

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

Farmacie Comunali

Realizzata in collaborazione con il Comune di Venezia

Carta pubblicata in Marzo 2013

Carta aggiornata in

Il presente documento è stato approvato con disposizione dirigenziale del 22/03/2013 PG 2013/138065 a seguito del Tavolo di Consultazione del 4 dicembre 2012 con la partecipazione delle associazioni dei consumatori [procedura ai sensi della D.G.C. Comune di Venezia n. 13/2011].

Carta Qualità dei Servizi delle farmacie comunali di Venezia

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	15
C) RAPPORTI CON I CITTADINI	19
I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO AL RIMBORSO	19
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	20
QUALCHE UTILE SUGGERIMENTO	20
D) INFORMAZIONI UTILI	21
ELENCO FARMACIE GESTITE DA AMES S.p.A.	22

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

la pubblicazione della Carta dei Servizi delle Farmacie Comunali di Venezia 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.

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azione degli operatori delle Farmacie Comunali di Venezia 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

al cittadino 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. Sanziona inoltre, formalmente, eventuali deroghe a tale principio compiute da collaboratori e/o colleghi.

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 della Qualità del Servizio "Farmacie Comunali di Venezia"

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 "*Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi*" - *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;*
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. 196/2003;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545/06 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi".
- L. 244/2007 (Legge Finanziaria 2008) art. 2 comma 461.

- Deliberazione di Giunta Comunale n. 13 del 27.01.2011.

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

AMES S.p.A. gestisce le farmacie comunali di Venezia e di Cavallino-Treporti, 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.

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'Utenza.

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 (fino anche - in almeno due farmacie - all'orario continuato dalle 8.00 alle 20.00) per garantire sempre il servizio e l'accessibilità a tutti i cittadini;
- 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 la 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). Nel corso del 2013 la tessera si trasformerà in una vera e propria Fidelity Card poiché l'obiettivo di AMES S.p.A. è quello di premiare la fidelizzazione della clientela;
- AMES aderisce al progetto "**Carta diamante**" che è una tessera rilasciata dal Comune di Venezia che permette di ottenere sconti e agevolazioni nei punti convenzionati. La possono richiedere i residenti del Comune di Venezia con almeno 65 anni di età e con valore dell'Isee che per l'anno 2012, calcolato sui redditi 2011, non deve superare euro 16.241,90 annui (DGR n. 4135 del 19.12.2006);
- AMES S.p.A. aderisce inoltre al progetto "**Family Card**", promosso dal Comune di Venezia, in base al quale ai possessori di questa tessera - rilasciata dal Comune stesso a sostegno di diverse tipologie di famiglie, i cui requisiti variano in base alla numerosità familiare (per maggiori informazioni

cerca "Family Card" all'interno del sito del Comune) vengono riconosciuti particolari sconti e agevolazioni;

- Da sempre, ma anche nell'ambito del progetto "**Venezia, città a misura di famiglie**", promosso dal Comune di Venezia ed esteso al sistema delle società partecipate, AMES S.p.A. ha favorito e continua a promuovere 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 questo periodo di riduzione del potere di acquisto delle famiglie e in sintonia con i valori ecologici della tutela dell'ambiente (attraverso la riduzione dei rifiuti da smaltire), AMES S.p.A. partecipa alla campagna "**Sai che c'è**", sostenuta dal Comune di Venezia, e promuove la conoscenza e l'utilizzo dei pannolini lavabili e delle coppette mestruali, in vendita presso alcune farmacie.
- 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 medicinali;
- 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.

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.

3) ANALISI DEL SANGUE:

Si effettuano con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. Le Farmacie Comunali abilitate al servizio di autodiagnosi per la glicemia sono le seguenti:

Farmacia Comunale n. 5 "Ducale" Viale San Marco, 142/ab Mestre (VE)

Farmacia Garibaldi n. 7 "Garibaldi" Viale Garibaldi, 43-45 Mestre (VE)

Farmacia Comunale n. 10 "Alla Pace" Via Gazzera Alta, 133 Gazzera (VE)

Farmacia Comunale n. 11 "Alla Chiesa" Via Castellana, 204/ab Trivignano (VE)

Farmacia Comunale n. 12 "Al Brenta" Via Beccaria, 115 Marghera (VE)

Nel corso del 2013 il servizio sarà disponibile anche presso altre farmacie ma soprattutto si amplierà per tipologia di analisi (colesterolo, trigliceridi, emoglobina, ...)

4) CONSULENZE E MINITRATTAMENTI DERMOCOSMETICI PERSONALIZZATI:

presso alcune delle nostre farmacie è possibile partecipare a incontri a tema, appuntamenti personalizzati con medici e professionisti della salute, minitratteamenti personali dimostrativi con l'utilizzo delle migliori linee cosmetiche.

Tutte le iniziative sono gratuite e sono disponibili, previo appuntamento, presso:

Farmacia Comunale n. 3 "Al Bivio" Via Altinia, 33 Favaro Veneto (VE)

Farmacia Comunale n. 5 "Ducale" Viale San Marco, 142/ab Mestre (VE)

Farmacia Comunale n. 7 "Garibaldi" Viale Garibaldi, 43-45 Mestre (VE)

Farmacia Comunale n. 9 "Ambasciatori" Via Torino, 33 Mestre (VE)

Farmacia Comunale n. 10 "Alla Pace" Via Gazzera Alta, 133 Gazzera (VE)

5) FORATURA LOBI ORECCHIE:

presso la Farmacia Comunale n. 7 "Garibaldi" Viale Garibaldi, 43-45 Mestre (VE) è possibile effettuare la foratura dei lobi delle orecchie in modo semplice, sicuro, rapido ed indolore.

6) OPUSCOLI INFORMATIVI:

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.

Nelle farmacie gestite da AMES S.p.A. vengono anche promosse varie iniziative comunali in tema di benessere e salute.

I prezzi dei servizi integrativi a pagamento sono presenti in farmacia e nel sito aziendale: www.amesvenezia.it.

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

PRENOTAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE PRESSO L'A.S.L.:

il cittadino può rivolgersi alle farmacie AMES, munito dell'impegnativa rilasciata dal medico di base, per prenotare visite o prestazioni specialistiche presso l'A.S.L. La prenotazione avviene tramite il collegamento telematico con il sistema informativo dell'A.S.L. 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.

I collegamenti telematici con l'A.S.L. sono presenti nelle seguenti farmacie:

Farmacia Comunale n. 1 "S. Elena" Riviera 4 novembre, 28 Venezia (VE)

Farmacia Comunale n. 7 "Garibaldi" Viale Garibaldi, 43-45 Mestre (VE)

Farmacia Comunale n. 8 "Alla Stazione" Via Piave, 182 Mestre (VE)

Farmacia Comunale n. 10 "Alla Pace" Via Gazzera Alta, 133 Gazzera (VE)

Farmacia Comunale n. 11 "Alla Chiesa" Via Castellana, 204/ab Trivignano (VE)

Tuttavia è possibile prenotare in differita le visite specialistiche anche nelle altre farmacie gestite da AMES S.p.A., grazie al collegamento fra queste.



CDS 002 Rev_0

Tabella di sintesi per i servizi integrativi e sul territorio

ELENCO FARMACIE	SERVIZI INTEGRATIVI							SERVIZI TERRIT.
	Misurazione pressione	Controllo del peso	Analisi del sangue	Consulenza dermo-cosmesi	Foratura lobi	Opuscoli informativi	Accoglienza bambini	Servizio CUP
1 – S.Elena	•	•				•		•
2 – Cavallino	•	•				•		In differita
3 – Al Bivio	•	•		•		•	•	In differita
4 – Serenissima	•	•				•	•	In differita
5 – Ducale	•	•	•	•		•		In differita
6 – Rialto	•	•				•		In differita
7 – Garibaldi	•	•	•	•	•	•	•	•
8 – Alla Stazione	•	•				•	•	In differita
9 – Ambasciatori	•	•		•		•	•	In differita
10 – Alla Pace	•	•	•	•		•	•	•
11 – Alla Chiesa	•	•	•			•	•	•
12 – Al Brenta	•	•	•			•		In differita
13 – Risorta	•	•				•		In differita
14 – Colleoni	•	•				•	•	In differita
15 – Pellestrina	•	•				•		In differita

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.

STANDARD ART. 8 COMMA 5 CONTRATTO DI SERVIZIO CON IL COMUNE DI VENEZIA	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
1) AFFIDABILITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	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, presso le farmacie che hanno il collegamento diretto con l'A.S.L.	Servizi messi a disposizione dell'Utenza
	Test diagnostici (solo in alcune farmacie)	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	
2) ASSISTENZA ALLA CLIENTELA	Consulenza farmaceutica all'utenza	1. riconoscibilità del personale addetto	Presenza della targhetta identificativa sul camice	100% dei farmacisti	Professionalità del personale presente in farmacia Cortesia del personale di farmacia
		2. esistenza di uno spazio riservato	riservatezza	elemento separatore dal resto della farmacia	Ambiente confortevole

3. RAPPORTI CON L'UTENZA	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
4. INOLTRO DEI RECLAMI E/O SUGGERIMENTI DA PARTE DELL'UTENZA	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
5. MONITORAGGIO DELLA DOMANDA, DELL'OFFERTA, DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA DEL SERVIZIO	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

6. TERMINI E MODALITÀ DI RISARCIMENTO DEGLI EVENTUALI DANNI, IN APPLICAZIONE DELL'ART. 1681 DEL CODICE CIVILE, SUBITI DALL'UTENZA IN CONNESSIONE CON LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO	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 2013-2015 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' 2013 - 2015	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	

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO AL RIMBORSO

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.

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).

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.

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 ed eventualmente a rimborsare l'Utente in caso di danno riconosciuto, 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 informeremo, entro lo stesso termine, il richiedente sullo stato di avanzamento della sua pratica, segnalando l'ulteriore termine.

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.

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. Nell'eventualità 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?

- 1) Esistono dei farmaci equivalenti (ovvero dei prodotti con lo stesso principio attivo e pari dosaggio, ma che costano meno) rispetto a questa specialità medicinale?
- 2) Questo farmaco ha effetti collaterali noti? E quali sono?
- 3) Questo farmaco può dare luogo a interazioni pericolose se assunto con altri farmaci/sostanze/alimenti?
- 4) Come devo conservare questo farmaco? Ed entro quanto tempo è utilizzabile, dopo che è stata aperta la confezione?
- 5) 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 n. 1 "S. Elena" - S. Elena (Venezia) - Riviera IV novembre, 28.
Tel. 041.5225468
- Farmacia Com.le n. 2 "Cavallino" - Cavallino (Venezia) - P.za S. M. Elisabetta, 1
Tel. 041.968174
- 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 Zandrini, 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 Pellestrina - Pellestrina - Sestiere Scarpa, 976
Tel. 041.5273070