogni triennio, per dare tempestiva risposta alle esigenze manifestate dall'utenza mediante reclami, proposte e suggerimenti, o accertate dalla Società mediante indagini conoscitive di tipo statistico.

La Società di gestione verifica, con apposite procedure ed azioni, che il servizio sia effettivamente reso ai cittadini nel rispetto degli standard di qualità.

2. GLI STANDARD SPECIFICI ATTUALI

Gli standard specifici garantiti dalla Società da subito, in ogni farmacia, sono i seguenti.

1. La presenza costante di personale professionalmente qualificato e numericamente adeguato alle effettive necessità del servizio; il personale è immediatamente distinguibile dal camice indossato: il personale laureato indossa un camice bianco, i commessi indossano un camice azzurro; tutto il personale è inoltre munito di cartellino di riconoscimento con la qualifica rivestita.
2. Il rigoroso rispetto degli orari di apertura.
3. L'osservanza di turni di chiusura per ferie nel massimo rispetto possibile delle esigenze del territorio.
4. Il reperimento dei farmaci mancanti nel più breve tempo possibile dalla richiesta e comunque non oltre 24 ore feriali, purchè i farmaci richiesti siano reperibili nel normale ciclo distributivo.
5. La verifica dei motivi dell'eventuale assenza dei farmaci dal ciclo distributivo e la conseguente comunicazione agli utenti interessati e all'ATS.
6. Il consiglio agli utenti, da parte del personale della farmacia, sulla possibilità di utilizzo del farmaco equivalente, sostituendo l'analogo di "marca" con notevole risparmio economico per l'utente.
7. La consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, controllando l'aderenza terapeutica dei pazienti.
8. L'indicazione ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, con raccomandazione a recarsi dal medico curante nel caso di patologie specifiche e delicate.
9. La comunicazione al pubblico, di messaggi di natura istituzionale legati al servizio pubblico svolto dalle farmacie e delle principali attività di carattere promozionale rivolte alla clientela, ivi compresi i prezzi applicati sui farmaci di automedicazione.
10. La collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini.
11. La possibilità da parte del cittadino di consultare le liste di prescrivibilità dei farmaci e dei relativi prezzi, nonché le liste di trasparenza previste dalla legge n. 149 del 26.7.2005.
12. La disponibilità di parcheggi riservati ai disabili nelle immediate vicinanze delle seguenti farmacie:

| | | | |
|--------|-------------------|--------|---------------|
| - F01; | Viale Venezia | - F02; | San Polo |
| - F03; | Folzano | - F04; | Via Corsica |
| - F05; | Villaggio Violino | - F07; | Urago Mella |
| - F08; | Pendolina | - F10; | Casazza |
| - F11; | Mompiano | - F12; | Borgo Trento. |

13. Un comportamento degli operatori improntato al rispetto, alla cortesia, alla capacità di ascolto e di dialogo.
14. La presenza in farmacia di un apposito raccoglitore, ben visibile e facilmente accessibile, contenente materiale illustrativo sulla Carta della qualità dei Servizi e sui programmi adottati per attuarla.
15. La prestazione dei servizi di base come descritto nella precedente parte II.
16. Supporto agli utenti sulla nuova ricetta dematerializzata: assistenza in questa fase di transizione dalla vecchia ricetta “rossa” a quella “informatica”.

3. IMPEGNI E PROGRAMMI

Va anzitutto rilevato che il perseguimento di alcuni obiettivi, in particolar modo la relazione e l’ascolto nei confronti degli utenti delle farmacie comunali così come la costante attenzione alla tutela e alla promozione della salute, sono strettamente connaturali alla *missione* delle farmacie comunali e come tali non possono non essere costantemente riproposti tra gli impegni della *Carta della qualità dei Servizi*, delineati secondo l’evolversi delle esigenze e delle richieste dei fruitori del servizio. Altri obiettivi, di ordine maggiormente strutturale concernenti le sedi delle farmacie, sono stati in buona parte realizzati ma non del tutto conclusi e quindi vengono riproposti per essere portati a compimento.

In un periodo di tre anni dalla pubblicazione della presente *Carta della qualità dei Servizi* la Società si impegna:

1. a migliorare l’accessibilità al servizio farmaceutico fornito dalle dodici farmacie comunali;
2. a migliorare le relazioni operatori-utenti;
3. ad ampliare la gamma dei servizi offerti anche in considerazione di quanto prevedono l’art. 4 lett. h del contratto di servizio e il DLgs. n. 153 del 3 ottobre 2009, inerente i nuovi servizi da erogarsi nelle farmacie;
4. ad incrementare la realizzazione di iniziative di tutela e di promozione della salute;
5. a migliorare la trasparenza e la partecipazione nell’attività di gestione.

I principali impegni sopra enunciati si realizzano con le azioni e gli interventi delineati nelle corrispondenti tabelle riportate nelle pagine successive.

La Società adempie agli impegni assunti mediante programmi annuali, come previsti dall’art. 10 del Contratto di Servizio, che devono contenere azioni e interventi per ciascuna delle forme di impegno sopra descritte. Dovranno essere programmate prioritariamente le azioni volte a sanare aspetti del servizio accertati come critici. La spesa per l’attuazione del programma annuale deve trovare puntuale riscontro nel bilancio di previsione.

| | |
|---------------------|---|
| TABELLA N. 1 | IMPEGNO MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO FARMACEUTICO |
| FINALITÀ | <p>Gli interventi volti a migliorare l'accessibilità al servizio hanno per oggetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> · le strutture, interne ed esterne; · le dotazioni; · l'ampliamento degli orari di apertura. |
| OGGETTO | Interventi e azioni |
| STRUTTURE | <ul style="list-style-type: none"> · costante attenzione per la rimozione delle barriere architettoniche che impediscono l'accesso ai disabili; · individuazione e/o realizzazione, ove possibile, di aree esterne per la sosta dei mezzi di trasporto degli utenti; · adeguamento dei locali alle crescenti necessità del servizio, mediante ristrutturazioni, acquisizioni di locali contigui, ovvero trasferimenti della sede - nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 8 punto 2. del Contratto di Servizio - allo scopo di ottenere: <ul style="list-style-type: none"> · maggiore comfort per gli utenti; · l'accesso dei clienti al banco di servizio con accorgimenti che garantiscano il diritto dell'utente alla riservatezza; · spazi appositi per i servizi accessori (misurazione della pressione, controllo del peso, "angolo della salute", ecc...). |
| DOTAZIONI | <ul style="list-style-type: none"> · dotazione di arredi e apparecchiature che assicurino l'ottimale sistemazione e conservazione dei prodotti e il loro agevole reperimento, nonché sicurezza e comodità per gli operatori e per gli utenti e utilizzo di apparecchiature elettroniche aggiornate e certificate. |
| ORARIO | <ul style="list-style-type: none"> · disponibilità, in caso se ne rilevasse la necessità e la richiesta da parte degli utenti, all'ampliamento dell'orario settimanale e diversificazione degli orari di apertura, in funzione delle esigenze dell'utenza, previo accordo con l'ATS e, dove possibile, con le altre farmacie private. |

| TABELLAN. 2 | IMPEGNO A MIGLIORARE LE RELAZIONI OPERATORI-UTENTI |
|--|--|
| FINALITA' | <p>Una maggiore cura delle relazioni operatori-utenti comporterà</p> <ul style="list-style-type: none"> · aumentare la sensibilizzazione del personale riguardo alla capacità di ascolto e di dialogo attraverso appositi Corsi di formazione; · aggiornamento professionale del personale per assicurare adeguate risposte a nuove esigenze manifestate dagli utenti; · raccolta di dati sulle vendite e indagini statistiche tendenti ad individuare le tipologie omogenee degli utenti-consumatori. |
| OGGETTO | Interventi e azioni |
| CORSI DI FORMAZIONE DEL PERSONALE | <p>Riconosciuta l'importanza fondamentale della formazione continua del personale per il miglioramento della qualità del servizio e per la consapevole partecipazione agli scopi dell'azienda ogni anno si curerà uno specifico piano di formazione del personale e si adotteranno rapporti lavorativi che privilegino la continuità sia per una sempre maggiore valorizzazione delle risorse umane sia per l'accrescimento del patrimonio professionale e culturale dell'azienda.</p> <p>Le azioni formative avranno almeno due linee di intervento:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Corsi di formazione, rivolti a tutto il personale di farmacia, sulla comunicazione in farmacia e, comunque, tendenti a sviluppare la capacità di cogliere i bisogni espressi ed inespressi degli utenti; · Corsi di aggiornamento professionale, con riguardo ai numerosi ambiti in cui si esplica l'attività specifica del farmacista ed anche alle problematiche della farmacovigilanza e della cosmetovigilanza. <p>Il personale oltre all'offerta formativa tradizionale, partecipa a incontri e riunioni atti a informare e sensibilizzare rispetto alla complessità ambientale e ai rischi connessi al settore specifico.</p> |
| INDAGINI STATISTICHE | <p>Saranno studiate e realizzate modalità di raccolta dati sulle vendite e indagini di tipo statistico per conseguire una approfondita conoscenza delle tipologie degli utenti delle diverse farmacie, allo scopo di adeguare l'offerta di prodotti e servizi ai mutevoli bisogni della popolazione. Le indagini dovranno anche rilevare i cambiamenti avvenuti nel bacino d'utenza in seguito a modifiche dell'assetto del territorio (viabilità, nuovi insediamenti abitativi) e al cambiamento della popolazione residente (invecchiamento, immigrazione, aumento delle nascite). Nel periodo di validità della presente Carta della qualità dei Servizi verrà effettuata un'indagine di customer satisfaction tramite somministrazione diretta di questionari ad un campione di utenti per verificare il gradimento del servizio. L'indagine verrà attivata d'intesa con il Settore Coordinamento Partecipate per quel che concerne la progettazione del questionario e la rilevazione ed elaborazione dei dati raccolti. I risultati delle indagini serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Verranno rivisti e reimpostati alcuni degli standard di qualità e quantità in modo che possano essere facilmente misurabili e confrontabili nel tempo per poi rendicontare, date le attese, i risultati raggiunti. Questo permetterebbe di creare anche un report che potrà essere pubblicato.</p> |
|--|---|

| TABELLA N. 3 | IMPEGNO AD AMPLIARE LAGAMMA DEI SERVIZI CON I SEGUENTI: |
|--|---|
| ANGOLO DELLA SALUTE | Incrementare la visibilità e la fruibilità dello spazio appositamente destinato nel quale il farmacista possa dedicare qualche minuto in più di attenzione agli utenti per rispondere, in maniera esauriente e riservata, alle richieste riguardanti il mantenimento della salute e il benessere psicofisico. In questo spazio saranno riunite tutte le attrezzature necessarie a fornire le prestazioni al pubblico (apparecchi per la misurazione della pressione, apparecchi per l'autoanalisi ecc). |
| AUTOANALISI DI: - glicemia - colesterolo - trigliceridi TELEMEDICINA: -holter pressorio -elettrocardiogramma AUTODIAGNOSI: -immunologia -antiaging -benessere intestinale -ormonale -micronutrienti -biochimica clinica -telenutrizione off-line e on line - screening PRODOTTI SANITARI A NOLEGGIO | Continua l'implementazione della gamma di Servizi al Cittadino offerta, attraverso il lancio del Servizio di Breath Test per rilevare possibili intolleranze al lattosio o la presenza di Helicobacter Pylori. Le farmacie Viale Venezia, Urago, Mompiano e Badia offrono il servizio di Telecardiologia (Holter pressorio, Holter cardiaco ed ECG), anche in convenzione con il Sanitario Regionale. Le altre farmacie possono procedere alla prenotazione. I servizi di autoanalisi di glicemia, trigliceridi e colesterolo sono attivi presso quasi tutte le farmacie comunali. La Farmacia Urago Mella con il nuovo analizzatore da banco consente il monitoraggio della Vitamina D, Proteina c reattiva (antibioticoresistenza), Tsh tiroide, Psa antigene prostatico Specifico, D-dimero. Le analisi in service, effettuate tramite prelievo capillare, valutano il benessere intestinale, il profilo ormonale, la biochimica clinica e l'immunologia. Vengono organizzate durante l'anno giornate di screening quali Osteoporosi e Vitamina D, Ritorno Venoso, Pelle e Capelli, Composizione Corporea, Cellulite Check. Farcom si impegna a rendere i servizi al cittadino sempre più rispondenti alle esigenze dell'utenza e ad ampliarne l'offerta e la diffusione presso tutte le farmacie Le farmacie comunali offrono il servizio a noleggio di attrezzature sanitarie come sedie a rotelle, stampelle, apparecchi per magnetoterapia, apparecchi aerosol, ecc.. |
| CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO | Nell'ambito dello specifico accordo tra il Comune di Brescia e la Croce Bianca, la Società si propone di garantire il servizio di consegna a domicilio dei farmaci, in collaborazione con l'Associazione Croce Bianca di Brescia e ATF- Federfarma Brescia, a tutte le persone residenti con età superiore a 75 anni o riconosciute disabili qualora impedito temporaneamente o permanentemente ad accedere direttamente in farmacia (ed al medico) per il ritiro delle medicine (ed eventualmente delle prescrizioni) e in assenza di familiari o conviventi in grado di provvedere all'esigenza Il servizio è completamente gratuito per l'utente e fornito 24 ore di ogni giorno della settimana. |

| | |
|---|--|
| NUOVI SERVIZI PREVISTI DALLA LEGGE | <p>Le farmacie comunali si impegnano, in ottemperanza all'art.4 lett. h del contratto di servizio, alla deliberazione della Giunta Regionale Lombardia 30-01-2008 "Determinazione in merito al progetto CRS_SISS: schema di convenzione con le farmacie per la partecipazione ai servizi SISS e al D.Lgs. n. 153 del 3 ottobre 2009, ad ampliare la gamma dei servizi offerti ai cittadini.</p> <p>Le farmacie garantiscono l'applicazione di quanto previsto dalle leggi di riferimento ed attiveranno e amplieranno, in linea con le disposizioni normative, nuovi servizi per offrire un'assistenza sanitaria ancora più accessibile, integrata e vicina al cittadino.</p> |
| CAMBIO MEDICO | <p>Le Farmacie Comunali offrono il servizio gratuito di cambio medico di Medicina Generale (MMG) o pediatra di libera scelta (PLS). Il cittadino tramite tessera sanitaria può richiedere il cambio medico in modo del tutto gratuito. Il cambio è immediato e non è necessario prenotare un appuntamento.</p> |
| SERVIZI DIGITALI | <p>Le farmacie comunali aderiscono al Network QFarma e si svilupperà la possibilità per i cittadini di avere accesso alle piattaforme digitali tramite sito internet e app mobile per usufruire dei servizi online.</p> <p>L'appartenenza al network consentirà di sviluppare alcuni servizi quali: "local ecommerce" ovvero un sito unico per tutte le farmacie con possibilità di richiedere la consegna dei farmaci presso una determinata farmacia; "carta fedelta" di coalizione, che consentirà la raccolta punti per ottenere sconti e vantaggi anche in esercizi commerciali diversi dalle farmacie (librerie, supermercati, stazioni di servizio, ecc.).</p> <p>Tramite la APP QFarma, selezionando una delle Farmacie Comunali, il cittadino può consultare la disponibilità dei prodotti effettuando il "click and collect" in modo da ritirare l'acquisto direttamente in farmacia. Nelle Farmacie Mompiano, Corsica, Casazza, Badia, Urigo Mella, Viale Venezia e Pendolina è attivo anche il servizio di consegna a domicilio prenotabile sempre tramite APP.</p> <p>In quasi tutte le Farmacie sono installate le Vetrine Digitali per informare i cittadini sulle promozioni e le iniziative di prevenzione proposte.</p> <p>Tutte le iniziative promozionali vengono veicolate al cittadino tramite una newsletter.</p> <p>Un altro importante canale di divulgazione sono i social network, che vengono utilizzati per entrare in contatto con il pubblico e segnalare notizie di particolare rilievo tramite i profili social di ogni singola farmacia.</p> |

| TABELLAN. 4 | IMPEGNO A INCREMENTARE LE INIZIATIVE DI TUTELA E DI PROMOZIONE DELLA SALUTE |
|--|--|
| FARMACOVIGILANZA | <p>Oltre ad assicurare gli adempimenti prescritti dalla legge in materia di farmacovigilanza attualmente in vigore, la Società curerà la rilevazione delle possibili reazioni avverse segnalate dai cittadini anche in relazione all'uso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> · farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.), · prodotti da banco (O.T.C.), · cosmetici (cosmetovigilanza), · in attuazione delle più recenti direttive comunitarie. A tale scopo la Società · metterà a disposizione dei cittadini, in tutte le farmacie, le apposite schede di segnalazione di reazione avverse riscontrate · collaborerà a progetti di farmacovigilanza anche promossi e realizzati da enti e aziende operanti in ambito sanitario. |
| ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE, INFORMAZIONE, PREVENZIONE | <p>Allo scopo di favorire la prevenzione dello sviluppo di potenziali patologie saranno effettuate attività di sensibilizzazione/informazione/prevenzione organizzate in co-partnership con un pool di aziende selezionate e supportate da strumenti di visibilità in farmacia e on line e da campagne pubblicitarie.</p> <p>La programmazione delle Campagne prevede eventi che affrontano le principali tematiche legate al benessere del cittadino: gravidanza e post-parto, gestione dell'ansia e problematiche del sonno, sollievo dal dolore, alimentazione, fotoprotezione, prevenzione delle malattie cardio-circolatorie, malanni di stagione, diabete</p> |
| EDUCAZIONE SANITARIA | <p>La Società si avvale del network di Q Farma per promuovere iniziative di informazione ed educazione sanitaria. Uno degli strumenti utilizzati per la realizzazione dell'attività informativa di educazione sanitaria è il periodico bimestrale "Profilo Salute".</p> <p>A tale scopo la società si impegna, inoltre, a partecipare ad eventi e incontri pubblici di carattere informativo e di educazione sanitaria organizzati dalle associazioni consumatori che hanno sottoscritto la presente Carta.</p> |
| SITO INTERNET | <p>Il sito www.farcombrescia.it rende disponibili, perseguendo la massima accessibilità, tutte le informazioni relative alle farmacie comunali e ai servizi offerti.</p> |

| | |
|--------------------------------------|--|
| TABELLAN. 5 | IMPEGNO A MIGLIORARE LA TRASPARENZA E LA PARTECIPAZIONE NELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE |
| INFORMATIVA ALLA CITTADINANZA | <p>Sarà predisposta un'adeguata informativa alla cittadinanza, a consuntivo dell'attività annuale, con i seguenti contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> · informazioni sulla proprietà della Società e sul suo governo; · caratteristiche della cultura aziendale e sistema di valori di riferimento dell'organizzazione aziendale; · informazioni che evidenzino il ruolo dell'azienda come organismo utile alla collettività operante nel rispetto delle condizioni ambientali e delle aspettative degli interlocutori interni ed esterni, per migliorare il clima di appartenenza ed il grado di soddisfazione; · informazioni sui mezzi impiegati per la valorizzazione delle persone, l'innovazione tecnologica, l'attività di formazione, l'igiene e la sicurezza sul lavoro, la prevenzione dei rischi ambientali. <p>La Società in conformità di quanto previsto dal D.Lgs. 33 del 2013 "riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle amministrazioni" si impegna a mantenere aggiornato il sito internet sopra menzionato nell'area "Amministrazione Trasparente".</p> <p>Si studieranno forme di collegamento tra i siti internet del Comune di Brescia e di Farcom, anche con l'utilizzo dei vari canali social, al fine di una maggiore e migliore visibilità delle attività ed iniziative proposte dalle farmacie comunali.</p> |
| COMUNICAZIONE | Tutti i servizi, attività ed iniziative delle farmacie comunali saranno adeguatamente comunicati e pubblicizzati con i mezzi di volta in volta ritenuti più idonei (brochure, video in farmacia, stampa, ecc.). |
| SEGNALAZIONI ONLINE | Le segnalazioni di eventuali suggerimenti o reclami relativi all'attività delle farmacie comunali potranno essere effettuati utilizzando l'indirizzo mail info@farcombrescia.it disponibile anche sul sito www.farcombrescia.it |

Parte quarta

Rapporti con i cittadini

Le Farmacie Comunali, nella loro attività di dispensazione di farmaci e di erogazione dei presidi sanitari, secondo gli accordi regionali con il sistema sanitario, dei servizi sanitari e sociosanitari, pongono al centro della loro azione il cittadino come legittimo portatore di diritti. Si pongono pertanto dalla sua parte e cercano di aiutarlo nella soluzione di problemi che ne limitino l'accesso ai servizi garantiti dal Sistema Sanitario Regionale. Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie Comunali ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta della qualità dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa esposti.

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore. L'impegno della FARCOM Brescia Spa si traduce anche in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi gli Utenti possono di volta in volta verificare se quanto previsto dagli standard è effettivamente rispettato.

Qualora il servizio non sia stato percepito come ottimale dall'Utente o nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o dell'utente stesso, è possibile inoltrare reclamo all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Inoltre, con cadenza temporale triennale verranno somministrati, ad un campione rappresentativo di utenti, dei questionari per la valutazione del servizio offerto in farmacia, in cui si richiederà un giudizio su alcuni elementi caratteristici, quali la professionalità e la cortesia del personale, la gamma dei prodotti presenti in farmacia, i servizi a disposizione dell'Utenza i tempi di attesa e la qualità dell'ambiente. In calce al questionario c'è uno spazio dedicato ad eventuali suggerimenti dell'utente per migliorare il servizio.

La Società presenta al Comune e alle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto la presente *Carta* una relazione annuale sull'attività di valutazione svolta e sulla metodologia seguita, nonché sui risultati conseguiti. Sulla scorta di tale relazione il Comune valuta l'opportunità di esercitare l'attività di vigilanza e di controllo, come prevista dall'art. 13 del Contratto di Servizio.

Si applicano le previsioni di cui all'Accordo del 26 settembre 2013, n.94/CU – conferenza unificata – "Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali relativamente agli indicatori di settore.

1. INFORMAZIONE

In attuazione del principio di trasparenza la Società rende pubblici i propri bilanci, nonché con cadenza annuale, i principali dati qualitativi e quantitativi relativi al servizio farmaceutico pubblico.

L'informazione ai cittadini su tali argomenti è resa facilmente accessibile con forme di comunicazione appositamente studiate.

2. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

È attivo nella Sede amministrativa in via Achille Grandi, 18 un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico con il compito di:

- a. accogliere e valutare i reclami in merito al mancato rispetto degli standard di qualità e ad eventuali aspetti negativi del rapporto delle farmacie con la clientela;
- b. raccogliere osservazioni, suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio;
- c. L'ufficio è disponibile per il ricevimento del pubblico nei seguenti orari:

Lunedì, Giovedì e Venerdì
Martedì e Mercoledì

dalle ore 10.00 alle ore 12.00
dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Negli stessi giorni ed orari l'ufficio riceverà anche segnalazioni telefoniche al **numero verde** appositamente istituito **800234664**.

Le segnalazioni tramite mail all'indirizzo **info@farcombrescia.it**, potranno invece essere inoltrate in ogni momento.

Possono essere effettuate segnalazioni **on line** utilizzando lo specifico modulo disponibile sul sito www.farcombrescia.it.

3. RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Gestione dei reclami: i reclami vanno presentati per iscritto utilizzando l'apposito modulo presente in farmacia o nel sito aziendale (www.farcombrescia.it). Il modulo contenente i reclami dell'Utente potrà essere consegnato in busta chiusa presso una qualsiasi delle farmacie comunali o inviato con raccomandata a/r all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di FARCOM Brescia S.p.A. – Via Achille Grandi, n. 18 – 25125 Brescia.

I reclami e le segnalazioni possono essere inviati anche tramite le Associazioni dei Consumatori di Brescia che hanno collaborato all'approvazione della presente carta della qualità dei servizi, i cui riferimenti sono riportati a pagina 28.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

La Società assicura risposta scritta ai reclami degli utenti entro un periodo massimo di venti giorni dalla data

di ricezione, nel rispetto delle norme sulla semplificazione amministrativa (L. n. 241/1990) e della normativa sulla privacy (DLgs. n. 196 del 2003).

4. GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

FARCOM Brescia S.p.A. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole nei termini di 30 giorni successivi alla presentazione di specifica istanza. Nell'eventualità la risoluzione della controversia sorta non avvenga nei termini sopra indicati, su richiesta di una delle parti, è previsto il tentativo di Conciliazione effettuato da un conciliatore che sarà nominato ed opererà secondo le procedure definite nel Regolamento di Conciliazione della Camera di Commercio di Brescia, che Farcom Brescia S.p.A. dichiara fin d'ora di conoscere e accettare.

5. RISTORO DEGLI UTENTI

La Società si impegna a risolvere nel migliore dei modi e con la maggior soddisfazione possibile dell'utente ogni eventuale controversia derivante da mancato rispetto degli standard o inadempimento da parte della farmacia, sostituendo o rimborsando merce/servizi che - con documentata motivazione - non corrispondessero alla richiesta del cliente.

Il decalogo del farmaco

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio rispetto all'utilizzo di un medicinale.
3. Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.
4. Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.
5. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni; quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
6. Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
7. Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.
8. Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto (non in bagno, non in cucina). Riponi in frigorifero se espressamente indicato.
9. Conserva integra la confezione senza gettare l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
10. Non gettare i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori in prossimità della farmacia. Se non li trovi, segnalalo al Comune.

Associazione dei Consumatori

| | |
|--|--|
|  <p>ADICONSUM</p> | <p>Via Altipiano d'Asiago, 3 Brescia Tel 030 3844700 brescia@adiconsumlombardia.it</p> <p>Orario di apertura: lunedì, martedì e giovedì 15.00 – 17.00 mercoledì 10.00 – 12.00 e 15.00 – 17.00 venerdì 16.00 – 17.00</p> |
|  <p>MOTUCORE ACI BRESCIA aps MOVIMENTO TUTELA CONSUMO RESPONSABILE</p> | <p>Via Spalto San Marco 37 bis Brescia Tel 030 2906091 motucore.brescia@acli.it</p> <p>Orario di sportello su appuntamento: lunedì e giovedì 14.30 - 17.30</p> |
|  <p>Federconsumatori</p> | <p>Via Fratelli Folonari, 7 Brescia Tel 030 3729252 - 030 3729388 federconsumatori@federconsumatori.brescia.it</p> <p>Orario di apertura: lunedì, martedì, giovedì e venerdì 08.30 - 12.00 e 13.30 - 15.00</p> |



Via A. Grandi, 18 - 25125 Brescia
U. R. P. n° verde: 800 234664
www.farcombrescia.it - info@farcombrescia.it