

# **Carta dei servizi “Farmacie”**

La presente Carta dei Servizi viene adottata dall’Azienda Speciale Multiservizi di Muggiò come strumento per definire in modo ottimale il rapporto fra le farmacie facenti parte del reparto farmaceutico-sanitario dell’Azienda Speciale Multiservizi, e la clientela.

Questa Carta è così articolata:

- nella prima parte, il reparto farmaceutico-sanitario della Multiservizi si presenta alla clientela, dichiarando i principi fondamentali ai quali intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- nella seconda parte, viene fornita al cliente la descrizione dei servizi offerti e di quelli che si intendono attivare, con attenzione agli standard quali-quantitativi;
- nella terza parte, si indicano le modalità per valutare le opinioni della clientela in merito alla qualità dei servizi offerti anche al fine di rimuovere eventuali disservizi.
- nella quarta parte, viene specificata la data a decorrere dalla quale la stessa Carta dei Servizi è adottata dalla Multiservizi.

## **Parte prima**

### **Presentazione dell’Azienda**

La Multiservizi di Muggiò, con sede in Piazza Libero Grassi n. 3, telefono 039/2725444, fax 039/2725444, indirizzo e-mail [asfc.muggio@tin.it](mailto:asfc.muggio@tin.it), è un’Azienda che gestisce due servizi pubblici di cui uno è il reparto farmaceutico-sanitario comprendente tre farmacie comunali situate nella città di Muggiò.

L’azienda speciale MULTISERVIZI DI MUGGIO’ è “azienda speciale” costituita, per trasformazione della preesistente azienda speciale Farmacie Comunali di Muggiò, ai sensi dell’art. 114 del decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267, con delibera del Consiglio Comunale n. 2 del 4 marzo 2003.

E’ dotata pertanto di personalità giuridica ed autonomia imprenditoriale, iscritta al Registro delle Imprese al n. 216310/1997 ed al R.E.A. tenuto presso la C.C.I.A.A. di Milano n. 1534770 con decorrenza dal 14/07/1997.

A seguito del Contratto di Servizio stipulato il 10.07.2003 al n. Rep. 6910 tra il Comune di Muggiò e l’Azienda Speciale, gestisce i seguenti servizi:

- a) Gestione delle tre sedi farmaceutiche sulle quali il Comune di Muggiò ha esercitato il diritto di prelazione agli effetti della legge 2 aprile 1968 n. 475;
- b) Gestione del servizio di refezione scolastica, anziani, asilo nido, centri estivi e mensa per i dipendenti comunali ed i soggetti convenzionati, dal mese di aprile 2003.

Il reparto farmaceutico-sanitario comprende tre farmacie comunali situate nella città di Muggiò:

**FARMACIA COMUNALE N. 1**  
Via I° MAGGIO, 8 - tel. 039/793763

**FARMACIA COMUNALE N. 2**  
Piazza Libero Grassi, 3 - tel. 039/741648

**FARMACIA COMUNALE N. 3**  
Viale Repubblica, 86 - tel. 039/2782607

La Multiservizi, per caratterizzare la natura pubblica del proprio reparto farmaceutico-sanitario aziendale, assicura ai cittadini, nel proprio territorio, la tutela e la promozione della salute.

## **Principi fondamentali**

La FARMACIA è il presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini più facilmente raggiungibile sia per gli orari di apertura che per la diffusione sul territorio. Costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base, con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche. Nel fornire i propri servizi il reparto farmaceutico e sanitario della Multiservizi si uniforma ai seguenti principi fondamentali: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, gentilezza e professionalità.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta
- la preparazione estemporanea dei medicamenti, ovvero la predisposizione ad opera del farmacista di medicamenti prescritti dal medico
- l'indagine sul corretto uso dei farmaci e la farmacovigilanza, cioè la segnalazione all'autorità competente sul territorio di presunte reazioni avverse relative ai farmaci di libera vendita
- la fornitura di servizi specialistici ed integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale
- la promozione ed il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi sanitari e dell'informazione

## **Parte seconda**

### **Presentazione dei servizi delle Farmacie**

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci la Multiservizi garantisce che nelle proprie farmacie il controllo della prescrizione e la vendita siano sempre effettuate da un farmacista. Assicura, da parte di tutti gli operatori della farmacia, un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia ed alla disponibilità al dialogo. Si adopera per procurare i farmaci mancanti, se presenti su piazza, nel più breve tempo possibile. Si impegna a rispettare tutte le norme di buona conservazione dei farmaci, e, in caso di naturale scadenza degli stessi, a smaltirli ottemperando a tutte le disposizioni per la salvaguardia ambientale
- le consulenze sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta la Multiservizi, per mezzo dei propri farmacisti, fornisce consulenze sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa che su richiesta dei propri clienti o delle istituzioni. Si impegna ad indicare ai clienti, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità-prezzo. Si impegna a rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico
- la preparazione estemporanea di medicamenti la Multiservizi, attraverso i propri farmacisti, si impegna a rispettare le norme stabilite di buona preparazione per la predisposizione e confezione di farmaci prescritti dal medico
- l'indagine sul corretto uso dei farmaci e la farmacovigilanza la Multiservizi, tramite i propri farmacisti, si impegna a collaborare con i medici di base al fine di realizzare la farmacovigilanza, secondo quanto previsto dal S.S.N. In conformità con la vigente convenzione si fa carico del rilevamento di effetti collaterali derivanti dall'uso dei farmaci senza obbligo di prescrizione (SOP) e dei prodotti da banco e cosmetici
- la misurazione della pressione la stessa si effettua con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. Per cercare di incentivare la prevenzione di alcune patologie, la clientela "Over 65" può usufruire di questo servizio gratuitamente. Il personale addetto alle farmacie aziendali consegnerà alla clientela una tessera sulla quale verranno riportati i dati riscontrati che permetteranno di seguire l'andamento della pressione nel corso del tempo

- l'educazione sanitaria e l'informazione il servizio farmaceutico della Multiservizi svolge inoltre interventi di informazione ed educazione sanitaria, e distribuisce materiale informativo attinente la sfera della salute, con particolare attenzione all'ambito della prevenzione
- il servizio CUP/Azienda mette gratuitamente a disposizione dei cittadini un servizio per accedere in tempo reale alle prestazioni sanitarie presenti sul territorio dell'ASL 3 di Monza. Presso le Farmacie è possibile prenotare le prestazioni specialistiche previste dall'ASL e pagare il relativo ticket
- il servizio Bancomat

tutti i punti vendita dell'Azienda sono dotati del pagamento a mezzo bancomat.

La Multiservizi assicura anche i seguenti standard di qualità:

- promuove e sostiene iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi sanitari e dell'informazione
- sceglie, nell'attuazione delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti
- promuove, onde evitare disagi ai cittadini anche dal punto di vista burocratico, un contatto costante con il medico prescrittore
- garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza
- garantisce turni di servizio che assicurino un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui è situata
- provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle
- opera un'azione calmieratrice sui prodotti a prezzo libero: pratica uno sconto sugli alimenti per la prima infanzia e su alcuni apparecchi elettromedicali
- fornisce alle giovani famiglie, dopo la nascita del primo figlio, ed agli anziani "over 65", apparecchi elettromedicali in comodato d'uso gratuito
- garantisce il rispetto delle norme igieniche, la buona manutenzione dei locali ed il rispetto delle normative sulla sicurezza del lavoro
- si cura che i locali siano in buono stato di pulizia
- espone una segnaletica esterna in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio delle farmacie di Muggiò e di Nova Milanese.

## **Parte terza**

### **Valutazione e tutela**

La Multiservizi, per essere informata sulle opinioni dei clienti in merito alla qualità dei servizi loro resi dal reparto farmaceutico e sanitario, effettuerà periodiche rilevazioni tramite indagini a campione e raccolta di reclami e suggerimenti presso le farmacie stesse. Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere segnalate per iscritto agli Uffici della Multiservizi, Piazza Libero Grassi , 3, Muggiò

## **Parte quarta**

### **Validità**

Questa Carta dei Servizi è adottata dalla Multiservizi a far data dal \_\_\_\_\_; eventuali modifiche alla presente Carta dei Servizi verranno tempestivamente portate a conoscenza dei clienti.