



# CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Farmacia Comunale di Vaglia

Via Bolognese 1392  
50036 Vaglia FI

Questa farmacia si impegna a rispettare e divulgare i 14 diritti della Carta Europea dei Diritti del Malato, promossa da Cittadinanza attiva, ed assicura:

**accessibilità, accoglienza e attenzione alla persona,  
informazione, sicurezza, standard di qualità dei  
servizi erogati**

## Sommario

<b>COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>DATA E SCADENZA</b>	<b>4</b>
<b>NORME E PRINCIPI</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>8</b>
<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>9</b>
<b>RAPPORTI CON I CITTADINI</b>	<b>13</b>
<b>RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI</b>	<b>13</b>
<b>I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO AL RIMBORSO</b>	<b>14</b>
<b>GESTIONE DELLE CONTROVERSIE</b>	<b>15</b>
<b>INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE</b>	<b>15</b>
<b>IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	<b>15</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>15</b>
<b>Accoglienza e attenzione alla persona</b>	<b>16</b>
<b>Informazione</b>	<b>16</b>
<b>Sicurezza</b>	<b>17</b>
<b>QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION</b>	<b>19</b>
<b>MODELLO SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>	<b>19</b>
<b>DI SEGUITO SI RIPORTANO ALCUNI DEI SERVIZI DELLA FARMACIA</b>	<b>20</b>

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

la pubblicazione della Carta dei Servizi della Farmacia Comunale di Vaglia è un'operazione di trasparenza attraverso la quale DIDASKO COOPERATIVA SOCIALE s.c.s. 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 DIDASKO 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.

## DATA E SCADENZA

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

## NORME E PRINCIPI

L'azione degli operatori della Farmacia Comunale di Vaglia si ispira ai principi di efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia e disponibilità, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, chiarezza e trasparenza, riservatezza, accoglienza.

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. DIDASKO s.c.s. 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. DIDASKO s.c.s. 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.

### **Cortesie:**

disponibilità a fornire, attraverso la conciliante volontà del dialogo, le risposte alle molteplici domande nel campo della salute. L'impegno dei farmacisti di DIDASKO s.c.s. 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.

### **Diritto di scelta:**

ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al

trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove.

### **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.

DIDASKO s.c.s. 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).

### Accoglienza:

intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro.

DIDASKO cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", facendone sottoscrivere una copia. DIDASKO assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi della Farmacia Comunale di Vaglia 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'utenza.

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

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

DIDASKO s.c.s. gestisce la Farmacia Comunale di Vaglia (FI).

La Farmacia Comunale attualmente identificarsi nel territorio di Vaglia come farmaciaperte e farmaciaperte.it, erogando servizi e consulenze che rappresentino per tutti i cittadini .

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.

La farmacia svolge un Servizio pubblico la cui erogazione dev'essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza ed imparzialità.

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.

Farmacia Comunale di Vaglia  
Via Bolognese 1392  
Vaglia (FI)

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.

L'ambizioso obiettivo di DIDASKO s.c.s. 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 DIDASKO s.c.s. ha anche ottenuto la certificazione di Qualità Aziendale secondo le norme ISO 9001:2015, in quanto la certificazione di qualità viene vista come condizione sempre più necessaria per poter meglio garantire la soddisfazione dell'Utente.

La farmacia comunale si caratterizza 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;
- 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;

- 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 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;

La Farmacia Comunale di Vaglia, affidata in gestione alla DIDASKO COOPERATIVA SOCIALE, assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari,

prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento, articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.lgs n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo di attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;

2. La preparazione estemporanea di medicinali e di preparazioni magistrali;
3. La consulenza sull'uso dei farmaci e sulla scelta dei prodotti liberamente acquistabili dagli utenti;
4. L'informazione e l'educazione sanitaria;
5. L'attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei Servizi pubblici, e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2, comma 461, e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della Farmacia.

La Farmacia Comunale di Vaglia eroga inoltre servizi specifici per la prevenzione e la salute dei cittadini nonché per un maggiore accesso anche per utenti con particolari esigenze:

- a. CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO: servizio erogato a tutti i residenti di Vaglia e zone limitrofe, soprattutto per

venire incontro all'utenza che non può spostarsi per usufruire del servizio di Farmacia, il tutto nel rispetto della normativa vigente.

Il servizio è GRATUITO per tutti i residenti del Comune di Vaglia.

Gli utenti che intendono usufruire del servizio, possono prenotarlo direttamente in farmacia o chiamando 055 407938>.

- b. Misurazione gratuita della pressione;
- c. Controllo gratuito del peso e dell'indice BMI;
- d. Noleggio di apparecchi elettromedicali;
- e. Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi;
- f. Schede informative;
- g. Autoanalisi
- h. Servizio CUP
- i. Scarico dei referti analisi e consegna gratuita a domicilio: la Farmacia Comunale di Vaglia offre il servizio gratuito di scarico dei referti online mettendo a disposizione degli utenti il totem interattivo con il quale l'utente può collegarsi con il sito della USL e scaricare comodamente il proprio referto di analisi. Il servizio è gratuito ed è

disponibile durante tutto l'orario di apertura della Farmacia. Inoltre è gratuita, per tutti i residenti del Comune di Vaglia, la consegna referti a domicilio.

- i. Servizio infermieristico: la farmacia svolge servizi infermieristici con presenza in farmacia di un infermiere professionale per tre volte a settimana per 3h al giorno.

## RAPPORTI CON I CITTADINI

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard). 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, nella farmacia comunale 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)

## RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

**Gestione dei reclami:** i reclami vanno presentati per iscritto utilizzando l'apposito modulo presente in farmacia. Il modulo contenente i reclami dell'Utente potrà essere consegnato in busta chiusa presso la farmacia o inviato con raccomandata a/r alla sede amministrativa di **DIDASKO COOPERATIVA SOCIALE s.c.s.** – Via Giandimartalo di Vitalone, 20 – 05100 – Terni(TR).

Il modulo dei reclami si può richiedere in farmacia, scaricare dal sito [farmaciaperte.it](http://farmaciaperte.it) oppure si può compilare direttamente online da [farmaciaperte.it](http://farmaciaperte.it).

I reclami possono essere inoltrati anche tramite posta elettronica, inviandoli all'indirizzo [didasko@coopdidasko.it](mailto:didasko@coopdidasko.it) e inviata anche al Comune.

I reclami e le segnalazioni possono essere inviati anche tramite le Associazioni dei Consumatori.

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

DIDASKO s.c.s. 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

DIDASKO s.c.s. garantisce:

- Che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- Che i farmaci vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro le 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- Di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda USL;
- Che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici;
- Che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- Che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia.

DIDASKO s.c.s. 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

DIDASKO s.c.s. 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. Gli stessi vengono inviati anche al Comune.

## IMPEGNI E PROGRAMMI

### Accessibilità

#### La farmacia

- Garantisce l'accesso ai propri locali, rimuovendo le barriere architettoniche e sensoriali.
- Propone alla autorità competente, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze del cittadino.
- Garantisce turni di servizio che assicurino un'adeguata copertura del territorio in cui è situata ed informa in modo chiaro, semplice ed aggiornato sulle farmacie di turno e sugli orari di apertura e chiusura, esponendo una segnaletica esterna, facilmente leggibile.

- Adotta soluzioni per la gestione delle attese, quali ad esempio il salva-coda, e particolari accorgimenti per persone con esigenze speciali (anziani, diversamente abili, donne in gravidanza, ecc..).
- Assicura che il farmacista indossi il camice bianco ed il distintivo dell'Ordine e che tutto il personale sanitario sia dotato di cartellino identificativo.

### Accoglienza e attenzione alla persona

#### La farmacia

- Si pone come servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di orientamento, rassicurazione e conforto.
- Garantisce un comportamento improntato alla cortesia, alla disponibilità, al dialogo, all'ascolto e al rispetto della riservatezza, da parte di tutti gli operatori della farmacia, secondo le specifiche competenze.
- Crea un "angolo del consiglio" adatto a fornire consulenze in modo riservato e personalizzato.

- Presta particolare attenzione a persone anziane, con malattie croniche, diversamente abili, migranti e bambini.
- Presta attenzione al percorso madre-bambino: promuovendo l'allattamento al seno; favorendo la messa in rete della donna con i servizi socio-sanitari (es. consultori, ambulatori dedicati alla gestante, ecc.); fornendo informazioni sul corretto utilizzo dei farmaci in gravidanza ed in età pediatrica.

## Informazione

### La farmacia

- Si impegna nell'offerta di informazioni aggiornate, qualificate, semplici e comprensibili su modalità di assunzione, conservazione, trasporto e smaltimento di farmaci e parafarmaci, per favorirne l'uso più corretto.
  - Garantisce informazioni semplici comprensibili e trasparenti sulle caratteristiche e sui prezzi dei farmaci, dei prodotti e dei servizi offerti dalla farmacia, anche attraverso l'adozione di nuove tecnologie.
- Laddove disponibile e non sia espressamente indicata la "non sostituibilità", propone il farmaco equivalente a prezzo più basso (anche per i farmaci a totale carico della persona), avendo
  - cura di acquisire informazioni su patologie esistenti, terapie in essere, allergie, ecc. e salvaguardando comunque la continuità terapeutica
  - Chiede al cittadino il codice fiscale o la tessera sanitaria al momento del pagamento per la detrazione fiscale delle spese sanitarie (farmaci, prodotti omeopatici, etc.)
  - Si impegna a favorire il servizio nei confronti di persone migranti e temporaneamente presenti nel nostro Paese. Per favorire il dialogo e facilitare la comprensione delle informazioni, propone opuscoli informativi anche in più lingue.
  - Utilizza il rapporto di fiducia instaurato con le persone che si rivolgono alla farmacia per offrire elementi di educazione sanitaria e prevenzione sui corretti stili di vita.

- Fornisce tutte le informazioni sui servizi sanitari pubblici attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi.
- Rende il proprio sito web facilmente accessibile anche alle persone con disabilità.
- Comunica all'utente, attraverso dépliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della definitiva carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e le loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.
- In caso di emergenza o situazioni di calamità, è un punto di riferimento ed orientamento per il cittadino.
- Assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni.
- Garantisce, in caso di emergenza, le informazioni ed il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate.
- In presenza di modifiche al foglietto illustrativo, ne dà copia al cittadino e fornisce spiegazioni sulle variazioni dei suoi contenuti.
- Prevede un'area specifica per l'erogazione di servizi aggiuntivi, quali la misurazione della pressione, l'effettuazione di test diagnostici di prima istanza e altri servizi previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni/servizi erogati rispondono a standard di qualità e sicurezza validati, anche se offerti da altri operatori.

## Sicurezza

### La farmacia

- Procura i farmaci prescritti al cittadino nel più breve tempo possibile e, in caso di impedimento, si attiva per individuare la farmacia più vicina in grado di erogarli.
- Rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci galenici.

- Al fine di garantire tanto una corretta assunzione dei farmaci prescritti quanto la riduzione degli sprechi, si impegna nella promozione di attività rivolte ai cittadini inerenti la conservazione ed il mantenimento dei farmaci (es.: iniziative rivolte alle persone più anziane su medicinali acquistati da tempo per informarle circa eventuali scadenze o sulla effettiva utilizzabilità; indicazioni sulla corretta modalità di conservazione dei farmaci, sul loro smaltimento, ecc.).
- In caso di farmaci consigliati dal farmacista, si impegna a suggerire quelli più utili ed economici per il trattamento del disturbo riferito, al di fuori di logiche di mercato.
- Accoglie suggerimenti e segnalazioni dei cittadini e si attiva per migliorare il servizio offerto al fine di renderlo più vicino ai bisogni espressi.
- Promuove e collabora a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, della gestione della salute a partire dalla prevenzione. Sostiene e partecipa ad attività di organizzazioni di tutela dei diritti e di associazioni di pazienti.

Di seguito si riporta, ad integrazione di quanto sopra scritto, un facsimile di questionario per la *customer satisfaction*.

## QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Mod.15.02 Rev.00 del 07/06/2016

<b>Come valuta il servizio offerto in farmacia?</b> <i>(indicare un voto da 1 = molto negativo a 10 = molto positivo)</i> Si ritiene soddisfacente il voto superiore al 7	Giudizio									
	☹					☺				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Professionalità del personale	<input type="checkbox"/>									
- Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>									
- Gamma prodotti presenti in farmacia	<input type="checkbox"/>									
- Gamma servizi a disposizione dell'utenza	<input type="checkbox"/>									
- Chiarezza e completezza delle informazioni ottenute in farmacia sui prodotti/servizi disponibili	<input type="checkbox"/>									
- Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>									
- Ambiente confortevole	<input type="checkbox"/>									
- Giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia	<input type="checkbox"/>									

## MODELLO SEGNALAZIONI E RECLAMI

Dati di chi effettua la segnalazione/reclamo:

Nome:		Cognome:	
Indirizzo:			
Telefono:		E-mail:	

Ambito della segnalazione/reclamo

DATA: \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

N.B Per migliorare il servizio offerto, se hai suggerimenti e indicazioni o vuoi segnalare difficoltà riscontrate in questa farmacia, rivolgiti al tuo farmacista e scrivi a [didasko@coopdidasko.it](mailto:didasko@coopdidasko.it).

Farmacia Comunale di Vaglia  
Via Bolognese 1392  
Vaglia (FI)

## DI SEGUITO SI RIPORTANO ALCUNI DEI SERVIZI DELLA FARMACIA

### Servizio consegna farmacia a domicilio:

Per tutti i cittadini residenti nel comune che non hanno la possibilità di recarsi in farmacia. Consegna gratuita del farmaco e del referto a domicilio.

### Prenotazione prodotti e servizi con WhatsApp

Scrivi al numero 3666287622

### Giornate dell'udito

Appuntamento mensile offrendo lo screening e follow up

### ECG Presso La Farmacia e a Domicilio

### Rilevazione Gratuita della Pressione Arteriosa

Puoi eseguirla gratuitamente e imparare ad utilizzare le apparecchiature in modo autonomo

### Holter Cardiaco

Esame in farmacia non invasivo e non doloroso (anche a domicilio)

### Servizi di Autodiagnosi e Autoanalisi intolleranze alimentari

Analisi del sangue con una semplice goccia di sangue prelevata dal polpastrello.

### Defibrillatore

Presenza di un defibrillatore per eventuale emergenza cardiache all'interno della farmacia. Il personale sanitario impiegato all'interno della farmacia è in possesso dell'attestato di BLS. Il defibrillatore può essere utilizzato anche per i bambini.

### Psicologo

La farmacia mette a disposizione un giorno a settimana un psicologo.

### Servizi per te

Un servizio personalizzato ci fa sentire persone speciali.

### Fidelity Card Premia per te.

Al raggiungimento del numero punti puoi ricevere i premi dal nostro catalogo.

