

***Gaia Servizi srl***

***CARTA DEI SERVIZI***  
***- FARMACIE -***

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi viene predisposta al fine di offrire ai cittadini un valido strumento di conoscenza, informazione e tutela relativamente ai servizi offerti dalle farmacie comunali.

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Gaia Servizi srl, nell'ambito delle prestazioni offerte, intende perseguire quale politica aziendale l'obiettivo della qualità allo scopo di fornire all'utenza un prodotto/servizio affidabile e conforme alle normative di legge, in grado di soddisfare al meglio le richieste anche potenziali della clientela.

In particolare, Gaia Servizi srl si prefigge di raggiungere la soddisfazione del cliente mediante:

- il continuo monitoraggio dei processi aziendali con la finalità di incrementare l'efficacia e l'efficienza degli stessi;
- la formazione e la preparazione del personale a tutti i livelli.

Nel fornire i propri servizi Gaia Servizi srl adotta i principi fondamentali di:

### **✓ *Uguaglianza e imparzialità di trattamento***

Nell'erogazione delle prestazioni a tutti gli utenti deve essere garantito il medesimo servizio senza alcuna distinzione o discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Vanno intraprese tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Il servizio deve essere prestato con obiettività, equità e cortesia nei confronti di tutti i soggetti fruitori; deve essere assicurata la costante e completa osservanza di leggi e regolamenti che normano il servizio.

### **✓ *Continuità***

L'erogazione dei servizi riguardanti le farmacie deve essere garantita in maniera continuativa e regolare, senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vi è l'impegno ad informare tempestivamente i cittadini in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

### **✓ *Partecipazione e trasparenza***

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, presentare osservazioni, fornire suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio.

Il Comune si impegna a fornire risposte chiare e tempestive, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini/utenti qualora si verificassero eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi. Le valutazioni fornite dai cittadini – utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità del servizio fornito.

✓ **Cortesia**

Il rapporto con il Cittadino deve essere improntato sulla cortesia e sul rispetto.

Allo scopo, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare i cittadini nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente Carta.

✓ **Efficienza ed Efficacia**

La società persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi sviluppando e adottando le soluzioni organizzative, metodologiche e tecnologiche più funzionali allo scopo.

✓ **Gli standard di qualità**

La società si impegna al rispetto degli standard qualitativi dei servizi erogati al cittadino, delle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza delle farmacie. Si definiscono standard "generalisti" quelli riferibili al complesso delle prestazioni rese e "specifici" quelli relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

La qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità e grado di soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative degli utenti.

## **2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

- Direttiva Presidente Consiglio dei ministri 27/01/1994
- Direttiva 24/03/2004 del Ministro della Funzione Pubblica
- Legge n. 150 del 07/06/2000
- D. Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 – Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi

## **3. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI SVOLTI**

I servizi svolti sono i seguenti:

- Vendita farmaci e parafarmaci
- Centro unico prenotazioni
- Noleggio dispositivi protesici
- Controllo pressione arteriosa
- Noleggio apparecchiatura elettromedicali test diagnostici di prima istanza attività di promozione e cultura sanitaria

**Gaia Servizi srl garantisce:**

- che siano rispettate tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, ad ottemperare nello smaltimento a tutte le disposizioni per la salvaguardia dell'ambiente;
- che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;

- che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità/prezzo;
- che siano messe a disposizione attrezzature minime quali sedie, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- che i propri locali siano liberi da barriere architettoniche esterne e sia garantita l'accessibilità agli stessi per i disabili, (compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative);
- che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini
- che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
- che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto della riservatezza, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;
- che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia;
- che venga distribuito materiale informativo sui turni delle farmacie della città;

In particolare Gaia Servizi srl garantisce che i servizi offerti vengano erogati sulla base dei seguenti standard minimi:

| <b>SERVIZI DI BASE</b>                                        |                             |                                      |                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servizio</b>                                               | <b>Fattore di qualità</b>   | <b>Indicatore</b>                    | <b>Standard</b>                                                                                                                            |
| Fornitura di medicinali "mancanti" in caso di indisponibilità | Tempo di approvvigionamento | Tempo richiesto                      | 24 ore                                                                                                                                     |
| Livello di ricettività                                        | Orario                      | Ampio orario di apertura al pubblico | Apertura quotidiana con orario continuato della farmacia n.2 e diversificato per le altre farmacie per un numero totale di ore 8 al giorno |

## SERVIZI DI BASE

| Servizio                                                                         | Fattore di qualità                                                                                                          | Indicatore                                                                | Standard                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Terapia del dolore                                                               | Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore                               | Giacenze da registro di carico/scarico                                    | Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi                                                             |
| Condizioni di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino | Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali                      | Temperatura                                                               | Max 25°<br>Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono                           |
| Preparazione di formule magistrali ed officinali                                 | Tempo di realizzazione e consegna                                                                                           | Tempo di evasione della richiesta                                         | 24 ore lavorative                                                                                               |
| Farmacovigilanza                                                                 | Tempestività                                                                                                                | Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti              | Segnalazione immediata e comunque entro il tempo strettamente necessario a seconda della segnalazione pervenuta |
| Disponibilità elenchi specialità medicinali                                      | Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio) | Tempo richiesto                                                           | Tempo reale (via telematica)                                                                                    |
| Guardia Farmaceutica notturna e diurna                                           | Risposta alla chiamata                                                                                                      | Tempo richiesto                                                           |                                                                                                                 |
| Prenotazioni di visite specialistiche ed esami di laboratorio                    | Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco                         | Tempo di erogazioni                                                       | Massimo 10 minuti dal proprio turno                                                                             |
| Test diagnostici (non in tutte le farmacie)                                      | 1) esistenza di locale o area destinata ai servizi<br>2) garanzia dei valori rilevati                                       | 1) riservatezza<br>2) controllo e taratura periodica dell'apparecchiatura | 1) presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia<br>2) Taratura e verifica                   |

## SERVIZI DI BASE

| Servizio                                                                                                                                                                                                          | Fattore di qualità                                                                                                              | Indicatore                                                                                                                        | Standard                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                 |                                                                                                                                   | annuale dello strumento come previsto dal produttore o taratura interna equivalente                  |
| Misurazione della pressione arteriosa                                                                                                                                                                             | 1) esistenza di area destinata al servizio<br>2) risposta scritta a garanzia dei valori rilevati                                | 1) riservatezza                                                                                                                   | 1) presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia                                |
| Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche                                                                                                                                                             | 1) garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento<br>2) garanzia idonee condizioni igieniche | 1) ispezione visiva da parte del farmacista e disponibilità di istruzioni scritte<br>2) ispezione e pulizia a cura del farmacista | Apparecchiatura perfettamente funzionante ed igienicamente idone                                     |
| Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa Servizio Sanitario                                                                                            | Accessibilità dei dati                                                                                                          | Tempo richiesto                                                                                                                   | Tempo reale (via telematica)                                                                         |
| Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per SM a pagamento | 1) garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino<br>2) accessibilità dei dati                               | 1) frequenza dell'informazione<br>2) tempo richiesto                                                                              | 1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino)<br>2) tempo reale (via telematica) |
| Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di esterni                                                                                                                            | Competenza riconosciuta del soggetto invitante                                                                                  | Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale                                                                         | Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M.                                                       |
| Pubblicazione di campagne di vaccinazione                                                                                                                                                                         | Regolarità, chiarezza                                                                                                           | Visibilità dell'annuncio                                                                                                          | Copertura del periodo                                                                                |

| <b>SERVIZI DI BASE</b>                    |                                                                                                                             |                                                                |                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servizio</b>                           | <b>Fattore di qualità</b>                                                                                                   | <b>Indicatore</b>                                              | <b>Standard</b>                                                                                                            |
| Esposizione dei prodotti parafarmaceutici | 1) possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici<br>2) visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice) | 1) segnaletica interna<br>2) Etichetta o cartellino del prezzo | 1) chiarezza dell'informazione esposta nei cartelli segnalatori<br>2) etichetta sui prodotti o cartellino in evidenza      |
| Informazione sul prezzo dei medicinali    | Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita                                                              | Prezzo riportato nello scontrino                               | Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi istantaneamente rispetto al cambio del prezzo (banca dati informatica) |
| Possibilità di reclamo                    | Velocità della risposta                                                                                                     | Procedura formalizzata                                         | Risposta scritta entro 15 giorni                                                                                           |

**Nell'espletamento delle proprie attività Gaia Servizi srl garantisce:**

1. il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
2. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezioni dei dati personali".

#### **4. IL SERVIZIO FARMACIA DOVE E QUANDO**

Gli Uffici amministrativi si trovano presso la **Sede di Gaia Servizi srl in via Stelvio 38, Bollate (MI)** e sono aperti nei seguenti orari:

dal lunedì al giovedì: 8,30 – 13.00 / 14.00 – 18.00  
venerdì: 8,30 – 13.00

**RECAPITI:** tel: 02 38 20 32 96  
fax: 02 38 20 33 47  
PEC: [gaiaservizisrl@legalmail.it](mailto:gaiaservizisrl@legalmail.it)

Inoltre, è possibile attingere informazioni relative al servizio farmacia consultando il sito di Gaia Servizi [www.gaiaservizi.eu](http://www.gaiaservizi.eu) e quello istituzionale del Comune di Bollate [www.comune.bollate.mi.it](http://www.comune.bollate.mi.it)

## **INDIRIZZO E ORARIO ACCESSO ALLE FARMACIE**

### **FARMACIA COMUNALE N° 1:**

Via L. Da Vinci 21 – BOLLATE;

Tel. 02 3501453;

Mattino: 8,30 - 12,30 - Pomeriggio: 15,30 – 19,30;

Chiusura settimanale: domenica.

### **FARMACIA COMUNALE N° 2:**

Via Milano 9 – BOLLATE;

Tel. 02 3502826 ;

Dal lunedì al sabato: 8,30 - 20,30 orario continuato - Domenica: 8,30 – 12,30.

### **FARMACIA COMUNALE N° 3:**

Via S. Bernardo 5 - CASSINA NUOVA – BOLLATE;

Tel. 02 3510307 ;

Mattino: 8,30 - 12,30 - Pomeriggio: 15,30 – 19,30;

Chiusura settimanale: sabato pomeriggio – domenica.

### **FARMACIA COMUNALE N° 4 :**

Via M. di Marzabotto 7 – BOLLATE;

Tel. 02 3503934;

Mattino: 8,30 - 12,30 - Pomeriggio: 15,30 – 19,30;

Chiusura settimanale: domenica.

## **5. RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Il cittadino/utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta a Gaia Servizi srl sia in forma verbale che scritta attraverso i seguenti canali:

- all'indirizzo di Gaia Servizi, Via Stelvio 38, Bollate
- tel: 02 38203296 mail: [gaiaservizisrl@legalmail.it](mailto:gaiaservizisrl@legalmail.it)
- applicazione Municipium

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso attestanti la situazione di reclamo per consentire la

ricostruzione dello stato della pratica. Gaia Servizi srl, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento in merito alla questione in oggetto. Gaia Servizi srl s'impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi ad organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio farmacia.

Gaia Servizi srl si impegna a garantire al cittadino/utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

## **6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO – UTENTE E TUTELA**

Gaia Servizi srl, effettuerà periodiche rilevazioni delle opinioni dei clienti in merito alla qualità dei servizi loro resi tramite indagini a campione e raccolta di suggerimenti e reclami presso le farmacie stesse.

## **7. VALIDITA' DELLA CARTA**

La presente Carta approvata dall'Organismo competente entrerà in vigore il giorno successivo all'esecutività dell'atto. Tutti gli standard di erogazione dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni "normali" con esclusione quindi di situazioni "straordinarie".

**PROPOSTE E SUGGERIMENTI**  
**PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Con la Carta dei Servizi, Gaia Servizi srl promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti ed osservazioni.

**Nome e Cognome** \_\_\_\_\_

**Indirizzo** \_\_\_\_\_

**Telefono** \_\_\_\_\_

**E-mail** \_\_\_\_\_

***Ha proposte o idee da suggerire?***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Data**

**Firma**

## **MODULO RECLAMI**

Con la Carta dei Servizi, Gaia Servizi srl promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

**Nome e Cognome** \_\_\_\_\_

**Indirizzo** \_\_\_\_\_

**Telefono** \_\_\_\_\_

**E-mail** \_\_\_\_\_

**Oggetto del reclamo:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data

Firma

## **QUESTIONARIO VALUTATIVO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE**

Si risponda alle seguenti domande con un giudizio compreso tra 1 e 4, dove 1 = non positivo, 2 = abbastanza positivo, 3 = positivo 4 = molto positivo.

1. Ha trovato i locali della Farmacia adeguati, puliti e confortevoli?

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|   |   |   |   |

2. Il personale si è dimostrato cortese e dotato di capacità d'ascolto, provvedendo a servirla in maniera precisa e puntuale?

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|   |   |   |   |

3. Il personale è stato in grado di consigliarla correttamente e di rispondere alle sue domande?

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|   |   |   |   |

4. Si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto?

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|   |   |   |   |

5. In caso di indisponibilità del medicinale, è stato rispettato il termine di ...(vedi servizi di base)... ore per la fornitura di tale prodotto?

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|   |   |   |   |

