

Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia Comunale di Malnate

Standard minimi di qualità e quantità delle prestazioni

Premessa

La farmacia costituisce un presidio sociosanitario al servizio dei cittadini e uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche. La Farmacia Comunale di Malnate, quale servizio pubblico gestito in concessione, si conforma ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, a tutela delle esigenze dei cittadini e nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia e imparzialità.

La presente Carta della Qualità dei Servizi risponde all'esigenza di disciplinare il rapporto tra chi eroga il servizio e gli utenti e costituisce un atto di impegno formale della Farmacia nei confronti dell'utenza. Gli standard minimi qui descritti integrano gli obblighi del Concessionario come previsto dal contratto di concessione.

Missione e valori guida

La missione della Farmacia Comunale di Malnate è fornire servizi sanitari di qualità, consulenze professionali e prodotti idonei a soddisfare le esigenze della comunità, promuovendo l'uso appropriato del farmaco e corretti stili di vita.

Valori guida:

- Professionalità: personale qualificato e costantemente aggiornato.
- Accoglienza: ambiente accessibile, rispettoso e orientato all'ascolto.
- Innovazione: servizi moderni e utilizzo di tecnologie adeguate.

Art. 1 - Servizi offerti

La Farmacia Comunale di Malnate assicura ai cittadini i seguenti servizi:

A) Servizi essenziali (come da contratto di concessione)

Approvvigionamento e dispensazione: conservazione e dispensazione di medicinali (con o senza prescrizione), generici/equivalenti, omeopatici, veterinari, presidi medico-chirurgici, dispositivi medici, prodotti per l'assistenza integrativa, articoli sanitari, dietetici, prodotti per l'infanzia, erboristeria, cosmetici e altri prodotti normalmente in vendita in farmacia.

Preparazioni estemporanee: preparazione di medicamenti e preparazioni magistrali, nel rispetto della normativa vigente.

Consulenza professionale: consulenza qualificata sull'uso dei farmaci, sulla loro corretta assunzione e sull'aderenza terapeutica.

Informazione ed educazione sanitaria: attività di informazione ed educazione sanitaria a supporto della cittadinanza.

Farmacovigilanza: collaborazione alle attività di farmacovigilanza e segnalazione di sospette reazioni avverse secondo le procedure previste.

B) Servizi specialistici (come da offerta tecnica/servizi aggiuntivi)

Consulenza farmaceutica: supporto nella gestione di terapie croniche ed educazione su eventuali interazioni farmacologiche.

Prenotazioni CUP: prenotazione di visite ed esami tramite Centro Unico di Prenotazione, ove attivo e secondo convenzioni vigenti.

Autoanalisi: misurazione di parametri (es. glicemia, colesterolo, trigliceridi, pressione arteriosa) secondo la normativa e le abilitazioni applicabili.

Servizi di telemedicina: prestazioni di telemedicina (es. ECG con refertazione a distanza) tramite dispositivi e piattaforme autorizzate e nel rispetto della normativa.

Consegna a domicilio: servizio a favore di persone anziane, disabili o con difficoltà motorie, secondo modalità definite dalla Farmacia.

Prodotti sanitari e parafarmaci: integratori, cosmetici, dispositivi medici e prodotti dedicati, con consulenza del personale.

Educazione alla salute e prevenzione: campagne informative, iniziative e giornate dedicate alla prevenzione e agli stili di vita sani.

C) Principi di erogazione del servizio

Eguaglianza: tutti i cittadini ricevono i servizi senza discriminazioni; il personale opera affinché le indicazioni siano comprensibili e adeguate alle esigenze dell'utente.

Imparzialità: comportamento obiettivo, equo e rispettoso, prescindendo da interessi diversi dalla tutela della salute.

Efficienza ed efficacia: risposte precise e tempestive, con aggiornamento professionale continuo.

Continuità: erogazione regolare e continuativa nel rispetto di orari e turnazioni previste.

Diritto di scelta: libera scelta dell'utente, con informazioni e consigli professionali.

Partecipazione: possibilità di formulare suggerimenti e osservazioni per migliorare il servizio.

Trasparenza: informazioni chiare su prodotti e costi; a parità di efficacia e sicurezza, orientamento verso la soluzione più conveniente per l'utente.

Riservatezza: tutela della riservatezza e dei dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Accoglienza: ambienti igienicamente adeguati, sicuri, accessibili e privi di barriere architettoniche, nei limiti strutturali e delle competenze dei soggetti coinvolti.

Art. 2 - Standard di qualità

Il Concessionario garantisce il rispetto dei seguenti standard minimi:

Indicatore	Standard e impegno
Tempi di attesa	Servizio entro 10 minuti dall'arrivo; in caso di superamento, informazione tempestiva all'utente.
Disponibilità farmaci	Disponibilità minima del 95% dei farmaci richiesti, fatti salvi casi di indisponibilità sul mercato.
Reperimento farmaci mancanti	Ordine e messa a disposizione entro 24 ore lavorative, salvo forza maggiore e purché reperibile nel normale ciclo distributivo.
Gestione della ricetta	Gestione della ricetta e consegna dei farmaci effettuate da un farmacista abilitato.
Consulenza economica	Per i farmaci da banco e per i prodotti senza obbligo di ricetta, indicazione di alternative idonee e, ove disponibili, equivalenti più convenienti.
Comportamento del personale	Cortesia, rispetto, disponibilità al dialogo e all'ascolto; identificazione del personale mediante cartellino.
Controllo prodotti	Controllo delle date di scadenza e corretta conservazione dei prodotti.

Formazione del personale	Formazione continua con almeno due sessioni di aggiornamento professionale ogni anno.
Igiene e sicurezza	Sanificazione e mantenimento degli spazi in condizioni idonee a garantire sicurezza e comfort.

Art. 3 - Impegni e programmi

Il Concessionario si impegna, in coerenza con il contratto di concessione, a:

rispettare le norme di buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci, ove applicabili;
 predisporre un'area riservata ("angolo del consiglio") per consulenze che richiedano maggiore riservatezza;
 rendere identificabile il personale mediante cartellino di riconoscimento;
 promuovere o partecipare a campagne informative su prevenzione, corretti stili di vita e diritti dell'utenza;
 assicurare supporto informativo per le piccole medicazioni e orientamento ai servizi sanitari territoriali, nei limiti delle competenze professionali;
 esporre segnaletica esterna e interna, comprensiva di orari e turnazioni, nonché dei principali contatti utili;
 collaborare con il Comune per il miglioramento dell'accessibilità e per la rimozione di eventuali barriere architettoniche, nei limiti delle competenze e delle disponibilità tecniche;
 comunicare i contenuti della presente Carta e le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio tramite materiali informativi e canali idonei;
 collaborare con associazioni locali per iniziative di prevenzione e sensibilizzazione.

Reclami e suggerimenti

È possibile inoltrare suggerimenti o segnalazioni direttamente in farmacia, tramite i canali di contatto resi disponibili o mediante eventuale modulo online. Il Concessionario si impegna a fornire riscontro entro 7 giorni lavorativi. Ogni segnalazione sarà analizzata ai fini del miglioramento continuo dei servizi. Resta ferma la possibilità per l'utente di rivolgersi al Comune - concedente - per segnalazioni inerenti al rapporto concessorio.

Art. 4 - Attuazione e monitoraggio del sistema qualità

Con cadenza almeno annuale il Concessionario individua e aggiorna indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali. La verifica della qualità dei servizi è effettuata anche tramite indagini di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) e mediante l'analisi dei reclami e dei suggerimenti. Gli esiti sono trasmessi al Comune secondo quanto previsto dal contratto e dalla deliberazione di approvazione.

Orari di apertura

- Lunedì - Venerdì: 08:00 - 19:30
- Sabato: 08:00 - 19:30
- Domenica: chiuso (salvo turnazioni di servizio ove previste)

Contatti

- Indirizzo: Via Kennedy 1, 21046 Malnate (VA)
- Telefono: 0332 426372
- Ulteriori contatti (email/sito web) sono resi disponibili in farmacia e sui canali informativi ufficiali.