

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.826 del 30.12.2016 con la partecipazione delle seguenti Associazioni dei Consumatori:

- Adiconsum;
- Lega Consumatori;
- Federconsumatori.

Introduzione

p. 02

Parte prima

Presentazione della società

p. 04

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

p. 04

p. 05

p. 06

Parte seconda

Informazioni sulle farmacie e servizi forniti

p. 08

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

p. 08

p. 08

p. 10

Parte terza

Gli standard di qualità

p. 11

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. 11

p. 12

p. 13

p. 14

p. 15

p. 16

p. 17

p. 18

Parte quarta

Rapporti con i cittadini

p. 19

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

p. 20

p. 20

p. 20

p. 21

p. 21

Il decalogo del farmaco

p. 22

Associazioni dei Consumatori

p. 23

Elenco Farmacie

p. 24

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 qualità 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:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.Lgs n. 286/1999 art. 11 e ss. mm. "Qualità dei servizi pubblici";
- 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...";
- D.L. n.1 del 24/01/2012 (L. n.27 del 24/03/2012) – Art.8 "Contenuto delle carte di servizio";

- 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”;
- DLgs. N. 153 del 3 ottobre 2009;
- D.Lgs. n. 206/2005, “Codice del consumo”;
- art. 11 DLgs n. 165/2001 “Ufficio Relazioni con il Pubblico”;
- L. n. 146 del 12 giugno 1990 e ss. mm. in materia di “esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati”;
- 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”;
- DLgs. n. 196/2003 e ss. mm. “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- Legge n. 241/1990 e Legge n. 15/2015, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”.

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. COME NASCE 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 scrl, 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.

Infine, in data 2 maggio 2011, sempre con provvedimento della Giunta Comunale n. 308, 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 2015 è la seguente:

Socio/totale	N°. azioni	Importo (in euro)	In %
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 SOCIETÀ

La sede legale e amministrativa è in via Achille Grandi, 18 – c.a.p. 2512 Brescia.

Il numero telefonico è: 030-3583208. Il numero di fax è: 030-3586473.

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.

La Società è governata da un Consiglio di Amministrazione così composto:

Rocco Vergani - Presidente

Giuseppe Capretti - Amministratore Delegato

Davide Gigola - Amministratore Delegato

e da un Collegio Sindacale così composto:

Giorgio Rizzardi - Presidente

Mario Valenti - Sindaco effettivo

Federico Gorini - Sindaco effettivo

La scadenza degli Organi è fissata con l'approvazione del bilancio di esercizio 2018.

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 sana, 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 Viale Venezia, 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 63 ore settimanali, Urago Mella 51 ore, Folzano 41 ore e S. Bartolomeo 40 .ore 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 Cef Scrl. 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 2003e 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.
- 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:
- 01: Viale Venezia
 - 05: Villaggio Violino
 - 12: 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. Patologie croniche:** 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.
- 10. Screening:** la società collabora, con la Cef di Brescia 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.
- 11. Defibrillatori:** all'esterno delle farmacie di Mompiano e di Folzano sono collocate le colonnine del defibrillatore per l'utilizzo 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).
- 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 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.

DENOMINAZIONE		INDIRIZZO	CIRC	TELEFONO	ORARIO		
					Giorni	Mattino	Pomeriggio
Farmacia n. 1	- Viale Venezia	V.le Venezia, 71	C	030 - 3366008	lun - mar - mer - gio - ven sab.	8.30 - 12.30 8.30 - 12.30	15.00 - 19.00
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 - 12.30 8.30 - 12.30	15.00 - 19.30 15.00 - 19.30
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 - 19.00	15.00 - 19.00
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

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, che 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 a 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 O 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, purché 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 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 schede 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 A 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.

TABELLA N. 2	IMPEGNO A MIGLIORARE LE RELAZIONI OPERATORI-UTENTI
FINALITÀ	<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.
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 <i>Carta della qualità dei Servizi</i> verrà effettuata un'indagine di <i>customer satisfaction</i> 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>

TABELLA N. 3	IMPEGNO AD AMPLIARE LA GAMMA DEI SERVIZI CON I SEGUENTI:
ANGOLO DELLA SALUTE	<p>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).</p>
AUTOANALISI DI: - glicemia - colesterolo - trigliceridi TELEMEDICINA: -holter pressorio -elettrocardiogramma AUTODIAGNOSI: -immunologia -antiaging -benessere intestinale -ormonale -micronutrienti -biochimica clinica -telenutrizione off-line e on line	<p>I servizi di autoanalisi e tele-medicina sono attivi presso alcune farmacie comunali (vedi servizi di base).</p> <p>Nel prossimo triennio Farcom si impegna a rendere tali servizi sempre più adeguati e rispondenti alle esigenze dell'utenza e ad ampliare l'offerta con la diffusione presso tutte le farmacie.</p>
CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO	<p>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.</p>
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 DLgs. 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.</p>

TABELLA N. 4	IMPEGNO A INCREMENTARE LE INIZIATIVE DI TUTELA E DI PROMOZIONE DELLA SALUTE
FARMACOVIGILIANZA	<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. <p>A tale scopo la Società:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE, INFORMAZIONE, PREVENZIONE	<p>Allo scopo di favorire la prevenzione delle malattie cardio-ischemiche saranno effettuate attività di sensibilizzazione/informazione/prevenzione che potranno comprendere, tra l'altro, la misurazione della pressione e l'autoanalisi della glicemia e del colesterolo. I dati riscontrati saranno annotati su un tesserino personale che sarà consegnato all'utente. Le iniziative saranno organizzate, ove possibile, in adesione alle Campagne nazionali e mondiali dedicate alla lotta alle patologie cardio-ischemiche e saranno ampiamente pubblicizzate nelle farmacie e/o a mezzo stampa, anche in collaborazione con le Associazioni che rappresentano le persone affette da patologie croniche e particolarmente diffuse, ed in accordo con le farmacie private.</p>
EDUCAZIONE SANITARIA	<p>La Società si avvale del network "PiùBene" 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 dei consumatori che hanno sottoscritto la presente <i>Carta</i>.</p>
INFORMATIVA TELEMATICA	<p>Il sito della Società, www.farcombrescia.it, rende disponibili, perseguendo la massima accessibilità, tutte le informazioni relative alla Società, alle farmacie comunali e ai servizi offerti, agli sconti sui farmaci di automedicazione effettuati in conformità della normativa vigente.</p> <p>Il sito favorirà, inoltre, ogni forma di dialogo e di scambio informativo telematico sul tema della salute e del benessere, con particolare riguardo a tutte le domande che perverranno dall'utenza in ordine ai farmaci, alle corrette modalità di assunzione, alla rilevazione di eventuali reazioni avverse.</p>

TABELLA N. 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>
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 ON-LINE	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	dalle ore 10.00 alle ore 12.00
Martedì e Mercoledì	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 **fax** al numero **030-3586473**, 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 25.

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 Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL</p>	<p>Via Altipiano d'Asiago, 3 Brescia Tel 030 3844700 fax 030 3844701 adiconsum.brescia@cisl.it Orario di apertura: lunedì e giovedì 14,30 - 17,30 mercoledì 9,30 - 14,30</p>
 <p>LEGA CONSUMATORI</p>	<p>Via Spalto San Marco 37 Brescia Tel 030 2906091 legaconsumatori@aclubresciane.it Orario di apertura: martedì e giovedì 9.00 - 12.00 mercoledì 14.30 - 17.30</p>
 <p>Federconsumatori Difendiamo valori</p>	<p>Via Fratelli Folonari, 7 Brescia Tel 030 3729251 fax: 030 3757620 federconsumatori@cgil.brescia.it Orario di apertura: lunedì, martedì, giovedì e venerdì 9.00 - 12.00 e 14.00 - 17.00 (chiuso il mercoledì)</p>

Elenco Farmacie

UBICAZIONE DELLE FARMACIE COMUNALI DI BRESCIA	
Denominazione	Ubicazione
Farmacia N. 01 - Viale Venezia	Viale Venezia n. 71 - 25123 Brescia
Farmacia N. 02 - San Polo	Via San Polo n. 212 - 25134 Brescia
Farmacia N. 03 - Folzano	Folzano - Via Malta n. 81 - 25010 Brescia
Farmacia N. 04 - Via Corsica	Via Corsica n. 72 - 25125 Brescia
Farmacia N. 05 - Villaggio Violino	Via Re Rotari n. 16 - 25126 Brescia
Farmacia N. 06 - Villaggio Badia	Villaggio Badia Traversa IV n.1 - 25128 Brescia
Farmacia N. 07 - Urago Mella	Via Della Chiesa n. 6/8 25127 Brescia
Farmacia N. 08 - Pendolina	Via Ercoli n. 17 . 25127 Brescia
Farmacia N. 09 - San Bartolomeo	Via del Gallo n. 42 - 25128 Brescia
Farmacia N. 10 - Casazza	Via Casazza n. 29 - 25133 Brescia
Farmacia N. 11 - Mompiano	Via Vivanti n. 11 - 25133 Brescia
Farmacia N. 12 - Borgo Trento	Via Trento n. 87/b - 25128 Brescia



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

GIUNTA COMUNALE DI BRESCIA

Delib. n. 826 - 30.12.2016

OGGETTO: Direttore Generale. Settore Coordinamento Partecipate. Aggiornamento della "Carta della qualità dei Servizi" relativa alla gestione delle farmacie comunali da parte di "FARCOM Brescia S.p.A.".

La Giunta Comunale

Premesso:

- che con propria deliberazione n. 234/9019 P.G. del 13.3.2002, approvava la Carta dei servizi, prevista dall'art. 5 del contratto di servizio fra Comune di Brescia e Farmacie Comunali di Brescia S.p.A.;
- che con proprie deliberazioni n. 286/15230 P.G. del 12.4.2006 e n. 308/2838 P.G. del 2.5.2011 approvava gli aggiornamenti della stessa carta dei servizi;

Visti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- il D.Lgs. del 30 luglio 1999 n. 286, art. 11 "*Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi*";
- la Legge Finanziaria 2008, Legge 24 dicembre 2007, n.244, art.2, comma 461, in tema di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e l'obbligo di emanare una Carta della qualità dei servizi;
- il Regolamento di disciplina dei controlli interni, adottato con deliberazione C.C. del 22.3.2013, n. 29/10630 P.G., art.12 "*Controllo contratti servizi pubblici comunali*";
- l'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...*";

Rilevato:

- che la Carta di qualità dei Servizi costituisce un "patto" concreto fra la società di gestione delle far-

macie comunali, FARCOM Brescia S.p.A., ed i cittadini nella loro qualità di utenti e consumatori;

- che la Carta della qualità dei Servizi dichiara, innanzitutto, quali sono i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi, i quali sono finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini/utenti nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza, accesso, partecipazione e continuità del servizio;
- che la stessa Carta offre informazioni sulle farmacie e sui servizi forniti, evidenzia gli standard di qualità, cioè i livelli attesi di qualità dei servizi sia attuali che sotto forma di impegni e programmi per il miglioramento e ampliamento dei servizi stessi e regola i rapporti con i cittadini;
- che, in armonia con l'impostazione suesposta, la vigente Carta dei Servizi delle farmacie comunali nella parte terza - "Standard di qualità" - prevede testualmente: "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";
- che in tale visione è fondamentale una particolare attenzione, mediante continuo monitoraggio, all'evoluzione della collettività servita, alla sua composizione sociale e alle nuove abitudini di vita, per rispondere tempestivamente ai mutevoli bisogni;

Considerato:

- che sono stati attivati incontri con FARCOM Brescia S.p.A. al fine di redigere la nuova versione della Carta della qualità dei Servizi in cui, oltre ai necessari aggiornamenti dei dati riferiti alla società, alle farmacie, ai mutati riferimenti normativi, sono stati aggiornati i servizi di base e gli standard di qualità, oltre alla parte relativa ai "rapporti con i cittadini", nei termini contenuti nel documento che si allega, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto;
- che, come previsto dalla normativa citata in premessa, sono state interpellate le associazioni dei consumatori del territorio per redigere ed approvare l'aggiornamento della Carta della qualità dei Servizi delle farmacie comunali;
- che la Lega Consumatori Brescia, Adiconsum e Federconsumatori hanno attivamente collaborato al lavoro di re-

visione ed aggiornamento della presente Carta della qualità dei Servizi;

Dato atto, infine, che la suddetta società di gestione provvederà, in conformità ad intese con Comune e associazioni dei consumatori coinvolte, a pubblicizzare la Carta della qualità dei Servizi con forme di comunicazione mirate, sia agli utenti sia a tutti gli interlocutori significativi (ATS, strutture sanitarie sul territorio, medici di base, associazioni di volontariato, associazioni di persone affette da particolari patologie, ecc.), in attuazione del principio di partecipazione;

Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso in data 27.12.2016 dal Responsabile del Settore Coordinamento Partecipate e dato atto che il presente provvedimento non necessita del parere di regolarità contabile ai sensi dell'art. 49 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. 267/2000;

Ritenuto di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile a'sensi dell'art. 134 c. 4 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. n. 267/2000 per un più celere prosieguo degli atti conseguenti;

Con i voti favorevoli di tutti i presenti;

d e l i b e r a

- a) di approvare, per le motivazioni in premessa, la nuova Carta della qualità dei Servizi delle farmacie comunali di Brescia, allegata al presente provvedimento, contenente l'aggiornamento dei servizi di base e degli standard di qualità, integrati dalla parte relativa ai "rapporti con i cittadini", oltre ai necessari aggiornamenti dei dati riferiti alla società, alle farmacie e ai mutati riferimenti normativi;
- b) di prendere atto che la società Farcom Brescia S.p.A. provvederà, in conformità ad intese con Comune e associazioni dei consumatori coinvolte, a pubblicizzare la Carta della qualità dei Servizi con forme di comunicazione mirate, sia agli utenti sia a tutti gli interlocutori significativi (ATS, strutture sanitarie sul territorio, medici di base, associazioni di volontariato, associazioni di persone affette da particolari patologie, ecc.), in attuazione del principio di partecipazione;

- c) di dare atto che la Carta della qualità dei Servizi sarà sottoposta ad aggiornamento periodico e a modificazioni in relazione all'assetto dei servizi erogati ed alle indicazioni che derivano dalla sua applicazione;
- a) di dichiarare, con voti unanimi, la presente deliberazione immediatamente eseguibile;
- b) di darne comunicazione mediante elenco ai Capigruppo consiliari e di metterla a disposizione dei Consiglieri presso la Segreteria Generale.