

	<b>BANDO DI GARA PER LA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA FARMACIA COMUNALE "EDOARDO BASSINI"</b> STAZIONE APPALTANTE: CUC tra i comuni di Castel d'Azzano, Nogarole Rocca e Vigasio per conto del Comune di Vigasio (Vr)	
---	---	--

**CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA FARMACIA COMUNALE**  
**LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il Concessionario, entro dodici mesi dalla sottoscrizione del Contratto, dovrà predisporre una "Carta dei Servizi della Farmacia", nel rispetto dei parametri e degli standard di seguito illustrati, individuando adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali.

La suddetta "Carta dei Servizi della Farmacia", dovrà essere redatta e pubblicizzata in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

I seguenti contenuti minimi della "Carta dei Servizi della Farmacia" costituiscono parte integrante del Contratto da stipularsi tra il Comune ed il Concessionario.

**PREMESSA**

La farmacia costituisce un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini ed uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La farmacia svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità.

La "Carta dei Servizi della Farmacia" risponde all'esigenza di disciplinare compiutamente ed in modo efficiente il rapporto tra la parte che eroga il servizio e la cittadinanza che ne usufruisce.

**Articolazione della "Carta dei Servizi della Farmacia"**

**SERVIZIO OFFERTI**

La Farmacia assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

- approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n.375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.Lgs. n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dal provvedimento a



**BANDO DI GARA PER LA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA FARMACIA COMUNALE "EDOARDO BASSINI"**

STAZIONE APPALTANTE: CUC tra i comuni di Castel d'Azzano, Nogarole Rocca e Vigasio per conto del Comune di Vigasio (Vr)

carattere commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;

- preparazione estemporanea di medicinali e preparazioni magistrali;
- consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
- informazione ed educazione sanitaria;
- attività di farmaco-vigilanza nonché tutte le prestazioni offerte dal concessionario in sede di gara nell'offerta tecnica.

Nell'espletamento del servizio dovranno essere osservati i seguenti principi, da parte di tutto il personale della farmacia:

- **eguaglianza:** a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Il personale della farmacia dovrà altresì adoperarsi affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute;
- **imparzialità:** il personale della farmacia opera per il paziente secondo le indicazioni delle autorità sanitarie, assicurando a tutti i cittadini un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;
- **efficienza ed efficacia:** l'attività dovrà essere improntata in modo da garantire e mantenere alti livelli di efficienza del servizio. A tal fine dovrà essere posta particolare attenzione alla formazione del personale ed all'aggiornamento delle tecnologie utilizzate, nonché alla precisione, chiarezza e tempestività nell'evadere le richieste, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione ma anche a segnalare al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci.
- **continuità:** il servizio dovrà essere garantito in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto della turnazione e degli orari di apertura e secondo le disposizioni dei competenti organi;
- **diritto di scelta:** deve essere garantito il diritto del cittadino di approvvigionarsi liberamente nella farmacia da lui scelta: a tal fine il farmacista fornisce informazioni e consigli anche su prodotti acquistati altrove, senza penalizzazioni rispetto ai clienti usuali;
- **partecipazione:** ogni cittadino ha il diritto di partecipare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni e dovrà esserne garantita la valutazione ai fini del miglioramento della qualità del servizio;
- **trasparenza:** il farmacista dovrà operare in modo da instaurare con i clienti un rapporto di fiducia che consenta di individuare le caratteristiche del cittadino, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti che maggiormente necessitano del consiglio professionale (quali i medicinali di automedicazione, dietetici, integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono alle esigenze del cittadino ed al minor costo possibile;
- **riservatezza e privacy:** il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino abbia eventualmente usufruito. Tali informazioni possono essere rese pubbliche solo nei casi e nelle forme strettamente previsti per legge;



**BANDO DI GARA PER LA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA FARMACIA COMUNALE "EDOARDO BASSINI"**

STAZIONE APPALTANTE: CUC tra i comuni di Castel d'Azzano, Nogarole Rocca e Vigasio per conto del Comune di Vigasio (Vr)

### **STANDARD DI QUALITA'**

Il concessionario garantisce:

- che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci, anche quella a domicilio, sia sempre effettuata da un farmacista o comunque da personale qualificato ai sensi di legge;
- che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici;
- che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data scadenza e della qualità di tutti i prodotti.

### **IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il concessionario:

- rispetta la norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
- promuove o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
- espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono, conformemente alle disposizioni impartite dai competenti organi;
- comunica all'utente, attraverso dépliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno i contenuti della definitiva carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni

### **PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'**

Il concessionario dà attuazione agli indicatori di attività e di misurazione dei servizi, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi, e temporali, offerti in gara, assicurando un costante aggiornamento rispetto all'evoluzione tecnologica e normativa.