DELIBERA **COPIA**

N. 8

COMUNE DI LIGNANO SABBIADORO
PROVINCIA DI UDINE

AZIENDA SPECIALE FARMACEUTICA

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA.

==========

L'anno **duemilaventisei** - il giorno **ventinove** del mese di **ottobre** - alle ore **17:00**, si riunisce presso la sede comunale il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Speciale Farmaceutica.

Sono intervenuti i Dott.ri		PRESENTE - ASSENTE
1) DE MARCO LUISA	- Presidente	SI
2) ROSATI LISA	- Vice presidente	SI
3) BERARDO MASSIMILIANO	- Componente	SI

Partecipa altresì alla seduta il Dott. GAMBINO Nicola, Segretario Comunale con funzione verbalizzante, il Dott. TAVANI Adriano Direttore dell'Azienda Speciale Farmaceutica, la Commercialista Rag. FAVATO Susj e il Revisore dei Conti Rag. CERVESATO Gian Franco.

Assume la presidenza la Dott.ssa DE MARCO Luisa, nella sua qualità di Presidente, la quale, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta ed invita il Consiglio di Amministrazione a discutere e deliberare sull'oggetto.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

RAVVISATA la necessità di adottare il documento Carta dei Servizi della Farmacia;

ESAMINATO il citato documento in allegato alla presente;

Con voti favorevoli ed unanimi resi per alzata di mano,

DELIBERA

1. di approvare la Carta dei Servizi della Farmacia in allegato alla presente deliberazione;

2. di provvedere alla pubblicazione della Carta dei Servizi della Farmacia nella sezione "Amministrazione Trasparente - Servizi Erogati" del sito dell'Azienda Speciale Farmaceutica di Lignano Sabbiadoro;

AZIENDA SPECIALE FARMACEUTICA DI LIGNANO SABBIADORO
CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA

PREMESSA

L'Azienda Speciale Farmaceutica opera nelle due farmacie ubicate nel territorio di Lignano Sabbiadoro in Raggio dell'Ostro 12 (sede principale) e in Via Udine 85 (sede succursale estiva) e offre ai cittadini e alle presenze turistiche un complesso di beni e servizi volti alla tutela della salute.
L' Azienda Speciale Farmaceutica di Lignano Sabbiadoro ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per informarli sui servizi che può erogare e sugli standard di qualità che si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto: lo strumento scelto per tali finalità è proprio la presente "Carta dei servizi", riferita ai servizi di Farmacia.
Il fondamento legislativo delle carte dei servizi è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994 (cosiddetta direttiva Ciampi), con cui sono state dettate regole e principi, in seguito richiamati dall'Art. 11 del d.lgs. n.286 del 1999, che rappresenta il fondamento legislativo delle carte dei servizi.
Un documento, dunque, con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia degli utenti nei confronti della propria farmacia.
Così come è stata elaborata, la presente Carta dei Servizi assume la funzione di guida ai servizi per l'utenza e soprattutto di documento con il quale la gestione si impegna nei confronti dei propri clienti, in una sorta di "patto contratto", riconoscendo specifici diritti tutelati attraverso la garanzia degli standard e livelli di qualità stabiliti, attraverso la massima professionalità nelle modalità erogative del servizio e la assoluta congruità dei tempi di erogazione, prevedendo la possibilità di reclami agli utenti.

Nel rispetto delle indicazioni guida del Ministero della Sanità, l'Azienda Speciale Farmaceutica di Lignano Sabbiadoro, nel fornire i propri servizi, si uniforma ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza dei diritti degli utenti, che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore. Quindi i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute. A fronte dell'aumento della popolazione anziana, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da paesi stranieri, i farmacisti garantiscono anche alle fasce di popolazione più deboli la comprensione delle informazioni ricevute, con manifesti, opuscoli e quant'altro ritenuto utile.
Imparzialità nei comportamenti degli erogatori nei confronti degli utenti, intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute. In particolare, il Farmacista cura il proprio aggiornamento come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, collaborando con il medico di base nel segnalare dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci prescritti.
Continuità nell'erogazione del servizio, i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.
Partecipazione del cittadino alla prestazione, intesa come 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 osservazioni. Partecipazione intesa soprattutto come un sistema di comunicazione rivolto alla educazione sanitaria in stretta collaborazione con i Distretti, i Medici di Medicina Generale e il sistema scolastico in ogni suo ordine e grado.
Cortesia, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre, allo scopo di evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi e il proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto.
Tutela, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi da abuso, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, il farmacista rende note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare suggerimenti e/o reclami.
Valutazione e miglioramento della qualità, intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale e Provinciale, 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.
Diritto di scelta, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli

rispetto a prodotti acquistati altrove. Inoltre, il farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino tramite la propria rete di farmacie.
Trasparenza, intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.
Riservatezza, il farmacista non divulga mai le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito. Eventuali non ottemperanze al suddetto principio vengono sanzionate, anche formalmente. Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.
Efficienza del servizio erogato, i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino. In particolare, i farmacisti si impegnano per predisporre schede informative ed interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti negativi. I farmacisti, inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte dei cittadini. I farmacisti dotano la propria struttura del maggior numero di servizi utili al cittadino e si accertano che la loro accessibilità sia sempre sostanziale e non solo formale.
Efficacia del servizio erogato, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e adeguata alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. Laddove l'assunzione dei farmaci richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista raggiunge l'efficacia fornendo altresì indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati. La garanzia di efficacia, per quanto attiene ai prodotti vendibili al di fuori della prescrizione medica si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche in merito alla effettiva e comprovata utilità di detti prodotti, facendosi altresì carico di verificare la correttezza delle motivazioni per le quali l'utente richiede tali prodotti.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

La Farmacia è il presidio sociosanitario 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.
La Farmacia viene definita, nel nuovo codice deontologico del farmacista, come **"presidio socio sanitario e centro servizi sanitari"**. Accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali la farmacia è diventata sempre più un luogo di accesso ad una pluralità di servizi, che rappresentano una importante risorsa per i cittadini all'interno del Sistema Sanitario Nazionale.
La Farmacia come 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'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.
I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue:
• dispensazione dei medicinali;
• servizi di informazione ed educazione sanitaria
• servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);
• servizi sociosanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie).
Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:
• l'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
• le consulenze 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.

AZIENDA SPECIALE FARMACEUTICA DI LIGNANO SABBIADORO
CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA

SERVIZI OFFERTI

L'Azienda Speciale Farmaceutica di Lignano Sabbiadoro provvede ad assicurare ai cittadini i seguenti servizi di base:

• la preparazione e la vendita al dettaglio di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, affini ai farmaceutici, omeopatici, di erboristeria, preparati galenici, officinali e magistrali, alimenti per la prima infanzia, dietetici, complementi alimentari ed integratori della dieta;
• la vendita di prodotti cosmetici e di profumeria per l'igiene e bellezza personale, presidi medico- chirurgici, articoli sanitari, materiali di medicazione, reattivi e diagnostici;
• la vendita e il noleggio di apparecchi medicali, articoli di ottica ed occhiali e tutti gli altri apparecchi sanitari in genere normalmente in vendita e noleggio nelle farmacie;
• l'effettuazione di analisi non mediche, con o senza l'utilizzazione di apparecchiature;
• l'attività di ricerca, elaborazione, stampa e diffusione di materiale informativo-educativo sanitario per il pubblico;
• la promozione, la partecipazione e la collaborazione ad incontri, convegni, studi e seminari su argomenti attinenti i programmi di medicina preventiva, informazione ed educazione sanitaria ed aggiornamento delle professioni inerenti la sanità ed il benessere personale;
• l'effettuazione di test di auto-diagnosi e di servizi di carattere sanitario rivolti all'utenza;
• la fornitura di ulteriori servizi integrativi ed accessori, comunque inerenti agli scopi della società, ad operatori, enti, istituti od imprese, sia pubbliche che private, che agiscono in campo farmaceutico o svolgono prestazioni sanitarie a favore della collettività.

SERVIZI PER LA SALUTE

La Farmacia non è soltanto un luogo in cui vengono dispensati i farmaci, ma rappresenta anche un punto di riferimento in cui trovare servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei Cittadini.
Alcuni dettagli dei servizi offerti:

• Prenotazioni visite specialistiche

Gli utenti possono prenotare visite mediche specialistiche ed esami tramite il collegamento con CUP (Centro Unificato di Prenotazione) della regione Friuli-Venezia Giulia. E' sufficiente recarsi in farmacia con la prescrizione medica e la Tessera Sanitaria. Il servizio è totalmente gratuito e viene effettuato tutti i giorni.

• Screening Oncologico

L'obiettivo degli Screening Oncologici è quello di individuare le persone che hanno la malattia nella fase iniziale, migliorando l'efficacia delle cure e riducendo la mortalità. Gli Screening Oncologici sono proposti gratuitamente dalla Regione Friuli-Venezia Giulia a tutta la popolazione che abbia già compiuto i 50 anni, con cadenza biennale. Queste persone ricevono direttamente a casa la lettera dell'Azienda Sanitaria con l'invito a recarsi presso la farmacia per ritirare i campioni necessari per l'analisi. Nel caso in cui siano richiesti ulteriori accertamenti, la persona interessata viene contatta dal personale del Centro Screening e invitata a presentarsi presso la struttura specialistica ospedaliera di riferimento.
La Farmacia comunale svolge il servizio di raccolta campioni per la prevenzione e diagnosi precoce dei tumori dell'intestino.
Il servizio è totalmente gratuito, la consegna delle provette viene effettuata tutti i giorni e negli orari di apertura della farmacia, presentando la lettera di invito e la tessera sanitaria. Il ritiro delle provette viene effettuato il martedì e il giovedì in orario di apertura della farmacia entro le ore 12:30.

• Informazioni sul farmaco

La Farmacia è dotata di un sistema informatico, aggiornato quotidianamente, che in tempo reale permette di avere tutte le informazioni riguardanti l'accesso al farmaco ed il suo corretto utilizzo: classificazione del S.S.N., prezzo, disponibilità nel ciclo distributivo, farmaci analoghi, effetti collaterali, compatibilità ed interazione con altri farmaci.
Tutte queste informazioni possono essere sempre richieste gratuitamente presso la nostra farmacia.

• Misurazione della pressione arteriosa

Tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge il cliente può conoscere l'andamento della propria pressione nel corso del tempo e avere una serie di dati attendibili ad uso del proprio medico curante.

• Fornitura ossigeno

Le farmacie hanno a disposizione bombole di ossigeno terapeutico per le emergenze. In caso d'urgenza è possibile avere la consegna immediata direttamente in farmacia di una bombola di ossigeno da 3080 litri. È necessario avere una ricetta medica in corso di validità.
È inoltre possibile attivare la consegna domiciliare, anche programmata, per pazienti che necessitano di ossigenoterapia. Le consegne vengono effettuate da una ditta specializzata dal lunedì al venerdì. La

prenotazione della consegna va effettuata con la ricetta medica, in farmacia, entro le ore 17:00 del giorno precedente.

• Bilancia impedenziometrica

La bilancia impedenziometrica è uno strumento evoluto in grado di offrire diverse misurazioni: in aggiunta al peso corporeo ci riporta la percentuale di massa magra e di massa muscolare, la percentuale di acqua contenuta nel corpo e l'indice di massa corporea (BMI).

• Farmacovigilanza

La Farmacia si impegna a collaborare con l'ASFC ed i medici di base al fine di realizzare Farmacovigilanza secondo quanto previsto dal S.S.N., in conformità con la vigente convenzione.
I Farmacisti provvedono, inoltre, al rilevamento di effetti collaterali e reazioni avverse relativamente a farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.), ai cosiddetti over the counter (O.T.C.), più comunemente noti come farmaci da banco e relativamente ai prodotti cosmetici ed erboristici.

• Autoanalisi di prima istanza

Effettuare periodicamente le analisi del sangue significa tenere sotto controllo il proprio stato di salute e prevenire eventuali patologie. Nell'ambito dei servizi di secondo livello l'Azienda Speciale Farmaceutica di Lignano Sabbiadoro effettua prestazioni analitiche di prima istanza rientranti nell'ambito dell'autocontrollo, con l'esclusione dell'attività di prescrizione e diagnosi e il prelievo di sangue o plasma mediante siringhe o dispositivi equivalenti.
È possibile effettuare, durante tutti i giorni di apertura, un autotest per la determinazione immediata nel sangue venoso di glicemia, colesterolo, trigliceridi, INR ed emoglobina glicata . Questo controllo viene eseguito in pochi minuti e in modo indolore con il prelievo di una goccia di sangue da un polpastrello. I test non necessitano di prenotazione; basta essere a digiuno dalla mezzanotte del giorno prima per eseguirli. Ad ogni controllo verrà consegnata agli utenti una scheda personale in cui vengono riportati i valori dei parametri biologici sopra indicati.
Il servizio è a pagamento, salvo specifiche promozioni per campagne di screening prestate dalla farmacia comunale in occasione di giornate Nazionali o Mondiali di sensibilizzazione per la prevenzione di rischi di malattie cardiovascolari o dismetaboliche.

• Controllo audiometrico

La sede di Raggio dell'Ostro 12 collabora con un'azienda esterna di apparecchi acustici che effettua gratuitamente controlli audiometrici (svolti da un tecnico audiometrista abilitato).

• Noleggi

Il noleggio di apparecchi elettromedicali è un servizio che permette al cliente di usufruire di strumenti controllati, funzionali e funzionanti, senza l'obbligo di doverli acquistare per un uso momentaneo o periodico. Da oggi la cura e la prevenzione sono fattibili grazie alla possibilità di utilizzare strumenti accessibili a tutti, come: aerosol, tiralatte, carrozzine e stampelle.

• Raccolta farmaci scaduti ed inalatori esausti

Esternamente alle farmacie comunali ci sono contenitori appositi. I farmaci scaduti devono essere smaltiti correttamente poiché sono rifiuti speciali. Infatti, se gettati nell'immondizia indifferenziata o nel lavandino diventano fonte di inquinamento. Per questo motivo, i farmaci scaduti vanno depositati negli appositi contenitori che si trovano presso le farmacie o negli eco centri comunali.
Prima di conferire i medicinali scaduti, si consiglia di togliere le scatole e i foglietti illustrativi, che possono essere riciclati con la carta. Allo stesso modo si può procedere per le pillole in flaconi di vetro e di plastica, destinando i flaconi nei rispettivi cassonetti per la raccolta differenziata.
All'interno delle farmacie si trovano anche dei contenitori dedicati alla raccolta degli inalatori esausti.

ORARIO DI APERTURA

La sede di Raggio dell'Ostro 12 osserva il seguente orario di apertura al pubblico:
Nel periodo invernale: dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 15:00/15:30 alle 19:00/19:30.
Nel periodo estivo: dal lunedì alla domenica dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 16:00 alle 20:00.
La sede di Via Udine 85 osserva il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 20:00, la domenica dalle 9:00 alle 13.00.

FARMACIE DI TURNO

La Guardia Farmaceutica (farmacie di turno) rappresenta un importante servizio ai cittadini. Ha lo scopo di garantire l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario.
Il servizio dei turni di farmacia, svolto a rotazione dalle farmacie del territorio, esplica la sua funzione assicurando ai cittadini la reperibilità di farmaci, prescritti da un medico, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

AZIENDA SPECIALE FARMACEUTICA DI LIGNANO SABBIADORO
CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA

La farmacia di turno è regolarmente aperta durante il normale orario, tutti i giorni, anche la domenica e le altre festività. Dalle 19:30/20.00 alle 8.30 il servizio è a porte chiuse per motivi di sicurezza.
Durante l'intervallo pomeridiano e di notte il farmacista risponde soltanto alla chiamata del cittadino MUNITO di REGOLARE RICETTA sulla quale il medico abbia specificato l'urgenza oltre che nei casi di effettiva necessità (per i soli medicinali senza obbligo di ricetta), in questi casi è previsto un supplemento di € 7,50 (di notte).
Di notte non si paga il supplemento qualora il farmaco sia prescritto su ricetta urgente del Servizio Sanitario Nazionale.
Per sapere qual è la farmacia di turno più vicina è possibile consultare:
• le bacheche esposte da ogni farmacia;
• le apposite rubriche sui quotidiani locali;
• il sito dell'Azienda Sanitaria Locale (ASFC): www.asfc.sanita.fvg.it nella sezione servizi (sotto sezione assistenza e cura).

STANDARD DI QUALITÀ

La Società garantisce:
• che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
• 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.;
• che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
• che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
• che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
• che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
• che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
• che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
• che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
• che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia.

VERIFICA DEGLI STANDARD

La Società si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica.
La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (ad esempio questionari, ecc.) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.
Il cittadino può avanzare critiche in forma verbale e personale (previo appuntamento che verrà concesso entro un massimo di cinque giorni dalla richiesta) al Direttore della Farmacia o suo sostituto, oppure inviare allo stesso una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei principi precedentemente esposti, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto di reclamo. Gli esiti dei suggerimenti o reclami verranno sempre comunicati alla persona.

IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Azienda si impegna:
• ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
• a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
• a comunicare all'utente, attraverso dépliant, manifesti affissi nella sede della farmacia, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

AZIENDA SPECIALE FARMACEUTICA DI LIGNANO SABBIADORO
CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA

OSSERVAZIONE DEI CITTADINI

Il cittadino che:

- Desidera esprimere un proprio parere su questa "Carta dei Servizi"
- Desidera segnalare un nuovo servizio che vorrebbe trovare in farmacia
- Desidera segnalare un disservizio che ha trovato in farmacia
- Desidera segnalare una possibile violazione degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi
- Esprimere ulteriori osservazioni

Può farlo compilando il modulo allegato e consegnare/inviare la scheda presso:
• la sede di Raggio dell'Ostro 12, 33054 Lignano Sabbiadoro
• via mail all'indirizzo di posta elettronica info@farmacialignano.it
Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza, nella piena tutela dei diritti degli utenti e della loro riservatezza ed è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni.

Approvata dal Consiglio di Amministrazione
dell'Azienda Speciale Farmaceutica

Lignano Sabbiadoro, 29/10/2026

AZIENDA SPECIALE FARMACEUTICA DI LIGNANO SABBIADORO
CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA

SCHEDA DI OSSERVAZIONE DEI CITTADINI

Recapitare la scheda presso la sede di Raggio dell'Ostro 12, 33054 Lignano Sabbiadoro o via mail all'indirizzo di posta elettronica info@farmacialignano.it

Desidera esprimere un proprio parere sulla Carta dei Sevizi della Farmacia:

_____
_____
_____
_____

Desidera segnalare un nuovo servizio che vorrebbe trovare in Farmacia:

_____
_____
_____
_____

Desidera segnalare un disservizio che ha trovato in Farmacia:

_____
_____
_____
_____

Desidera segnalare una possibile violazione degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi:

_____
_____
_____
_____

Ulteriori osservazioni:

_____
_____
_____
_____

Letto, confermato e sottoscritto.

LA PRESIDENTE
F.to Dott.ssa Luisa DE MARCO
Atto originale firmato digitalmente

IL SEGRETARIO
F.to Dott. Nicola GAMBINO
Atto originale firmato digitalmente

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi

dal al

Lignano Sabbiadoro,

IL SEGRETARIO
F.to Dott. Nicola GAMBINO
Atto originale firmato digitalmente

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Certifico che la presente deliberazione:

- E' stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio;

- E' divenuta esecutiva il ai sensi dell'art. 1comma 19, della L.R. n. 21/2003, come sostituito dall'art. 17, comma 12, della L.R. 17/2004.

Lignano Sabbiadoro,

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dott. Nicola GAMBINO
Atto originale firmato digitalmente
