



AZIENDA SPECIALE
FARMACIE COMUNALI

VIA CARDINAL FERRARI, 66

20017 RHO (MI)

Partita I.V.A. N° 11994300157

Tel. n° 02-9303231

farmaciarho@hotmail.com

CARTA DEI SERVIZI



AZIENDA SPECIALE FARMACIE COMUNALI RHO

VIA CARDINAL FERRARI, 66

20017 RHO

La ***CARTA DEI SERVIZI***

Rev. 1 – Ottobre 2015

La farmacia è un Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

L'Azienda Speciale Farmacie Comunali del Comune di Rho ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che possono erogare e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi ed i mezzi a disposizione dei cittadini.

*Lo strumento scelto per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la "**Carta dei Servizi**", un documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in Legge l'11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160)*

Un documento, dunque, con il quale si intende stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini e con il quale riaffermare con chiarezza quel ruolo e quei valori peculiari della farmacia italiana che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.

Indice:

- *La nostra storia.*

- *Identità del soggetto erogatore oggi.*

- *Informazione sulle strutture ed i servizi offerti:*
 - *servizi di base in convenzione e a titolo gratuito;*
 - *servizi a carattere divulgativo e di educazione alla salute;*
 - *servizi di informazione sui pubblici uffici;*
 - *servizi nel territorio a favore dell'utenza.*

- *Standard di qualità.*

- *Impegni e programmi.*

- *Comunicazioni e referenti.*

LA NOSTRA STORIA

Azienda Speciale Farmacie Comunali Rho, nasce nel 1961 come Farmacia Comunale del Comune di Rho, nella attuale sede di Via Cardinal Ferrari 66, per volontà dell'Amministrazione Comunale.

1961

Anno di istituzione della farmacia Comunale in Via Cardinal Ferrari, nello stabile di proprietà comunale, occupato oggi dagli uffici di igiene pubblica e vaccinazioni dell'ASL provincia MI1.

La farmacia fu istituita per volontà dell'Amministrazione Comunale, la quale nella stesura dello statuto di costituzione sottolineava che l'azione della Farmacia Comunale era di "calmierare i prezzi" e di venire in aiuto "agli utenti indigenti", questo tenendo conto dell'allora situazione sociale (il passaggio da una società contadina, priva di assistenza sanitaria, ad una società industrializzata e con una forte immigrazione dal sud e dal Veneto) e della organizzazione del sistema sanitario, frammentato in tante "casse mutue".

La gestione tecnica della farmacia fu affidata dapprima e per pochi mesi al dr. Barbone a cui è seguito il dr. Rubini, con l'incarico di direttore e poi con l'incarico anche di Direttore di Azienda, in quanto la Farmacia Comunale nel frattempo è divenuta Azienda Municipalizzata Farmacie Comunali Rho, controllata dalla Commissione Amministratrice nominata dall'Amministrazione Comunale.

Il personale era composto dal direttore e da un commesso

1982

Apertura della Farmacia Comunale 2, in Piazza Chiesa a Terrazzano di Rho, nello stabile dell'ex scuola elementare. Assunzione di un nuovo direttore, un commesso ed un collaboratore per la gestione della nuova farmacia.

1987

Dimissione del direttore di Azienda e suo pensionamento ed assunzione tramite concorso del nuovo direttore.

1988

Dal 1988 l'Azienda è diretta dal dr. Giuseppe Casati che svolge anche la funzione di Direttore di farmacia (Farmacia Comunale 1).

1990

Rifacimento ed ammodernamento della Farmacia 2, rivolgendo l'ingresso direttamente sulla piazza.

1992

Sistemazione e rifacimento della Farmacia Comunale 1. Assunzione di un collaboratore tramite concorso per la Farmacia 1.

1993

Concorso per l'assunzione di un direttore per l'apertura della Farmacia Comunale 3 di Via Capuana, il quale sostituisce in attesa dell'apertura della farmacia 3, il direttore della Farmacia Comunale 2 dimissionario per pensionamento.

1994

Apertura della Farmacia Comunale 3, presso il centro commerciale RHO Center, quartiere Stellanda. Assunzione di un commesso tramite selezione. Assunzione tramite concorso del nuovo direttore della Farmacia Comunale 2.

1997

Gennaio: in applicazione della legge 142, sul riordino degli enti locali, l'Azienda si è trasformata in Azienda Speciale con personalità giuridica e con il proprio rappresentante legale. Il rappresentante legale, tuttora in carica, è il dr. Giuseppe Casati.

L'organo di controllo dal 1997 è il Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri (compreso il Presidente), affiancato dal Collegio dei Revisori del Conto composto da tre membri (compreso il Presidente).

2000

Rifacimento del magazzino centrale dell'Azienda, per creare più spazio, considerata il progressivo aumento dell'attività dell'Azienda. Assunzione tramite concorso di un collaboratore a tempo parziale, in appoggio alla Farmacia Comunale 3.

2002

Ampliamento della Farmacia Comunale 1 e creazione di uno scivolo.

Conferma del collaboratore assunto a tempo determinato per sostituzione di maternità, considerando l'aumento dei carichi di lavoro presso la Farmacia 3, presso la sede dell'Azienda, i turni diurni e notturni, le sostituzioni. Assunzione tramite selezione di un commesso a tempo parziale per la Farmacia Comunale 2, in modo che un commesso possa dedicarsi al ricevimento ed allo smistamento della merce presso il magazzino centrale.

2003

Acquisto di un'auto per il trasporto delle merci nelle farmacie e per le consegne a domicilio.

2005/2006

D'accordo l'Amministrazione Comunale si è elaborata una bozza di un nuovo statuto, ed il conseguente contratto di servizio, per essere in linea con le attuali normative.

Contrattazione con Esselunga per la presenza della farmacia presso la nuova sede e nello stesso tempo contrattazione con i vari proprietari che si sono succeduti nel controllo del vecchio centro commerciale. Non avendo ricevuto da questi ultimi garanzie e certezze sui tempi, modi e costi della ristrutturazione che potevano ricadere indirettamente sull'attività della Farmacia Comunale 3, si è deciso il trasferimento presso la nuova sede Esselunga.

2007

Trasferimento della Farmacia Comunale 3 presso il nuovo insediamento Esselunga.

2012

Allungamento dell'orario di apertura presso le farmacie 1 e 3 e riduzione del periodo di chiusura per ferie delle sedi 1 e 3 per fornire un servizio ancora maggiore alla cittadinanza.

Introduzione di un premio di risultato ai dipendenti correlato ad obiettivi di efficacia e redditività nella gestione.

2014

Presentazione del proprio sito internet: www.farmaciecomunalarho.it

IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE OGGI

L'Azienda Speciale Farmacie Comunali di Rho è presente nel Comune di Rho con tre farmacie:

Farmacia Comunale 1 in via Cardinal Ferrari 66, Rho.
Tel 02 9393231 farmaciarho@hotmail.com

Farmacia Comunale 2 in Piazza della Chiesa 20, Terrazzano di Rho.
Tel 02 93903295 comunale2rho@hotmail.com

Farmacia Comunale 3 in Via Salvatore Di Giacomo c/o Nuova Esselunga, Rho.
Tel 02 9308777 comunale3rho@hotmail.com

I servizi che offre l'Azienda parallelamente alla vendita dei medicinali sono di carattere sanitario ma si privilegia il contatto e la relazione con i cittadini in modo da soddisfarne le esigenze e nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Ed infine per richiamare ciò che si legge nel primo statuto dell'allora Farmacia Comunale, è ancora fondamentale la politica di "calmierare i prezzi" attuando sconti e promozioni su molti articoli, dai farmaci ai prodotti da banco, dal parafarmaco al cosmetico con particolare attenzione alle categorie economicamente più fragili e deboli e alle persone anziane.

IL PERSONALE

DIRETTORE AZIENDA: DR. GIUSEPPE CASATI

Direttore Farmacia 1: Dr. Giuseppe Casati
Direttore Farmacia 2: Dr. Francesco Bianchi Janetti
Direttore Farmacia 3: Dr. Giampiero Pascali

COLLABORATORI:

*Dr.ssa Monica Zucchetti, Dr.ssa Cinzia Moscatelli, Dr.ssa Nadia Bosani,
Dr.ssa Maria Grazia Lalli.*

COMMESSI

Sig. Claudio Totaro, Sig. Andrea Aprile, Sig.ra Anna Sibio, Sig.ra Marina Bartolini.

INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

La farmacia è un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti alla assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche sia in regime di convenzione che in regime privato.

Le strutture utilizzate ottemperano ai requisiti imposti dalle attuali normative igienico sanitarie previste dalla ASL di competenza (Asl MI 1 - 309) che riguardano l'esercizio della farmacia limitando al minimo le barriere architettoniche.

Servizi di base in convenzione e a titolo gratuito.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia in merito ai servizi in convenzione con il sistema sanitario regionale:

- approvvigionamento, la conservazione, la dispensazione dei farmaci in regime di convenzione e privato;
- consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- preparazioni estemporanee dei medicinali, qualora richiesti ed in base alle prescrizioni;
- iniziative di prevenzione e di educazione alla salute.

Servizi di base offerti all'utente a titolo gratuito:

- misurazione della pressione: effettuata, nella sede farmaceutica, tramite elettromedicali rispondenti ai requisiti di legge e a disposizione dell'utente. Il personale della sede è a disposizione per informazioni sugli standard di misurazione e consigli relativi allo stile di vita.
- controllo del peso corporeo: la verifica del peso avviene nella sede farmaceutica con l'utilizzo di bilancia adatta, a disposizione dell'utente. Il personale della sede è a disposizione per informazioni per una corretta alimentazione.
- prova della glicemia: si mette a disposizione dell'utente (nelle sedi 1 e 2) il relativo kit per l'autodiagnosi. Il personale della sede è a disposizione per informazioni sugli standard di misurazione e consigli relativi allo stile di vita.

Servizi ed attività a carattere divulgativo e di educazione alla salute:

- diffusione riviste di settore, schede informative e/o brochure ai clienti sulle patologie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sull'accesso ai servizi e a quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione ed alla farmacovigilanza.
- promozione giornate il cui scopo è l'informazione e la prevenzione di alcune patologie.
- diffusione informazioni sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate della zona, sulla base della documentazione che viene fornita ed aggiornata dalle strutture stesse.

Servizi nel territorio a favore degli utenti.

- consegna dei farmaci a domicilio qualora richiesta;
- prenotazioni di visite ed accertamenti tramite il sistema SISS della Regione Lombardia;
- pagamento delle quote del servizio mensa nelle scuole di Rho e pagamento dei servizi pre e post scuola e centri ricreativi del Comune di Rho (presso la Farmacia 2 di Terrazzano);
- fornitura alla Farmacia interna dell'Azienda Ospedaliera "G.Salvini"(presidi di Rho, Bollate, Garbagnate) di prodotti farmaceutici.
- prevenzione e educazione sanitaria sia presso i punti vendita sia con interventi presso le scuole superiori del territorio attuati con il personale dell' Azienda; inoltre aderisce alle campagne di prevenzione proposte dalla Asl Mi1 (screening colon retto).
- farmacovigilanza: qualora ve ne sia la necessità, si attuano le norme previste per la segnalazione di particolari situazioni legate alla somministrazione ed assunzione dei farmaci;
- interventi e progetti a carattere sociale sul territorio con il patrocinio della amministrazione comunale, che sostengono la solidarietà, come l'ambulatorio medico "*Oltre il diritto*" con la fornitura di farmaci a titolo gratuito, le attività a livello caritativo in collaborazione con la Caritas Cittadina, il "*Centro Insieme*".
- convenzione con "*Vivi la Vita*" con sconti per le persone ultra sessantacinquenni della Città di Rho, convenzione per il ritiro ticket di solidarietà emessi dai servizi sociali del Comune di Rho.

STANDARD DI QUALITÀ, VERIFICA, IMPEGNI.

Standard di qualità

La nostra Azienda attraverso le sue tre sedi garantisce:

- la dispensazione dei farmaci effettuata da un farmacista, e nei casi previsti dalla normativa vigente da personale autorizzato e sotto il controllo dello stesso farmacista;
- che i prodotti mancanti siano reperibili in tempi brevi;
- la consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- l'indicazione agli utenti, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, prodotti adatti al disturbo e segnalando anche i più economici;
- che le strutture siano adeguate all'utenza,
- l'eliminazione di eventuali barriere architettoniche;
- il rispetto degli orari di apertura e chiusura delle sedi;
- il rispetto dei turni di servizi, con adeguata copertura del personale in essere all'Azienda per garantire un servizio efficiente;
- l'applicazione delle norme relative all'HACCP;
- l'applicazione delle norme sulla sicurezza dei luoghi di lavoro;
- il controllo dei prodotti in entrata in farmacia, il loro stoccaggio e la dispensazione all'utente;
- il rispetto dell'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto ed al dialogo.

Verifica degli standard.

Sono individuati dall'Azienda, adeguati indicatori di attività che permettono una periodica verifica dei servizi erogati e degli standard di qualità.

L'Azienda si impegna, qualora attraverso comunicazioni del singolo utente, associazione di consumatori, associazioni di volontariato, si ravvisi una scorretta applicazione degli standard sopra esposti, a fare i dovuti accertamenti e valutazioni, tenendo in considerazione le implicazioni che ciò può comportare l'applicazione del contratto di lavoro di categoria.

Periodicamente la verifica della qualità dei servizi potrà essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (uso di questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Impegni.

L'Azienda si impegna a:

- adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla legge 146/1990;
- non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta, con conseguente disagio all'utenza;
- collaborare con L'ASL ad eventuali iniziative di monitoraggio sia dei consumi dei farmaci che degli effetti;
- promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, l'orario di apertura delle sedi, d'accordo con il personale in ruolo dell'Azienda;
- rendere disponibile all'utente i contenuti della presente Carta dei Servizi.

Comunicazioni e referenti.

L'utente può comunicare i propri reclami o richiedere informazioni presso la sede:

Azienda Speciale Farmacie Comunali Rho Via Cardinal Ferrari 66, 20017, Rho (MI)

tel/fax : 02-9303231

e-mail : farmaciarho@hotmail.com.

Referente : Dr. Giuseppe Casati