



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

FARMACIE COMUNALI DI VENEZIA

Anno 2019



Direzione Finanziaria
Settore Società, Organismi Partecipati,
Istituzioni Fondazioni e Enti Esterni

Direzione Controlli e Spending Review
Settore Controllo Società Partecipate
Servizio Monitoraggio - Servizi Pubblici Locali



Azienda Multiservizi Economici Sociali

- Comune di Venezia - Settore Controllo Società Partecipate - Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali: Dott.ssa Beatrice Nazzari.
- A.M.E.S. S.p.A. - Settore Attività Operative, Affari Societari e Gare: Dott.ssa Silvia Spignesi.

Carta pubblicata a **MARZO 2013**
Carta aggiornata a **SETTEMBRE 2019**

Il presente documento è stato approvato dal Comune di Venezia con Disposizione Dirigenziale n. 530041 del 21/10/2019 con l'intesa delle associazioni dei consumatori.

INDICE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	4
DURATA E SCADENZA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	5
A) NORME E PRINCIPI	5
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	7
B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	7
FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	7
LE INIZIATIVE A FAVORE DEI CITTADINI CLIENTI DI AMES SpA	10
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	10
TABELLA STANDARD DI QUALITÀ	14
C) RAPPORTI CON I CITTADINI	18
RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	18
GLI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO AL RIMBORSO	19
GESTIONE DELLE CONTROVERSIE	19
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	19
QUALCHE UTILE SUGGERIMENTO	20
D) INFORMAZIONI UTILI	21
ELENCO FARMACIE GESTITE DA AMES S.p.A.	22
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	23

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

la pubblicazione della Carta dei Servizi delle Farmacie Comunali di Venezia è un'operazione di trasparenza attraverso la quale AMES S.p.A. si rivolge direttamente ai Cittadini per informarli, in modo comprensibile e dettagliato, in merito alla propria struttura, alla tipologia dei servizi offerti, alle modalità e agli orari di erogazione degli stessi.

Lo scopo è quello di tutelare il diritto del Cittadino, dotandolo di tutte le informazioni per sapersi orientare e accedere ai servizi di cui necessita nella maniera più appropriata.

La Carta dei Servizi fornisce inoltre gli standard di qualità oggettivi sui servizi offerti in normali condizioni d'esercizio, ma anche gli obiettivi di miglioramento che l'azienda si impegna a raggiungere e le modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione dell'Utente, al fine di renderlo parte attiva richiedendogli di formulare osservazioni e suggerimenti.

La Carta dei Servizi è pertanto un documento in continua evoluzione, in quanto con essa AMES S.p.A. stipula un patto con i propri Utenti dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito, e ponendo il Cittadino nelle condizioni di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard e ai principi che l'azienda si impegna a rispettare.

L'azienda 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. Il tutto viene monitorato attraverso schede annuali di rendicontazione che devono riportare:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi per l'anno trascorso;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza per l'anno trascorso;
- gli aggiornamenti al testo (come variazioni di indirizzo, di numeri telefonici, ecc.);
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione degli stessi (aggiunta/eliminazione servizi, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori, ecc.);
- la rendicontazione del conseguimento degli obiettivi di miglioramento dell'anno trascorso;
- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno;
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno;

Gli standard di qualità del Servizio Farmacie Comunali sono di carattere "generale", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni. In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo.

DURATA E SCADENZA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità triennale, a partire dalla sua riemissione (2019), fatti salvi gli aggiornamenti che dovessero rendersi necessari, a seguito di variazioni intervenute, rispetto a quanto indicato nel presente testo.

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azione degli operatori delle Farmacie Comunalì di Venezia si ispira ai principi di efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia e disponibilità, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, chiarezza e trasparenza, riservatezza.

Vediamo nel dettaglio cosa significano tali principi.

EFFICACIA: capacità da parte dei farmacisti di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle corrette modalità di assunzione e sulle loro interazioni. Laddove l'assunzione dei farmaci richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista fornisce indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati.

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 (i farmaci scaduti non vanno gettati nei normali cassonetti, bensì vanno collocati negli appositi contenitori presso le farmacie e le isole ecologiche), nonché per la predisposizione di schede informative ed interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti non corretti. Per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, il farmacista suggerisce al cittadino i medicinali con il miglior rapporto qualità/prezzo per il disturbo segnalato.

EGUAGLIANZA: ogni utente, a prescindere da sesso, età, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, 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. AMES 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; a tale proposito, oltre alla rimozione delle barriere architettoniche, si favorisce l'accessibilità e la fruibilità dei servizi della farmacia da parte di persone con particolari esigenze.

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. AMES S.p.A. acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio erogato e, nell'ottica del miglioramento, sono previsti dei momenti di consultazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori previste dalla Delibera G.C. di Venezia n. 13 del 27.01.2011, ai sensi dell'art. 2 comma 461 della L. 244/2007 (Legge Finanziaria 2008).

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: a fornire, attraverso la conciliante volontà del dialogo, le risposte alle molteplici domande nel campo della salute. L'impegno dei farmacisti di AMES S.p.A. sarà quello di dare risposte esauritive con uno spirito di apertura nei confronti dell'utente, risorsa indispensabile per il miglioramento del servizio.

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ: sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

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 invece queste dovessero eccezionalmente mancare per motivi diversi; vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

CHIAREZZA E TRASPARENZA: garanzia di un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui il cittadino può godere.

RISERVATEZZA: i farmacisti si impegnano a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni che vengono loro poste, né

tantomeno le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino ha eventualmente usufruito, salvo che per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima. Eventuali deroghe a tale principio vengono formalmente sanzionate.

AMES S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni dei principi normati dall'art. 5 del regolamento Ue 2016/679 e dei diritti dell'interessato disciplinati nel Capo III dello stesso regolamento, garantendo, ai sensi dell'art. 32 del regolamento UE 2016/679, la loro sicurezza con adeguate misure di protezione al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita dei dati, della modifica, della divulgazione non autorizzata o dell'accesso accidentale o illegale.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della *Carta della Qualità del Servizio Farmacie Comunalì di Venezia* sono:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** - *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;
- **Legge 24/12/2007 n. 244 (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;
- **Legge 24/03/2012, n. 27 di conversione del D.L. 1/2012** - Art. 8:Contenuto delle carte di servizio.
- **D. Lgs del 14 marzo 2013, n. 33 (Art. 32 co. 1)** "*Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici*".

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

AMES S.p.A. gestisce le farmacie comunali di Venezia e di Salzano, il cui elenco è riportato a pagina 21.

La farmacia si configura come il presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini più facile da raggiungere, sia per gli orari di apertura che per la diffusione sul territorio. Rappresenta il

centro preposto di assistenza sanitaria di base, con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

Il ruolo delle farmacie comunali si giustifica, storicamente, con la fornitura di medicinali e cure sanitarie, anche di primo soccorso, in zone periferiche e non coperte dal servizio privato. La fruibilità di una farmacia valorizza il centro abitato ed il tessuto del commercio locale, rappresenta uno strumento del Comune nelle politiche di espansione verso le periferie ed i nuovi complessi abitativi.

Nel tempo la missione delle farmacie comunali si è sempre più diversificata ed estesa. La farmacia comunale è oggi un più complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'accesso a servizi di natura bio-medica, all'informazione sanitaria. La farmacia comunale si presenta come un luogo di accoglienza, dove si trova sempre qualcuno disposto all'ascolto. Ai nostri farmacisti vengono spesso chiesti consigli, attenzioni, attività di prevenzione. A volte le richieste sono semplici, a volte il farmacista deve interpretarle poiché il moltiplicarsi delle comunicazioni sanitarie può disorientare l'Utente; è qui si comprende l'importanza della figura del farmacista, visto come primo consulente socio-sanitario e professionista della salute.

L'ambizioso obiettivo di AMES S.p.A. è il miglioramento continuo del servizio offerto, ponendo la soddisfazione del cliente al centro dell'attenzione, così che la farmacia venga percepita come principale punto di riferimento per la promozione e tutela di salute e benessere.

In quest'ottica, AMES S.p.A., già a partire da marzo 2004, si è dotata della certificazione di Qualità Aziendale secondo la norma ISO 9001, proprio per garantire un sempre crescente livello di soddisfazione dell'utenza.

Le farmacie gestite da AMES S.p.A. si caratterizzano per:

- Competenza, professionalità e cortesia del personale;
- Massima disponibilità nel soddisfare le attese degli Utenti;
- Adattamento degli orari di apertura alle esigenze della cittadinanza. L'orario di apertura delle Farmacie Comunali viene modificato, nel rispetto delle normative vigenti, ogni qual volta vengono identificate delle esigenze della cittadinanza, come ad esempio può essere l'anticipo dell'apertura per adattarsi agli orari degli ambulatori medici limitrofi o l'ampliamento in occasione di particolari manifestazioni o iniziative locali. Per avere una versione aggiornata degli orari di apertura è possibile consultare il sito di AMES S.p.A. (www.amesvenezia.it);
- Ubicazione di alcune farmacie anche in zone non remunerative, in quanto nelle farmacie comunali viene data priorità all'utilità sociale dei servizi resi;

- Ampio assortimento di prodotti, non solo farmaceutici, per soddisfare le esigenze di tutti i possibili clienti;
- Promozione dei farmaci equivalenti e della specialità medicinale con il prezzo più basso (solo per i farmaci con obbligo di prescrizione medica) (*);
- Facile identificazione della posizione delle varie categorie merceologiche all'interno della farmacia;
- Presenza dell'"**angolo della salute**", ovvero di un luogo riservato, ove l'Utente può esporre al farmacista particolari problemi e chiedere consigli nel rispetto della privacy;
- Presenza del "**Vademecum del Viaggiatore**", con consigli utili per chi va in vacanza al mare, in montagna o in paesi lontani;
- Massima attenzione all'integrità e alla buona conservazione dei prodotti;
- Scelta dei fornitori sulla base dei requisiti di qualità, oltre che di economicità;
- Luminosità, salubrità e accoglienza dell'ambiente;
- Dotazione di tutte le farmacie AMES S.p.A. di sistemi informatici di tecnologia avanzata, che supportano la professionalità del personale di farmacia consentendo l'erogazione di un miglior servizio all'Utente e una più efficace trasmissione delle comunicazioni e dei dati con la sede centrale;
- Taratura annuale degli apparecchi per la misurazione della pressione arteriosa;

(*) **Il Farmaco equivalente** è un medicinale che ha la stessa composizione qualitativa e quantitativa di sostanze attive e la stessa forma farmaceutica del medicinale di riferimento, nonché una bioequivalenza con il medicinale di riferimento dimostrata da studi appropriati di biodisponibilità.

Secondo la vigente normativa in materia il farmacista deve comportarsi nel modo seguente:

- A) se nella prescrizione è indicato il solo principio attivo (oltre, ovviamente, a forma farmaceutica e dosaggio), il farmacista, dopo aver informato il cliente, dovrà consegnargli il medicinale avente il prezzo più basso. Nel caso che più medicinali abbiano un prezzo corrispondente al prezzo più basso, il farmacista terrà conto dell'eventuale preferenza del paziente. Qualora quest'ultimo, invece, richieda espressamente un medicinale a prezzo più alto, il farmacista dovrà richiedere al paziente di corrispondere la somma pari alla differenza fra il prezzo del medicinale richiesto e quello del medicinale erogabile con onere a totale carico del Servizio sanitario nazionale;
- B) se nella prescrizione è indicato, oltre al principio attivo, la denominazione ("di marca" o generica) di uno specifico medicinale, il farmacista, qualora nella ricetta non risulti apposta dal medico la indicazione di non sostituibilità, è tenuto a fornire il medicinale prescritto quando nessun medicinale equivalente ha prezzo più basso; in caso di esistenza in commercio di medicinali a minor prezzo rispetto a quello del medicinale prescritto, il farmacista è tenuto a fornire il medicinale avente il prezzo più basso (o uno dei medicinali aventi il prezzo più basso), fatta salva l'eventuale espressa richiesta del paziente di ricevere comunque il farmaco prescritto dal medico, previo pagamento della differenza di prezzo;
- C) se nella prescrizione, oltre alla denominazione di un medicinale specifico, risulta apposta l'indicazione della non sostituibilità del medicinale (sia nella forma "semplice" utilizzabile per la prosecuzione di trattamenti in corso, sia nella forma corredata di sintetica motivazione, da utilizzare per i casi disciplinati dal comma 11-bis dell'articolo 15 del decreto-legge n. 95/2012), il farmacista dovrà chiedere al paziente, informandolo delle ragioni della richiesta, di corrispondere la somma pari alla differenza fra l'eventuale prezzo più alto del medicinale prescritto e quello del medicinale erogabile con onere a totale carico del Servizio sanitario nazionale.

LE INIZIATIVE A FAVORE DEI CITTADINI CLIENTI DI AMES SpA

- Nelle farmacie comunali AMES è possibile utilizzare una speciale tessera (**AMES Card**) che consente ai possessori di usufruire di uno sconto su un'ampia gamma di prodotti appartenenti alla linea del parafarmaco, rispettando quanto previsto dalla normativa di settore. Dal 2015 AMES S.p.A. ha convertito la tessera in una vera e propria Fidelity Card, con l'obiettivo di premiare la fidelizzazione della clientela;
- Per tutti i clienti, AMES S.p.A. attiva offerte speciali e promozioni periodiche su un'ampia varietà di farmaci da automedicazione e integratori alimentari;
- Sono reperibili farmaci veterinari di uso comune presso tutte le farmacie AMES, mentre presso alcune farmacie dove è presente personale adeguatamente formato sono reperibili anche farmaci veterinari specialistici.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

a) Servizi di base:

- dispensazione dei vari medicinali;
- assistenza integrativa;
- servizi socio-sanitari;
- educazione sanitaria.

Fanno parte delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sulla scelta e l'uso dei medicinali;
- la preparazione estemporanea dei medicinali;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN;
- la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari e dell'informazione;
- la farmacovigilanza.

b) I servizi integrativi:

Tutte le farmacie gestite da AMES S.p.A. intraprendono o sostengono iniziative locali legate ai temi del benessere e della salute, in coordinamento con le campagne promosse a livello nazionale

I servizi integrativi erogati dalle Farmacie Comunali, per complessità ed esigenze di spazio, non possono essere ubiquitari in tutti i punti vendita. L'elenco completo con il dettaglio della farmacia di riferimento è reperibile sul sito web di AMES S.p.A. (www.amesvenezia.it).

Alcuni dei servizi integrativi erogati sono a pagamento e il dettaglio dei prezzi è esposto nelle singole farmacie.

Di seguito, l'elenco generale dei servizi integrativi erogati:

1) MISURAZIONE DELLA PRESSIONE

Si effettua in un angolo riservato e tranquillo, con strumenti rispondenti ai requisiti di legge, che nelle nostre farmacie vengono tarati annualmente al fine di garantire l'affidabilità dei loro risultati.

2) CONTROLLO DEL PESO

L'iniziativa prevede, oltre alla verifica del peso, la disponibilità degli operatori a rispondere a quesiti su una corretta igiene alimentare e fisica, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie. Nella maggior parte delle farmacie viene effettuato anche il servizio di misurazione della massa adiposa e messo a disposizione del cliente interessato un programma di consulenza alimentare e benessere, coadiuvato anche da professionisti del settore.

3) AUTOANALISI DEL SANGUE

Si effettuano con strumenti rispondenti ai requisiti di legge e periodicamente tarati e/o verificati a garanzia dell'affidabilità del risultato.

In tutte le Farmacie Comunali AMES è possibile effettuare l'autodiagnosi per la **glicemia**.

Alcune Farmacie Comunali sono abilitate al servizio di autodiagnosi anche per **colesterolo e/o trigliceridi**.

4) CONSULENZE DERMOCOSMETICHE PERSONALIZZATE

Presso le nostre farmacie vengono organizzati periodicamente incontri a tema, appuntamenti personalizzati con professionisti della salute e consulenze sulle migliori linee cosmetiche. Tutte le iniziative sono gratuite, pubblicizzate nel sito www.amesvenezia.it e disponibili previo appuntamento.

5) FORATURA LOBI ORECCHIE

Presso alcune farmacie è possibile effettuare la foratura dei lobi delle orecchie in modo semplice, sicuro, rapido ed indolore.

6) NOLEGGIO STRUMENTI E AUSILI

Nella maggior parte delle farmacie è possibile noleggiare strumenti e ausili (es. bilancia pesa bambini, stampelle) che permettono ai cittadini, a cui occorra l'utilizzo temporaneo degli stessi, di evitarne l'acquisto.

7) TICKET SERVIZI MENSE COMUNALI

Presso tutte le farmacie AMES è possibile effettuare i pagamenti e le ricariche dei ticket del servizio mensa delle scuole del Comune di Venezia.

8) OPUSCOLI INFORMATIVI

In farmacia sono disponibili opuscoli informativi su diversi temi importanti per il benessere della persona e della comunità, con particolare attenzione alla prevenzione ed alla farmacovigilanza (malattie più diffuse, norme di igiene personale, infanzia, gestione di pazienti affetti da particolari patologie, accesso ai servizi di cura e assistenza, ecc...).

9) FARMACI VETERINARI

Presso le farmacie AMES "Alla Stazione" e "Ducale" è presente personale specializzato in farmacia veterinaria, disponibile a fornire gratuitamente consulenza all'utente.

c) I servizi della Farmacia sul territorio:

SERVIZIO CUP - PRENOTAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE PRESSO L'AZIENDA ULSS 3.

Il cittadino può rivolgersi alle farmacie AMES, munito dell'impegnativa rilasciata dal medico di base, per prenotare visite o prestazioni specialistiche presso l'Azienda ULSS 3 Serenissima. La prenotazione avviene tramite il collegamento telematico con il sistema informativo dell'ULSS 3 Serenissima. All'interessato viene rilasciata un'attestazione dell'avvenuta prenotazione contenente la data e l'ora dell'appuntamento, la sede presso cui effettuare la prestazione e l'ammontare del ticket da versare, che può essere pagato contestualmente in farmacia o presso la cassa dell'ospedale o delle strutture convenzionate. Il servizio di prenotazione è gratuito ed è garantito in tutte le Farmacie AMES (in via diretta o tramite le farmacie AMES collegate direttamente con la ULSS 3 Serenissima). L'elenco delle farmacie AMES presso le quali è disponibile il collegamento diretto con l'ULSS 3 Serenissima è consultabile sul sito web di AMES S.p.A. (www.amesvenezia.it).

Gli orari di prenotazione attraverso il servizio CUP sono esposti in tutte le farmacie in cui è presente il collegamento telematico diretto con l'ULSS 3 Serenissima.

Grazie al supporto dell'Associazione di categoria, AMES S.p.A. ha in programma di sperimentare una nuova piattaforma grazie alla quale sarà possibile effettuare prenotazioni – con riferimento alle impegnative digitali – non solo all'interno dell'A.ULSS 3 Serenissima, ma anche delle altre A.ULSS venete. In caso la sperimentazione avesse esito positivo, il servizio dovrebbe risultare operativo nel corso del 2020. La nuova piattaforma dovrebbe consentire inoltre l'accesso diretto al sistema di prenotazione su tutte le farmacie gestite da AMES S.p.A., migliorando il servizio al cittadino.

Sul sito di AMES S.p.A. (www.amesvenezia.it) è consultabile la tabella di sintesi di tutti i servizi integrativi disponibili nelle singole farmacie AMES S.p.A.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ

Sulla base dei fattori di qualità previsti dal Contratto di Servizio sono stati elaborati una serie di indicatori e relativi standard. Sono, inoltre, descritti gli elementi di valutazione degli indicatori, oggetto delle *customer satisfaction analysis* svolte annualmente presso le farmacie comunali.

STANDARD ART. 8 COMMA 5 CONTRATTO DI SERVIZIO CON IL COMUNE DI VENEZIA	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
1) AFFIDABILITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	Fornitura di medicinali e altri prodotti reperibili tramite i normali canali di approvvigionamento delle farmacie AMES	tempo di approvvigionamento del prodotto non disponibile	tempo richiesto	massimo 24 ore, salvo fine settimana o festivi consecutivi e salvo cause di forza maggiore.	Tempi di attesa
	Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	accuratezza della comunicazione	disponibilità e competenza del farmacista	comprensione da parte del cittadino	Professionalità del personale presente in farmacia Cortesie del personale di farmacia
	Prenotazione visite specialistiche ed esami di laboratorio	tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	tempo di erogazione	entro 15 minuti dal proprio turno, presso le farmacie che hanno il collegamento diretto con l'A.S.L.	Servizi messi a disposizione dell'Utenza
	Test diagnostici (solo in alcune farmacie)	1. esistenza locale o area destinata ai servizi	riservatezza	elemento separatore dal resto della farmacia	Servizi messi a disposizione dell'Utenza
		2. garanzia dei valori rilevati	controllo periodico dell'apparecchiatura	verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice e documentazione interna	
	Misurazione pressione arteriosa	1. esistenza locale o area destinata ai servizi	riservatezza	elemento separatore dal resto della farmacia	Servizi messi a disposizione dell'Utenza
		2. garanzia dei valori rilevati	controllo periodico dell'apparecchiatura	taratura strumento almeno una volta l'anno	
Controllo del peso	garanzia dei valori rilevati	controllo dell'apparecchiatura	verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice	Servizi messi a disposizione dell'Utenza	

STANDARD ART. 8 COMMA 5 CONTRATTO DI SERVIZIO CON IL COMUNE DI VENEZIA	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	
2) ASSISTENZA ALLA CLIENTELA	Consulenza farmaceutica all'utenza	1. riconoscibilità del personale addetto	Presenza della targhetta identificativa sul camice	100% dei farmacisti	Professionalità del personale presente in farmacia	
		2. esistenza di uno spazio riservato	riservatezza	elemento separatore dal resto della farmacia	Cortesia del personale di farmacia Ambiente confortevole	
3. RAPPORTI CON L'UTENZA	Informazione farmacie di turno	1. presenza di indicazioni aggiornate delle farmacie di turno presso le farmacie	accessibilità e visibilità delle informazioni	caratteri chiari e adeguata illuminazione che consenta un'agevole lettura	Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia	
		2. presenza di numero telefonico che consenta di collegarsi ad una registrazione con le informazioni sulle farmacie di turno	facilità di accesso al numero dedicato alle informazioni sui turni	chiarezza della comunicazione		
	Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	1. agevole individuazione dei vari settori merceologici	segnaletica interna / posizionamento differenziato per le varie tipologie di prodotti	chiara suddivisione per classe merceologica	Ambiente confortevole	
		2. visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice a barre)	etichetta o cartellino indicatore del prezzo	presenza dell'etichetta sul prodotto / evidenza e chiarezza del cartellino indicatore del prezzo di un insieme di prodotti	Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia	
	Informazioni sui servizi presenti in farmacia	Presenza di indicazioni sui servizi offerti in farmacia	elenco dei servizi offerti in farmacia, con indicazione del prezzo di ciascuno	presenza in farmacia di un elenco chiaro e ben visibile dei servizi offerti, con indicazione del prezzo di ciascuno	Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia	
	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 entro 24 ore dal cambio di prezzo	Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia	
	4. INOLTRO DEI RECLAMI E/O SUGGERIMENTI DA PARTE DELL'UTENZA	Possibilità di reclamo	tempestività della risposta	procedura formalizzata nella Carta dei Servizi	entro 30 giorni	Numero di reclami nel periodo per farmacia
						Tempi di risposta ai reclami

STANDARD ART. 8 COMMA 5 CONTRATTO DI SERVIZIO CON IL COMUNE DI VENEZIA	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
5. MONITORAGGIO DELLA DOMANDA, DELL'OFFERTA, DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA DEL SERVIZIO	Verifica periodica della regolare esecuzione del servizio in farmacia da parte di personale interno di AMES	controllo annuale da parte del personale dell'Ufficio farmacie di AMES S.p.A. e/o del referente interno per la Qualità dell'efficacia e dell'efficienza dell'erogazione del servizio in farmacia	rilevazione di eventuali non conformità a seguito di controllo attraverso una check list interna, che permette di verificare diversi aspetti del servizio erogato in farmacia	rilevazione di un numero di Non Conformità inferiore o uguale a 1 ad ogni controllo qualità dell'ente certificatore presso ogni farmacia	N. problematiche rilevate in erogazione del servizio nell'anno
	Verifica della qualità percepita del servizio da parte dell'Utenza	presenza in farmacia di questionari sugli "elementi critici" del servizio	Numero di questionari con giudizi positivi sul totale dei questionari compilati	Percentuale di Utenti soddisfatti (giudizio ≥ 6) pari o superiore a 90%, sulla base del totale dei questionari raccolti	N. suggerimenti nell'anno
6. TERMINI E MODALITÀ DI RISARCIMENTO DEGLI EVENTUALI DANNI, IN APPLICAZIONE DELL'ART. 1681 DEL CODICE CIVILE, SUBITI DALL'UTENZA IN CONNESSIONE CON LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO	Rimborso all'Utente in caso di danno riconosciuto	tempestività del rimborso	procedura formalizzata nella Carta dei Servizi	rimborso entro 60 giorni dalla verifica della sussistenza del danno, se non viene richiesto l'intervento di terzi	

La tabella successiva illustra gli obiettivi di AMES S.p.A. per il miglioramento della soddisfazione dell'utenza. In base ai questionari sottoposti agli utenti, AMES si prefigge di raggiungere i livelli di qualità percepita del servizio corrispondenti alle percentuali di soddisfazione di seguito riportate.

OBIETTIVI DI QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA AI FINI DELLA VERIFICA DELL'EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	OBIETTIVI DI QUALITÀ'	CAMPIONE ANNUALE
<i>Percentuale annuale di Utenti soddisfatti, sul totale dei questionari raccolti, relativamente ai seguenti aspetti:</i>		
a) Professionalità del personale di farmacia	min. 90% soddisfatti	minimo 10 questionari per farmacia
	max 10% insufficiente	
b) Cortesia del personale di farmacia	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
c) Gamma dei prodotti presenti in farmacia	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
d) Servizi messi a disposizione dell'Utenza	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
e) Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia	min. 90 soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
f) Tempi di attesa	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
g) Ambiente confortevole	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella “*Tabella standard di qualità*”. L’impegno di AMES si traduce anche in un costante lavoro di verifica e controllo dei servizi e delle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell’usufruire dei servizi, gli Utenti possono di volta in volta verificare il rispetto di quanto previsto dagli standard di qualità.

Qualora il servizio non sia stato percepito come ottimale dall’Utente, o nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, in tutte le farmacie AMES sono disponibili degli stampati per presentare reclami e/o suggerimenti all’Azienda.

Sono inoltre presenti dei questionari per la valutazione del servizio offerto in farmacia, in cui si richiede un giudizio su alcuni elementi specifici, 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.

Uffici di Relazione con il Pubblico: l’Ufficio Farmacie e l’Ufficio Marketing di AMES S.p.A. sono disponibili a raccogliere eventuali indicazioni o richieste di chiarimenti da parte del Pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle ore 14.45 alle 15.45 (tel. 041.2967210 e 041.2967201).

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Gestione dei reclami: i reclami vanno presentati per iscritto utilizzando l’apposito modulo presente in farmacia o nel sito web aziendale (www.amesvenezia.it). Il modulo compilato potrà essere consegnato in busta chiusa presso una qualsiasi delle farmacie AMES o inviato con raccomandata a/r alla sede amministrativa di AMES S.p.A. – Isola Nova del Tronchetto, n. 14 – 30175 Venezia (VE).

I reclami possono essere inoltrati anche tramite posta elettronica, inviandoli all’indirizzo segreteria@amesvenezia.it, o via fax al 0412967290.

I reclami e le segnalazioni possono essere inviate anche tramite le **Associazioni dei Consumatori**, iscritte al Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto (L.R. n. 27/2009 art. 5). L’elenco ed i relativi riferimenti sono riportati in calce al presente documento.

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso riportando tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e per facilitarne l'accertamento e la soluzione

L'eventuale presentazione informale di un reclamo (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In presenza di richieste/segnalazioni che necessitino di un'analisi più approfondita, l'utente sarà contattato direttamente e informato sui tempi della procedura.

AMES S.p.A. si impegna, nei limiti delle proprie possibilità e competenze, a dare risposta entro 30 giorni lavorativi a tutti i reclami pervenuti

Tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti sono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

GLI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO AL RIMBORSO

AMES S.p.A. si impegna a rimborsare l'Utente in caso di danno riconosciuto, dovuto a cause imputabili all'Azienda e nei limiti del danno effettivamente subito, entro 60 giorni, salvo la complessità del reclamo non richieda ulteriori accertamenti e/o intervento da parte di terzi. In questo caso, entro lo stesso termine, il richiedente verrà informato sullo stato di avanzamento della sua pratica, segnalando l'ulteriore termine.

GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

AMES S.p.A. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con gli utenti in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni, successivi alla richiesta avanzata dagli stessi. Nell'eventualità la risoluzione della controversia sorta non avvenga nelle suddette modalità, l'Azienda comunicherà all'utenza la modalità della risoluzione in via giudiziaria.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio, tramite somministrazione diretta di questionari ad un campione di Utenti delle farmacie.

I risultati delle indagini serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

QUALCHE UTILE SUGGERIMENTO

I farmaci sono dei beni importanti perché sono formulati per tutelare la vita e la salute delle persone e per consentire loro di vivere più a lungo e con la migliore qualità di vita possibile. Tuttavia, tutti i farmaci, anche quelli da automedicazione, acquistabili senza ricetta, hanno delle controindicazioni e possono causare effetti collaterali anche gravi. Inoltre, se assunti assieme ad altri farmaci o ad altre sostanze, come ad esempio l'alcool, moltissimi farmaci possono dare luogo a interazioni pericolose, procurando gravi danni alla salute. È quindi importante usarli solo in caso di effettiva necessità e, in caso di dubbi, chiedere prontamente consiglio al farmacista.

D) INFORMAZIONI UTILI

AMES S.p.A.

Isola Nova del Tronchetto, 14

30135 Venezia

Tel. 041.2967200

Fax 041.2967290

e-mail: segreteria@amesvenezia.it

pec: ames.pec@assofarm.postecert.it

sito aziendale: www.amesvenezia.it

ELENCO FARMACIE GESTITE DA AMES S.p.A.

Farmacia Com.le n. 1 "S. Elena"	- S. Elena (Venezia) - Riviera IV novembre, 28. Tel. 041.5225468
Farmacia Com.le n. 3 "Al Bivio"	- Favaro V.to (Venezia) - Via Altinia, 133 Tel. 041.631222
Farmacia Com.le n. 4 "Serenissima"	- Campalto (Venezia) - P.leZendrini, 21 Tel. 041.900616
Farmacia Com.le n. 5 "Ducale"	- Mestre (Venezia) - V.le S. Marco, 142/ab Tel. 041.5317242
Farmacia Com.le n. 6 "Rialto"	- Mestre (Venezia) - Via S. Donà, 170/cd Tel. 041.611130
Farmacia Com.le n. 7 "Garibaldi"	- Mestre (Venezia) - V.le Garibaldi, 43/45 Tel. 041.5350422
Farmacia Com.le n. 8 "Alla Stazione"	- Mestre (Venezia) - Via Piave, 182 Tel. 041.929439
Farmacia Com.le n. 9 "Ambasciatori"	- Mestre (Venezia) - Via Torino, 33 Tel. 041.3511065
Farmacia Com.le n. 10 "Alla Pace"	- Mestre (Venezia) - Via Gazzera Alta, 133 Tel. 041.914535
Farmacia Com.le n. 11 "Alla Chiesa"	- Trivignano (Venezia) - Via Castellana, 204/AB Tel. 041.908502
Farmacia Com.le n. 12 "Al Brenta"	- Marghera (Venezia) - Via Beccaria, 115 Tel. 041.935625
Farmacia Com.le n. 13 "Risorta"	- Saccafisola (Venezia) - Campo de la Chiesa, 30 Tel. 041.5204561
Farmacia Com.le n. 14 "Colleoni"	- Murano (Venezia) - F.ta dei Vetrai, 139 Tel. 041.739046
Farmacia Com.le n. 15 "Pellestrina"	- Pellestrina - Sestiere Scarpa, 976 Tel. 041.5273070

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI
Iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto

<u>ADICONSUM</u>	
<u>Indirizzo:</u>	Via Ca' Marcello, 10 – Mestre
<u>Telefono:</u>	041.2905908
<u>E-mail:</u>	adiconsum.veneziana@cisl.it
<u>Sito internet:</u>	www.adiconsum.it
<u>ADOC</u>	
<u>Indirizzo:</u>	Via Bembo, 2 – Mestre
<u>Telefono:</u>	041.2433862
<u>E-mail:</u>	adocveneto@gmail.com
<u>Sito internet:</u>	www.adocveneto.it
<u>FEDERCONSUMATORI</u>	
<u>Indirizzo:</u>	Via Fusinato, 34/A – Mestre
<u>Telefono:</u>	041.955891
<u>E-mail:</u>	veneziana@federconsveneto.it
<u>Sito internet:</u>	www.federconsveneto.it
<u>LEGA CONSUMATORI DELLA PROVINCIA DI VENEZIA</u>	
<u>Indirizzo:</u>	Via Ulloa, 3 – Marghera
<u>Telefono:</u>	041.8876029
<u>Cell:</u>	339.7367999
<u>E-mail:</u>	veneziana@legaconsumatori.it
<u>Sito internet:</u>	www.legaconsumatori.it
<u>UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI</u>	
<u>Indirizzo:</u>	Via Caneve, 68 – Mestre
<u>Telefono:</u>	041.0990198
<u>E-mail:</u>	veneziana@unioneconsumatoriveneto.it
<u>Sito internet:</u>	www.consumatori.it