/	Allegato B) al contratto n. rep in data	
-	Carta dei servizi della Farmacia comunale	
	1. Premessa	
	1.1. Il presente documento contiene i servizi e gli standard minimi di	
	qualità che il Concessionario è tenuto ad assicurare nella gestione del servizio	
	della Farmacia comunale.	0
	1.2. Il presente documento è esposto all'interno dei locali della Farmacia in	belk
	posizione ben visibile al pubblico. A richiesta, il personale della Farmacia è	Œ
	tenuto a rilasciarne copia.	_ d
	1.3. Il servizio della Farmacia, in particolare, è gestito e reso nel rispetto	رفي
	dei principi generali e degli altri standard di seguito indicati.	
	2. Principi generali –	
X	2.1. Il servizio farmaceutico è un servizio pubblico preordinato alla tutela	
	della salute, la cui erogazione dev'essere conforme ai principi fissati nella	
	Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994, recante	
	"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e di quanto disposto dall'art. 2	2:9
	c. 461 della legge n. 244/2007, a tutela delle esigenze degli utenti che possono	NRO 8 Leo 8 Padri, 546 73027
1	fruime nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità.	MAN
2	2.2. Il servizio è erogato nel rispetto dei seguenti principi generali.	HCIA S Hi Marc Fax O
a	a) Eguaglianza: la Farmacia eroga a tutti gli utenti uguali servizi a	Tei.
p	prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione	37.7.
	politica, condizioni fisiche ed economiche. Le modalità di prestazione del	
	ervizio sono adeguate alle esigenze degli utenti diversamente abili;	Sales Sales
b		
ir	ndicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso	

1

<u> </u>	dal recupero e dal mantenimento della salute. Il comportamento del	
	concessionario, nei confronti degli utenti, dovrà essere obiettivo, equo e	
	rispettoso;	
	c) Continuità: la Farmacia eroga i servizi in modo regolare, continuativo	
	e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura;	0
	d) Diritto di scelta: ogni utente può esercitare il diritto di libera scelta,	mac)
	inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno,	- Caro
	senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento degli utenti	3
	usuali. Il Concessionario fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli	8
	anche rispetto a prodotti acquistati altrove;	
	e) Efficienza ed efficacia: al fine di mantenere alti livelli di efficienza del	
	servizio reso, il personale impiegato partecipa, con adeguata periodicità, a	
	corsi di formazione e di aggiornamento professionale. Le attrezzature sono	
	costantemente adeguate all'evoluzione tecnologica. Il personale addetto	
-	assicura risposte precise e tempestive alla richiesta di farmaci con	236 in, 56
	prescrizione medica avendo altresì cura di fornire all'utente o, qualora	Mattee Ma
	necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione; segnala	SAN
	al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci;	RINACIA Williama I. e Fax Part. IV
*	f) Partecipazione: ogni utente ha il diritto di partecipare e collaborare	90 9
	all'erogazione delle prestazioni con osservazioni e suggerimenti per il	
	miglioramento del servizio. Il Concessionario darà immediato riscontro	
	all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate per iscritto;	
	g) Trasparenza: è instaurato con gli utenti un rapporto di fiducia, al fine	
	di fornire, con particolare attenzione nel caso di quei prodotti che	
	maggiormente richiedono un consiglio professionale (quali medicinali senza	

1/		
	obbligo di preserigione e di enternadionale e de becca distatici al	,
	obbligo di prescrizione e di automedicazione o da banco, dietetici ed	
	integratori alimentari, fitoterapici, etc.), il prodotto più consono all'esigenza	
	dell'utente, al minor costo possibile;	
	h) Riservatezza: la Farmacia non divulga le notizie riguardo all'acquisto	3
	di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni degli utenti, né,	Pubel
	tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui l'utente, eventualmente, abbia	Q
	usufruito. Il Direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale,	-é
- Company	eventuali violazioni a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette	3
	informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente	
	previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata	
	ed anonima.	
	i) Accoglienza: ogni ambiente in cui si svolge l'attività della Farmacia è	
	mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente	
	accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.	
	Servizi offerti dalla Farmacia	
	3.1. La Farmacia assicura agli utenti la dispensazione, su presentazione ove	110 STC 70 & C. Padri, 56 750236
	obbligatorio della ricetta del medico, di specialità medicinali, preparati	MAZA Matty Va Muty 15.5056 0401873
	galenici, prodotti dietetici, presidi medico-chirurgici e altri prodotti sanitari	REMALIA SAN Ingridance Provinces of the Con- eles of the Con-eles of the Con- eles of the Con-eles of the Con- eles of the Con-eles of the Con-eles of the Con-eles of the Con- eles of the Con-eles of the
	erogabili dal Servizio sanitario nazionale.	ARMAN
	3.2. A tal fine, garantisce:	ST C. A.
	a) che il controllo della prescrizione e la consegna dei farmaci sia sempre	Secular comprehensional accessories — A comprehensional access
	effettuato da un farmacista;	
	b) che i farmaci mancanti siano disponibili nel più breve tempo possibile	
	(max. 8 h feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo);	
	c) la verifica dei motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo	

B 200

	1
distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;	
d) consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti acquistati in	
farmacia, sia di propria iniziativa che su richiesta dei cittadini sia, infine, se	
interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista;	Q
e) per quanto riguarda i farmaci senza obbligo di ricetta medica (SOP),	pol
l'indicazione agli utenti circa i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più	3.
economici.	b
3.3. La Farmacia assicura i seguenti ulteriori servizi:	Co
a) rilevazione della pressione arteriosa, con prestazione gratuita per i	
residenti nel Comune nella fascia di età di oltre 70 anni;	
b) consegna tempestiva a domicilio dei farmaci nell'ambito del territorio	
comunale, senza aggravio di spese per la consegna a soggetti residenti nel	
Comune con disabilità accertata pari o superiore al 70% o in fascia di età oltre	
i 70 anni;	
c) divulgazione presso la clientela, con cadenza semestrale per tutta la	و، يو ،، ي
	4ZA10 sn latteo & G uro Padri, 5 55646 18730236
durata della concessione, di pieghevoli (dépliant/brochure/giornaletti, ecc.)	code Em H
che diffondano l'educazione sanitaria ed in particolare la conoscenza del	8.00 N V V V V V V V V V V V V V V V V V V V
farmaco generico (anche con tabelle di corrispondenza tra i più noti farmaci	KMACIA Nigri M Rona (M Le Fax Part, I
commerciali e i relativi farmaci generici);	1129 VE
d) previsione di almeno un incontro o iniziativa di educazione sanitaria	Street W
presso le scuole elementari e medie inferiori ubicate nel Comune e/o presso la	
biblioteca civica o altri siti locali, da mantenere costante in tutto l'arco di	
durata della concessione;	
e) erogazione presso la sede della farmacia delle prestazioni	-
professionali infermieristiche di cui al D.M. 16 dicembre 2010, pubblicato in	
2010, pubblicato in	

-

	G.U. n. 90 del 19.4.2011, per un periodo temporale non inferiore a due ore per	
	almeno un giorno alla settimana e su prenotazione in giorni e orari diversi di	
	quelli indicati, tramite convenzionamento con infermiere in possesso dei	0
	relativi titoli abilitanti.	ago de
	4. Orari e turni -	Pale
	4.1 La Farmacia adotta orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle	d
	esigenze dei cittadini e garantisce turni di servizio che assicurino una	Å
	adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui è situata.	
	5. Personale della Farmacia	
	5.1 Il Concessionario 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 dei servizi della Farmacia",	
	facendone sottoscrivere una copia.	
	5.2 Il Concessionario assicura la continuità nella formazione del personale	
	mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta	
	dei servizi della Farmacia" e provvede, con cadenza almeno annuale, a	
	raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella	511 C 1, 56
	gestione della Farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di	NAZARO Matteo S Wuro Padi 515646
	legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.	A OAS.
	Il Concessionario	MACIA Month
	Visto: Il Comune Soro Rubello	P. C.
	R.M. Collins	W W
1		

_

*