

Carta della Qualità dei Servizi di AMES S.p.A.



Farmacia Comunale di Salzano (VE)



Il presente documento è stato approvato dal Comune di Salzano con Determinazione dirigenziale n. 226 del 06.07.2016 a seguito di consultazione delle Associazioni dei Consumatori.

INDICE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
A) NORME E PRINCIPI	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	6
B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	7
FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	7
LE INIZIATIVE A FAVORE DEI CITTADINI CLIENTI DI AMES SpA	9
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	10
TABELLA STANDARD DI QUALITÀ	13
C) RAPPORTI CON I CITTADINI	16
I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO AL RIMBORSO	17
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	17
QUALCHE UTILE SUGGERIMENTO.....	17
D) INFORMAZIONI UTILI	18
ELENCO FARMACIE GESTITE DA AMES S.p.A.	19

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

la pubblicazione della Carta dei Servizi della Farmacia Comunale di Salzano 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 a 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;

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

La presente Carta dei Servizi ha validità triennale, a partire dalla sua adozione avvenuta in data 06.07.2016, e viene aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azione degli operatori della Farmacia Comunale di Salzano 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 all'Utente 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: 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 esaustive 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 queste dovessero eccezionalmente verificarsi, 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 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 di cui al D.Lgs. 196/2003 consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti).

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi della Farmacia Comunale di Salzano sono:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** - *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;
- **D. Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11** e successive modifiche ed integrazioni: *"I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi"*.
- **Legge n. 150 del 7 giugno 2000** - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- **Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica** - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- **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'utenza¹.

- **Legge 24/03/2012, n. 27 di conversione del D.L. 1/2012** - Art. 8: Contenuto delle carte di servizio.

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

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

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. E qui si comprende l'importanza della figura del farmacista, visto come primo consulente socio-sanitario e professionista della salute.

¹ L'articolo 2, comma 461, della L. 244/2007 è stato anche richiamato nell' Accordo sancito in sede di Conferenza Unificata del 26 settembre 2013 sulle *Linee Guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali*, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori - È stato istituito allo scopo il Comitato permanente di Coordinamento Istituzionale CNCU-STATO (MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO) - REGIONI ED ANCI attivato ai sensi dell'art. 136, comma 4, lettera f) del D.Lgs. 206/2005.



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. ha anche ottenuto nel marzo 2004 la certificazione di Qualità Aziendale secondo le norme ISO 9001:2000. Attualmente AMES S.p.A. è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, in quanto la certificazione di qualità viene vista come condizione sempre più necessaria per poter meglio garantire la soddisfazione dell'Utente.

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;
- Ampia diversificazione degli orari di apertura per garantire sempre il servizio e l'accessibilità a tutti i cittadini. Fatti salvi ulteriori turni di apertura della farmacia previsti dall'A.Ulss 13, la farmacia di Salzano assicura l'apertura al pubblico dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 15:45 alle 19:30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8:00 alle 13:00;
- 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 appartato, ove l'Utente può esporre al farmacista particolari problemi e chiedere consigli nella massima riservatezza;
- 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 l'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 AMES S.p.A. 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 e del farmaco non soggetto a prescrizione medica (l'attuale normativa italiana non consente di praticare degli sconti sul farmaco rimborsabile dal Servizio Sanitario Nazionale, soggetto a prescrizione).
- AMES S.p.A. promuove presso le proprie farmacie una serie di iniziative volte a valorizzare ed aumentare i servizi e gli spazi di accoglienza rivolti:
 - alle madri (garantendo, ad esempio, una cassa prioritaria per le donne in gravidanza o accompagnate da bambini di età inferiore ai tre anni

- oltre che, ove lo spazio lo consenta, un angolo appartato riservato all'allattamento);
- ai bambini (con la presenza, in molte delle nostre farmacie, di tavoli e sedie a loro misura, oltre che giochi e colori per occupare eventuali tempi di attesa);
 - agli anziani (offrendo loro, ad esempio, la possibilità di effettuare presso tutte le farmacie AMES S.p.A. un check-up dei farmaci che tengono in casa per verificarne, insieme al farmacista, non solo le destinazioni d'uso – per tipo di patologia, dose e modalità di assunzione – ma anche le date di scadenza);
- In ogni caso, nel corso dell'anno vengono proposte indifferentemente a tutti i cittadini offerte speciali e promozioni periodiche su un'ampia varietà di farmaci da automedicazione e integratori alimentari.
 - Grande attenzione viene data alla presenza, o comunque ad una immediata reperibilità, in ogni farmacia, di farmaci veterinari di uso comune e non.

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 sull'uso dei medicinali e della loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- 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:



1) MISURAZIONE DELLA PRESSIONE:

si effettua in un angolo appartato e tranquillo, con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, che nelle nostre farmacie vengono tarati annualmente al fine di garantire l'affidabilità dei loro risultati. Questo servizio è gratuito per gli utenti residenti nel territorio comunale di Salzano.

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 Farmacia Comunale di Salzano viene effettuato 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 apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. La Farmacia Comunale di Salzano offre la possibilità di effettuare tramite apparecchiature conformi alla normativa vigente l'autocontrollo dei parametri di base: glicemia, colesterolo, trigliceridi, emoglobina glicata.

4) CONSULENZE DERMOCOSMETICHE PERSONALIZZATE:

presso la Farmacia Comunale di Salzano è possibile partecipare a incontri a tema, appuntamenti personalizzati con professionisti della salute, consulenze sulle migliori linee cosmetiche. Tutte le iniziative sono gratuite e sono disponibili, previo appuntamento.

5) ANALISI DEL CAPELLO E DEL CUIOIO CAPELLUTO

Presso la Farmacia Comunale di Salzano è possibile prendere appuntamento per l'esame del capello e cuoio capelluto. Tale esame richiede solo pochi minuti, è completo e valido ed è eseguito da personale qualificato e formato appositamente, che sarà in grado di diagnosticare il problema e suggerire il trattamento più adatto. L'efficacia del trattamento potrà poi essere ulteriormente verificata e il tutto in maniera gratuita.

6) FORATURA LOBI ORECCHIE:

presso la Farmacia Comunale di Salzano è possibile effettuare la foratura dei lobi delle orecchie in modo semplice, sicuro, rapido ed indolore.

7) NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI E AUSILI



Nella Farmacia Comunale di Salzano è possibile noleggiare apparecchiature e ausili (tiralatte, bilancia pesa bambini, apparecchi per aerosol terapia con accessori usa & getta, stampelle) che permettono ai cittadini, a cui occorra l'utilizzo temporaneo degli stessi, di evitarne l'acquisto.

8) CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO A UTENTI DIVERSAMENTE ABILI

consegna gratuita, nell'ambito del territorio comunale, di farmaci a domicilio a utenti diversamente abili con handicap generale regolarmente certificato pari al 100%, salvo impedimenti legati all'approvvigionamento, indipendenti da AMES S.P.A., che saranno comunque prontamente segnalati all'Utenza. La consegna avverrà in orario di apertura al pubblico della farmacia, pertanto, nel caso di richiesta durante un prefestivo e di impossibilità di consegna in giornata, la stessa sarà effettuata il primo giorno successivo di apertura della farmacia dopo le festività.

9) ANGOLO BAMBINI

All'interno dell'area vendita è stato predisposto un Kinder corner, attrezzato con fogli e pastelli, molto apprezzato dai bambini che trascorrono il tempo d'attesa disegnando e colorando, mentre i genitori usufruiscono liberamente dei servizi della farmacia

10) INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

in farmacia sono spesso disponibili opuscoli informativi sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione di pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e su quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione ed alla farmacovigilanza.

Vengono anche promosse varie iniziative di informazione ed educazione sanitaria, tramite distribuzione di opuscoli e/o utilizzo di materiale multimediale e/o incontri formativi e/o giornate tematiche in accordo con l'A.Ulss o Ministero della Salute, ma anche su iniziativa di AMES S.p.A. stessa. Tali iniziative avranno cadenza periodica – almeno annuale – e, a seconda del tema trattato, potranno anche essere effettuate prestazioni analitiche di prima istanza a titolo gratuito o a tariffa agevolata, a seconda della tipologia di analisi.

I prezzi dei servizi integrativi a pagamento sono presenti in farmacia.

c) **I servizi della Farmacia sul territorio**

PRENOTAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE PRESSO L'A.Ulss 13:

il cittadino può rivolgersi alla Farmacia Comunale di Salzano, munito dell'impegnativa rilasciata dal medico di base, per prenotare visite o prestazioni specialistiche presso l'A.Ulss 13. La prenotazione avviene tramite il collegamento telematico con il sistema informativo dell'Ulss 13. All'interessato viene rilasciata un'attestazione dell'avvenuta prenotazione contenente la data e l'ora dell'appuntamento, il servizio 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.

La prenotazione è gratuita.

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.

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
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 Cortesia 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	Servizi messi a disposizione dell'Utenza
Test diagnostici	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

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
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
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
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	presenza di un numero di "OTTIMO" non inferiore a al 60% sul totale dei giudizi Presenza di un numero di "INSUFFICIENTE" non superiore al 10% sul totale dei giudizi	N. suggerimenti nell'anno
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	

Nella successiva tabella vengono presentati i nostri obiettivi 2016-2018 per il miglioramento della soddisfazione dell'Utenza. In base ai questionari sottoposti agli utenti ci proponiamo di

raggiungere una valutazione della qualità percepita del servizio con la percentuale di soddisfazione di seguito riportata:

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

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	OBIETTIVI DI QUALITÀ' 2016 - 2018	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 min. 60% ottimo max 10% insufficiente	minimo 10 questionari per farmacia
b) Cortesia del personale di farmacia	min. 90% soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	
c) Gamma dei prodotti presenti in farmacia	min. 90% soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	
d) Servizi messi a disposizione dell'Utenza	min. 90% soddisfatti min. 50% ottimo max 10% insufficiente	
e) Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia	min. 90 soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	
f) Tempi di attesa	min. 90% soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	
g) Ambiente confortevole	min. 90% soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	

(*) Soddisfatti: punteggio pari o superiore a 6 / Ottimo: punteggio pari o superiore a 9 / Insufficiente: punteggio inferiore a 6.

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*". Il nostro impegno 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, in tutte le farmacie AMES sono disponibili degli stampati attraverso cui inoltrare dei reclami.

Sono inoltre presenti dei questionari per la valutazione del servizio offerto in farmacia, in cui si richiede 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 (v. allegato).

Uffici di Relazione con il Pubblico: l'Ufficio Farmacie e l'Ufficio Marketing 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. 041.2967211 e 041.2967213).

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Gestione dei reclami: i reclami vanno presentati per iscritto utilizzando l'apposito modulo presente in farmacia o nel sito aziendale (www.amesvenezia.it). Il modulo contenente i reclami dell'Utente 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 ames.ve@amesvenezia.it, o via fax al numero 041.2967291.



I reclami e le segnalazioni possono essere inviate anche tramite le **Associazioni dei Consumatori** iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto (L.R. n. 27/2009 art. 5).

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.

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

In un'ottica di trasparenza tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti vengono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

I NOSTRI 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 l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa.

Qualora 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. E' quindi importante usarli solo in caso di effettiva necessità e, qualora abbiate dei dubbi, non esitate a chiedere consiglio al vostro farmacista.

Cosa si può chiedere al farmacista?

- Esistono dei farmaci equivalenti (ovvero dei prodotti con lo stesso principio attivo e pari dosaggio, ma che costano meno) rispetto a questa specialità medicinale?
- Questo farmaco ha effetti collaterali noti? E quali sono?
- Questo farmaco può dare luogo a interazioni pericolose se assunto con altri farmaci/sostanze/alimenti?
- Come devo conservare questo farmaco? Ed entro quanto tempo è utilizzabile, dopo che è stata aperta la confezione?
- Come e per quanto tempo devo prendere questo farmaco?

D) INFORMAZIONI UTILI

AMES S.p.A.

Isola Nova del Tronchetto, 14

30135 Venezia

Tel. 041.2967200

Fax 041.2967290

e-mail: ames.ve@amesvenezia.it

pec: ames.pec@assofarm.postecert.it


sito aziendale: www.amesvenezia.it

ELENCO FARMACIE GESTITE DA AMES S.p.A.

- Farmacia Com.le di Salzano - Salzano (VE) – Via Roma, 61-65
Tel. 041.5746288
- 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.le Zendrini, 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

Allegato

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Come valuta il servizio offerto in farmacia? <i>(indicare un voto da 1 = molto negativo a 10 = molto positivo)</i>	Giudizio									
										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- professionalità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- gamma prodotti presenti in farmacia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- gamma servizi a disposizione dell'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- chiarezza e completezza delle informazioni ottenute in farmacia sui prodotti/servizi disponibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ambiente confortevole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eventuali suggerimenti ci sono graditi per migliorare il servizio a Voi offerto										

Data: _____

Età: fino a 30 anni da 31 a 50 anni oltre 50 anni

Sesso: F M