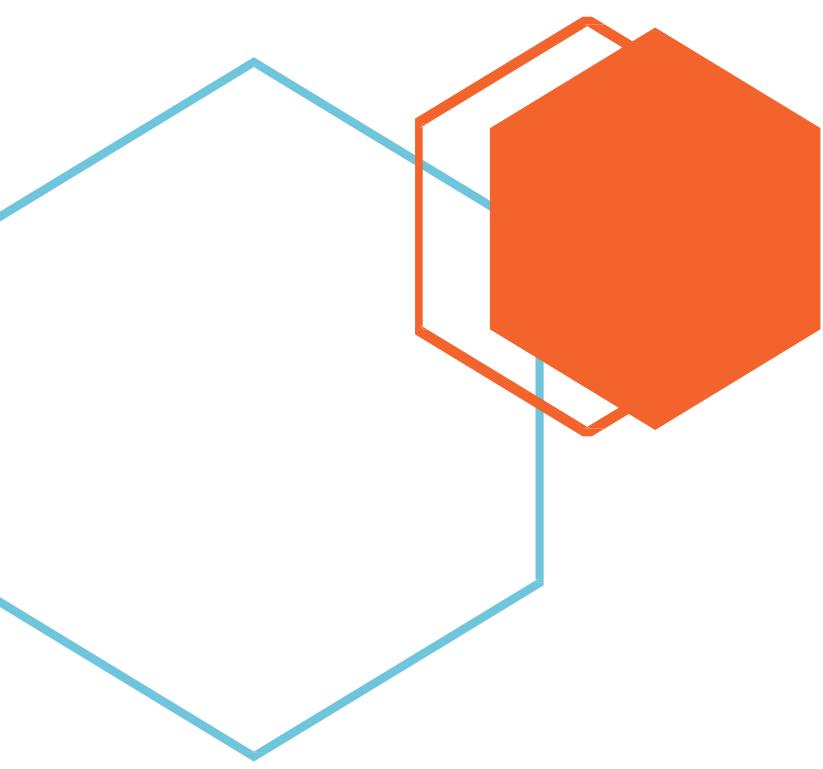




## CARTA DEI SERVIZI

### FARMACIA COMUNALE

Rev. 1 - 2024



## SOMMARIO

---

1	PREMESSA .....	3
2	SGDS MULTISERVIZI S.R.L. E LA FARMACIA COMUNALE .....	3
3	CARTA DEI SERVIZI .....	4
4	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	4
5	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
6	CODICE ETICO.....	5
7	SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA .....	6
8	TUTELA DEL CITTADINO E PARTECIPAZIONE.....	7
8.1	TUTELA DEL CITTADINO .....	7
8.2	PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO.....	8
9	SERVIZIO PER IL CITTADINO - UTENTE .....	8
9.1	SERVIZI FONDAMENTALI.....	8
9.2	SERVIZI AGGIUNTIVI.....	8
10	STANDARD DI QUALITÀ.....	11
11	VERIFICA DEGLI STANDARD .....	12
12	DECALOGO PER L'USO DEL FARMACO .....	12
12.1	DECALOGO DELLA SOCIETÀ ITALIANA DI SCIENZE FARMACEUTICHE .....	12
12.2	DIECI REGOLE PER UN USO APPROPRIATO DEL FARMACO .....	13
13	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO.....	13
13.1	APERTURA AL PUBBLICO DELLA FARMACIA COMUNALE .....	13
13.2	MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	14
13.3	SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERI.....	14

## 1 PREMESSA

---

La farmacia svolge un servizio pubblico secondo i principi fissati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità. Le prime farmacie comunali nascono agli inizi del XX secolo per consentire l'erogazione dei farmaci ai cittadini indigenti e garantire l'assistenza farmaceutica in località decentrate, dove la sua presenza è garanzia di "servizio essenziale", anche quando le amministrazioni sono chiamate a ripianare i costi sociali del servizio.

Le farmacie "pubbliche" hanno lo scopo di:

- garantire concorrenza in un mercato che altrimenti sarebbe monopolio dell'imprenditoria privata;
- garantire spirito etico e di servizio in una attività con ampie caratteristiche commerciali;
- fornire una informazione indipendente e non consumista sul corretto uso dei farmaci;
- sviluppare, dove possibile e consentito, servizi aggiuntivi al cittadino (CUP, autodiagnosi, tamponi, servizi di seconda istanza ecc.) allo scopo di facilitare l'accesso ai servizi sanitari convenzionati;
- sensibilizzare l'utenza alle tematiche della prevenzione.

Le amministrazioni comunali hanno la facoltà di gestire le farmacie comunali sia direttamente (gestione in economia) sia a mezzo di azienda speciale o di società partecipata di gestione sottoscrivendo in un contratto di servizio, che contiene gli obiettivi strategico / economici dell'affidamento.

Nel contratto di servizio si definiscono i livelli qualitativi del servizio tramite un impegno preso pubblicamente con i cittadini (attraverso la carta dei servizi), si definiscono le finalità della gestione e i servizi collaterali che il gestore deve garantire sul territorio.

## 2 SGDS MULTISERVIZI S.R.L. E LA FARMACIA COMUNALE

---

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. è la società di proprietà del Comune di Porto San Giorgio alla quale è stata affidata la gestione della Farmacia Comunale dislocate sul territorio comunale, precisamente in Strada Pompeiana n.41 a Porto San Giorgio (FM).

La Farmacia Comunale gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si pone sul territorio come "presidio socio sanitario e centro di servizi sanitari" nel quale, accanto all'attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, essenziali per i cittadini, connessi alla cura, all'informazione sanitaria, alla prevenzione e al mantenimento del benessere psicofisico dell'utenza in generale.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per informarli sui servizi che può erogare e sugli standard di qualità che si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Per far questo si è dotata di una **Carta dei servizi**, un documento con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia dei cittadini nei confronti della propria Farmacia Comunale. Un "decalogo degli impegni" destinato a cambiare negli anni, così come mutano i bisogni dei cittadini, adeguandosi ad essi in un percorso di condivisione delle esigenze.

### 3 CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi della Farmacia Comunale è rappresentata dal presente documento che attesta l'impegno della SGDS MULTISERVIZI verso i cittadini / utenti fruitori del servizio, al fine di garantire il rispetto degli standard di qualità delle prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi della Farmacia Comunale vuole essere uno strumento di conoscenza teso a fornire una serie di informazioni sul servizio erogato, sulla organizzazione della farmacia, sugli standard di qualità nonché uno strumento di tutela per i cittadini che garantisca risposte a chi formula richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti, con ciò rispondendo alla richiesta di professionalità, qualità e garanzia che la Farmacia Comunale in quanto "pubblica" vuole assicurare.

Questo documento recepisce i cambiamenti operativi ed amministrativi che di volta in volta saranno attuati nell'ambito del sistema di gestione della nostra organizzazione, con particolare riferimento alla gestione della Farmacia Comunale.

La Carta è un documento pubblico, reso disponibile, a tutti i cittadini / utenti del servizio e a tutti coloro che siano interessati a consultarne il contenuto, attraverso il sito istituzionale della SGDS

### 4 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

Il presente documento è adottato dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l. in qualità di Ente gestore della Farmacia Comunale e può essere soggetto a revisioni periodiche per adeguarlo alle evoluzioni ed agli eventuali cambiamenti sopravvenuti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio hanno validità solo in condizioni "normali" di servizio.

In presenza di situazioni straordinarie quali ad esempio catastrofi naturali, pandemie, ecc. pur impegnandosi a garantire la continuità del servizio, cessa l'efficacia di validità degli standard previsti in condizioni ordinarie.

Gli Utenti sono portati a conoscenza delle eventuali successive revisioni mediante gli strumenti informativi, attraverso il sito istituzionale della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. - [www.sangjorgioservizi.it](http://www.sangjorgioservizi.it).

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio e sarà sottoposta a revisione minima con cadenza triennale.

### 5 PRINCIPI FONDAMENTALI

---

La Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto dei principi generali dettati dalle normative vigenti, che vengono di seguito enunciati.

#### ***Eguaglianza***

I servizi erogati dalla Farmacia Comunale, gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l., sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni utenti. Ogni utente, indipendentemente dalla razza, dal sesso, dalla lingua di appartenenza, dalla religione, dalle idee politiche, dall'età e dalla condizione sociale ha diritto alla dignità personale e ad essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in funzione alla sua estrazione sociale e culturale, su ciò che riguarda la sfera della sua salute. Il personale della Farmacia Comunale gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna a prestare particolare

attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, di anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

**Imparzialità**

Il personale della Farmacia Comunale, gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l., adotta, nei comportamenti verso l'utente, criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**Continuità**

Il personale della Farmacia Comunale, gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l., si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

**Efficacia**

Il personale della Farmacia Comunale, gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l., opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica e di automedicazione avendo cura di fornire al cittadino / utente tutte le informazioni sulle corrette modalità di assunzione.

**Efficienza**

Il personale della Farmacia Comunale, gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l., mette a disposizione la sua preparazione professionale costantemente rinnovata attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

**Cortesia e Chiarezza**

Il personale della Farmacia Comunale, gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l., si impegna nei rapporti con l'utente, alla ricerca continua di un dialogo improntato a disponibilità, cortesia e chiarezza nell'espressione.

**Miglioramento della qualità**

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. effettua, attraverso il personale della Farmacia Comunale, una valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

**Diritto di scelta**

Il personale della Farmacia Comunale, gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l., garantisce il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino / utente di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.

**Trasparenza e riservatezza**

Trasparenza e riservatezza rappresentano, insieme, lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con il cittadino / utente un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

Il personale della Farmacia Comunale è dotato di tesserino di riconoscimento.

## **6 CODICE ETICO**

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. opera nel settore dei servizi pubblici come il servizio di distribuzione gas metano, i servizi di igiene urbana, i servizi di somministrazione nelle mense scolastiche, i servizi di pulizia e di accompagnamento scuolabus e il servizio erogato dalla farmacia comunale.

Nello svolgimento delle proprie attività rispettano le leggi, i regolamenti, le direttive emesse dalle varie Autorità, nonché tutti gli atti, emessi da qualsiasi pubblica autorità, vincolanti per le aziende che operano nel contesto da queste disciplinato.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. ha adottato in data 30 aprile 2018, il Codice Etico ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Il Codice contiene ed illustra un insieme di principi la cui osservanza è di fondamentale importanza per il regolare funzionamento, l'affidabilità della gestione e l'immagine della SGDS MULTISERVIZI S.r.l. A tali principi si richiamano le operazioni, i comportamenti e i rapporti, sia interni che esterni.

Il Codice Etico specifica le regole aziendali che la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna ad osservare nello svolgimento delle proprie attività d'impresa, nei rapporti con i collaboratori, con i clienti, con i fornitori e partner, con le Istituzioni e con gli Enti.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. agisce in ottemperanza ai principi di libertà, dignità della persona umana e rispetto delle diversità, rimuovendo ogni discriminazione basata sul sesso, sulle razze, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico.

Allo stesso modo, la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. conferisce importanza fondamentale al valore della sicurezza sui luoghi di lavoro, curando con particolare attenzione l'addestramento dei lavoratori, l'adozione e la manutenzione dei dispositivi di sicurezza individuali, nonché di ogni altro strumento previsto per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l., inoltre, tutela il valore del rispetto dell'ambiente, evitando inquinamenti, dispersioni e altri fenomeni che possano alterare l'ecosistema del territorio in cui esso opera.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. intende costruire la propria crescita consolidando un'immagine solida, fedele a valori di correttezza e lealtà, in ogni processo del lavoro quotidiano ed in ogni rapporto con le istituzioni e con i cittadini/utenti.

A tal fine la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. favorisce un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione.

Il Codice Etico è stato predisposto con l'obiettivo di definire con chiarezza l'insieme dei valori che la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. riconosce, accetta e condivide.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna nella diffusione, informazione e sensibilizzazione sulle disposizioni del presente Codice Etico e sull'applicazione dello stesso ai soggetti cui si riferisce, in modo che i dipendenti, gli amministratori e tutti coloro che operano per la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. svolgano la propria attività e/o il proprio incarico secondo una costante e stretta osservanza dei principi e dei valori contenuti in tale Codice.

## **7 SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA**

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. ritiene la gestione delle attività svolte debba ispirarsi a criteri di qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente fattori questi che garantiscono continuità e affidabilità del servizio, teso alla piena soddisfazione delle esigenze e aspettative del cliente/utente.

Per perseguire a pieno tali obiettivi SGDS MULTISERVIZI S.r.l. ha adottato da tempo un approccio di qualità, di rispetto dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza, confermato dal possesso delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001 e BS OHSAS 18001.

L'adozione e attuazione del sistema di gestione integrato (Qualità. Ambiente e Sicurezza) comporta per la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. un costante impegno nel perseguire il miglioramento continuo attraverso:

- Definizione di obiettivi e traguardi misurabili, confrontabili e indicatori, considerando in ogni azione e decisione presa anche gli aspetti sulla qualità, sugli aspetti ambientali e sulla sicurezza e salute del lavoro;
- Adozione di azioni volte a monitorare e migliorare il grado di soddisfazione dei clienti;
- Prevenzione e riduzione degli impatti ambientali, operando scelte operative che tengano conto della riduzione degli impatti ambientale e della prevenzione dell'inquinamento;
- Prevenzione e riduzione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, attraverso:
  - prevenzione generale dei rischi,
  - cura degli ambienti di lavoro per renderli idonei, sicuri e ergonomici alle attività svolte,
  - tutela della salute dei lavoratori attraverso un idoneo monitoraggio sanitario,
  - riduzione degli infortuni e delle malattie professionali;
  - adozione di misure efficaci di prevenzione degli incidenti adottando le migliori tecniche disponibili ed economicamente sostenibili;
- Costante attenzione al rispetto della conformità legislativa nel campo della qualità, della sicurezza e dell'ambiente;
- Coinvolgimento attivo e propositivo delle parti interessate.

## **8 TUTELA DEL CITTADINO E PARTECIPAZIONE**

### **8.1 TUTELA DEL CITTADINO**

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. pone al centro della propria attenzione il cittadino / utente, pertanto l'attività della Farmacia Comunale è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità.

La Farmacia Comunale, nella sua attività di somministrazione dei farmaci e dei presidi sanitari, secondo gli accordi regionali con il S.S.N., dei servizi sanitari regionali e territoriale e in generale sociosanitari, pone al centro della sua azione il cittadino / utente come legittimo portatore di diritti.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si pone pertanto dalla parte del cittadino / utente e cerca di aiutarlo nella soluzione di problemi che ne limitino l'accesso ai servizi garantiti dal Sistema Sanitario Regionale, ponendosi ove possibile come intermediario tra il cittadino / utente e il medico di base, il medico specialista o gli uffici della ASUR territoriale.

La Farmacia Comunale garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo di tutela della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale.

Inoltre, la Farmacia Comunale assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale.

Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone.

## 8.2 PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. ritiene indispensabile il coinvolgimento del cittadino / utente, con il suo fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

La Farmacia Comunale garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto dai cittadini.

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa vigente, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, la Farmacia Comunale si impegna a realizzare e a rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino / utente.

Ogni cittadino / utente fruitore dei servizi della Farmacia Comunale ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa esposti. Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino / utente può esporre direttamente al responsabile della Farmacia Comunale, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente carta dei servizi.

Il cittadino / utente può rivolgersi direttamente presso la Farmacia Comunale o in forma scritta alla SGDS MULTISERVIZI S.r.l. per i reclami che intende formulare a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità e la qualità delle prestazioni, ovvero per dare suggerimenti in ordine ad eventuali miglioramenti del servizio stesso.

## 9 SERVIZIO PER IL CITTADINO - UTENTE

### 9.1 SERVIZI FONDAMENTALI

La Farmacia Comunale gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l. eroga i servizi tradizionali e dovuti che sono:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- soddisfare i bisogni del cittadino / utente;
- raccogliere le istanze di una società in evoluzione, proiettandosi verso i cambiamenti necessari per rimanere sul mercato con competenza e professionalità;
- contribuire a sensibilizzare e informare il cittadino / utenti rendendoli sempre più consapevoli
- dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute. Il fine principale della Farmacia Comunale è la salute e il benessere del cittadino / utente.

### 9.2 SERVIZI AGGIUNTIVI

La Farmacia Comunale gestita dalla SGDS MULTISERVIZI S.r.l. garantisce inoltre i seguenti servizi aggiuntivi:

#### ***Misurazione della pressione***

Questo servizio è costantemente disponibile nella Farmacia Comunale ed effettuato con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; il cittadino riceve una tesserina sulla quale inserirà i dati riscontrati ad ogni misurazione, potendo così seguire, nel corso del tempo, l'andamento della propria pressione. Il servizio ha un costo di 0,50€.

### **Controllo del peso**

La bilancia in dotazione, consente sia la verifica del peso che dell'altezza. Gli operatori sono disponibili a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie. Il servizio ha un costo di 0,20€.

### **Servizio di autodiagnosi**

Vengono messi a disposizione del pubblico apparecchiature omologate, periodicamente tarate e revisionate per la misurazione di alcuni parametri utili per il controllo e la prevenzione di alcune patologie. I servizi disponibili includono:

- *Controllo della glicemia*: misurazione rapida e accurata dei livelli di zucchero nel sangue, utile per monitorare la salute metabolica e prevenire o gestire il diabete.
- *Emoglobina glicata (HbA1c)*: esame per valutare il controllo glicemico a lungo termine, indicato per chi ha bisogno di monitorare l'efficacia del trattamento diabetico.
- *Profilo lipidico*: misurazione dei principali parametri legati ai grassi nel sangue, tra cui: colesterolo totale, colesterolo HDL (colesterolo "buono"), colesterolo LDL (colesterolo "cattivo"), trigliceridi. Questo test è fondamentale per valutare il rischio cardiovascolare e la salute del cuore.
- *PCR (Proteina C-reattiva)*: test che misura il livello di infiammazione nel corpo, utile per rilevare infezioni o altre condizioni infiammatorie.

Tutti questi esami sono effettuati con l'ausilio di dispositivi moderni e in tempi rapidi, garantendo risultati precisi per un monitoraggio efficace della propria salute, il tutto a tariffe modiche, per favorire un accesso più ampio a questi importanti controlli.

### **Servizi diagnostici**

La nostra farmacia comunale è impegnata a garantire la salute e il benessere della comunità, offrendo una gamma di servizi diagnostici specialistici a prezzi modici, per garantire l'accesso alle cure più conveniente e accessibile a tutti. Tra questi:

- *Elettrocardiogramma (ECG)*: è un esame che permette di monitorare l'attività elettrica del cuore, utile per rilevare eventuali anomalie o patologie cardiache.
- *Holter Cardiaco*: un dispositivo che registra l'attività elettrica del cuore per 24-48 ore, consentendo una diagnosi più accurata di eventuali disturbi cardiaci che potrebbero non essere rilevabili durante un esame ECG tradizionale.
- *Holter Pressorio*: un apparecchio che misura la pressione arteriosa in modo continuativo per 4 ore, utile per diagnosticare e monitorare l'ipertensione arteriosa e le sue fluttuazioni.
- *Teledermatologia*: servizio innovativo che consente di inviare e ricevere consulenze dermatologiche a distanza. Le immagini della pelle vengono analizzate da esperti dermatologi, per una valutazione tempestiva e accurata.

Questi servizi sono realizzati grazie a tecnologie avanzate e personale altamente qualificato, per garantire diagnosi rapide e precise. Vengono messi a disposizione del pubblico apparecchiature omologate, periodicamente tarate e revisionate per la misurazione di alcuni parametri utili per il controllo e la prevenzione di alcune patologie. I parametri che possono essere controllati sono: glicemia, emoglobina glicata, profilo lipidico (colesterolo totale, colesterolo HDL e LDL, trigliceridi) e PCR. Il servizio viene fornito al prezzo del costo del materiale di consumo necessario per l'effettuazione dei test.

### ***Effettuazione di tamponi***

La nostra farmacia comunale offre la possibilità di effettuare:

- *Tampone rapido per COVID-19*: test diagnostico rapido per rilevare la presenza del virus SARS-CoV-2, utile per identificare infezioni in corso e per avere un risultato in tempi brevi. I tamponi rapidi sono disponibili per chi necessita di un controllo rapido, ad esempio per viaggi, ricoveri ospedalieri, eventi o per sintomi sospetti.
- *Tampone rapido per Streptococco*: test rapido per rilevare la presenza di infezioni da streptococco, che possono causare mal di gola e altre patologie. Il tampone è utile per una diagnosi veloce e per determinare la necessità di un trattamento adeguato.

I test sono effettuati con dispositivi approvati e in conformità con le normative sanitarie, garantendo risultati accurati e rapidi, sempre a tariffe modiche, per rendere l'accesso alla salute il più conveniente possibile.

### ***Servizio di foratura dei lobi***

La nostra farmacia comunale offre il servizio di foratura dei lobi, effettuato con professionalità e in totale sicurezza. Il costo del servizio è esclusivamente quello relativo all'orecchino scelto, senza alcun costo aggiuntivo per la prestazione.

Il procedimento è rapido, realizzato da personale esperto, utilizzando strumenti sterili e di alta qualità per garantire igiene e sicurezza. È possibile scegliere tra una vasta gamma di orecchini, a seconda delle proprie preferenze.

### ***Servizio CUP (Centro Unico di Prenotazione)***

La nostra farmacia comunale offre il servizio CUP, che consente ai cittadini di prenotare visite specialistiche e esami diagnostici presso le strutture sanitarie pubbliche, in modo semplice e rapido. Grazie al servizio CUP è possibile:

- Prenotare visite mediche specialistiche
- Prenotare esami diagnostici (come radiografie, ecografie, esami del sangue, ecc.)
- Modificare o cancellare appuntamenti già prenotati

Il servizio è gratuito e permette di accedere facilmente al sistema sanitario pubblico senza doversi recare fisicamente presso le strutture ospedaliere o ambulatoriali.

### ***Fidelity card e Fidelity Special***

La Fidelity Card della nostra farmacia comunale è pensata per premiare i nostri clienti con una serie di vantaggi esclusivi. La card permette di accumulare punti per ogni acquisto effettuato in farmacia, che possono esser successivamente convertiti in buoni sconto utilizzabili per l'acquisto di parafarmaci e prodotti dermocosmetici. Inoltre, i titolari della Fidelity Card possono usufruire di offerte speciali su alcuni servizi sanitari e prodotti da banco.

La nostra farmacia comunale offre la possibilità di ottenere la carta Fidelity Special, un'opportunità pensata per venire incontro alle necessità di alcune categorie di clienti, garantendo uno sconto immediato del 10% su una selezione di prodotti specifici. La card viene rilasciata su richiesta alle seguenti categorie:

- Genitori fino al compimento del terzo anno di età del figlio/a
- Over 75
- Persone con disabilità

Il regolamento completo della Fidelity Card è consultabile direttamente in farmacia, dove il nostro personale sarà a disposizione per fornire tutte le informazioni necessarie.

### ***Spazio dedicato ai consigli e della salute***

La Farmacia Comunale possiede uno spazio riservato nel quale, in maniera esauriente e riservata, è possibile ottenere risposte alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico. Uno spazio nel quale, personale specializzato è disponibile a dedicare qualche minuto di attenzione in più alle esigenze degli utenti. L'angolo della salute così realizzato assolve anche al ruolo di ufficio Relazioni con il Pubblico.

### ***Prevenzione ed educazione sanitaria***

I farmacisti che prestano servizio presso la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. collaborano ad interventi di informazione, prevenzione ad educazione sanitaria sul territorio. In particolare, SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si rende disponibile a realizzare incontri, dibattiti con i cittadini sui temi inerenti alla salute, coinvolgendo altro personale sanitario, anche in coordinamento con la ASUR regionale e territoriale.

Presso la Farmacia Comunale, periodicamente vengono distribuite agli utenti, schede informative e pubblicazioni sulle malattie più comuni, sull'igiene, sull'infanzia, su particolari patologie e su quanto altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza. La documentazione fornita dalla ASUR regionale e territoriale verrà messa a disposizione degli utenti garantendone la massima divulgazione.

## **10 STANDARD DI QUALITÀ**

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del servizio, la Farmacia Comunale adotta i seguenti standard di qualità:

- 1) garantisce un attento controllo della prescrizione sempre effettuato da un Farmacista, iscritto all'Ordine dei Farmacisti;
- 2) approvvigionare i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile (di norma in un tempo massimo 24 ore);
- 3) rispetta le Norme di Buona Preparazione per la predisposizione e il confezionamento dei farmaci;
- 4) fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati nella Farmacia Comunale, sia di propria iniziativa che su richiesta dell'utente, sempre attraverso la corretta informazione fornita dal Farmacista;
- 5) garantisce la consultazione della Farmacopea Ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci, del listino dei prezzi dei farmaci da automedicazione;
- 6) garantisce al cittadino / utente, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari per superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- 7) garantisce l'accessibilità ai locali per i portatori di handicap, locali ben arredati e illuminati;
- 8) garantisce che vengano rispettati turni di servizio che assicurino una reale copertura delle esigenze del territorio comunale di riferimento.

## **11 VERIFICA DEGLI STANDARD**

---

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. ha individuato alcuni indicatori indispensabili per valutare la qualità dei servizi forniti.

Gli indicatori individuati sono:

- professionalità nell'erogazione del servizio;
- disponibilità al consiglio e alla consulenza;
- cortesia del personale;
- velocità del servizio;
- gradimento dei servizi aggiuntivi offerti;
- assortimento e qualità dei prodotti;
- pulizia dei locali;
- prezzi praticati.

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. si impegna ad effettuare forme di rilevamento periodico della qualità percepita dai cittadini attraverso la compilazione di appositi questionari.

Il risultato delle valutazioni degli standard di qualità percepita dei servizi erogati diverrà parte integrante delle relazioni sui risultati della gestione.

## **12 DECALOGO PER L'USO DEL FARMACO**

---

### **12.1 DECALOGO DELLA SOCIETÀ ITALIANA DI SCIENZE FARMACEUTICHE**

Il farmaco rappresenta uno dei più importanti risultati del progresso compiuto dall'umanità nella sua storia.

La lotta contro il dolore, la malattia e la morte è infatti da sempre la priorità assoluta del genere umano, il cui percorso di sviluppo è stato segnato e reso possibile anche dalle progressive conquiste della scienza medica e farmaceutica.

Il grande risultato rappresentato dalla possibilità di disporre con facilità di prodotti che curano e guariscono le malattie, consentendo di prolungare l'aspettativa di vita a livelli di durata e di qualità impensabili appena qualche decennio fa, rischia però di generare il pericoloso "effetto collaterale" di atteggiamenti eccessivamente disinvolti nel ricorso al farmaco.

Sono infatti sempre di più le persone che tendono a non considerare o a sottovalutare le ineliminabili criticità del farmaco e i rischi inevitabilmente connessi al suo impiego, rischi che affondano nei suoi stessi presupposti costitutivi: non va mai dimenticato, infatti, che si parla di una sostanza che, quando introdotta in un organismo vivente, determina una o più variazioni funzionali.

È anche a causa del progressivo processo di "banalizzazione", che rischia di trasformare il farmaco in ciò che non è, ovvero un semplice prodotto di consumo, che i fenomeni di tossicità da farmaci, specialmente in alcune condizioni e situazioni (anziani, soggetti con trattamenti cronici o multipli) è in pericoloso e sensibile aumento ormai da qualche anno, arrivando a rappresentare un'autentica emergenza sanitaria in tutto il mondo avanzato.

Proprio per concorrere a ristabilire nell'opinione pubblica una più corretta considerazione del bene farmaco, finalizzata a un suo uso più responsabile, consapevole e appropriato, la Società Italiana di

Scienze Farmaceutiche ha ritenuto di elaborare e diffondere dieci semplici regole che ogni cittadino dovrebbe conoscere. Ricordarle e rispettarle, nell'eventualità dell'assunzione di una medicina, può segnare la differenza tra salute e malattia, tra guarigione e insorgenza di complicazioni, tra spreco e corretto uso di risorse preziose per la salute di tutti.

## 12.2 DIECI REGOLE PER UN USO APPROPRIATO DEL FARMACO

- 1) Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
- 2) Chiedere non costa niente!
- 3) Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.
- 4) Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.
- 5) Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione devono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
- 6) Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
- 7) Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.
- 8) Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo solo se espressamente indicato.
- 9) Conserva integra la confezione, non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
- 10) Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti in tutte le farmacie.

## 13 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

### 13.1 APERTURA AL PUBBLICO DELLA FARMACIA COMUNALE

La Farmacia Comunale, gestita SGDS MULTISERVIZI S.r.l., effettua l'apertura al pubblico secondo un orario standard che è riportato di seguito:

giorno della settimana	Orario del mattino	Orario del pomeriggio
Lunedì	8:30 – 13:00	16:30 – 20.00
Martedì	8:30 – 13:00	16:30 – 20.00
Mercoledì	8:30 – 13:00	16:30 – 20.00
Giovedì	8:30 – 13:00	16:30 – 20.00
Venerdì	8:30 – 13:00	16:30 – 20.00
Sabato	8:30 – 13:00	16:30 – 20.00
Domenica	chiuso	chiuso

A questo orario deve aggiungersi il turno di apertura che è effettuato a rotazione e quindi sarà costantemente aggiornato attraverso il sito istituzionale alla sezione “L’azienda” – sottosezione “Orari” del sito istituzionale [www.sangjorgioservizi.it](http://www.sangjorgioservizi.it).

Si precisa che il **turno** potrebbe essere svolto con **reperibilità telefonica**, con un numero di telefono **diverso, ed esposto nella bacheca esterna della farmacia**. Se la farmacia di turno non risponde, verificare nella bacheca se il turno è confermato e come contattare la farmacia. **Il servizio di turno è riservato alla sole urgenze.**

### **13.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La SGDS MULTISERVIZI S.r.l. consente all'utente il pagamento sia in contanti che mediante bancomat o carta di credito.

### **13.3 SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERI**

Fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e di informazione previsti dalle vigenti normative in caso di sciopero del personale, la SGDS MULTISERVIZI S.r.l. garantisce i servizi minimi essenziali, in accordo con il sistema territoriale delle farmacie.