

FARMACIA COMUNALE

CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELLA



Allegato A

L'anno 2008 (duemilaotto) e questo di 28 ( ventotto) del mese di agosto, in Carmiano, con la presente scrittura privata, da valere ad ogni effetto di legge,

TRA

il Comune di Carmiano, - C.F. 80010510750 - con sede in Carmiano, Piazza Assunta, rappresentato dal Responsabile del Settore III "Servizi alle Persone" e VII ad interim Spagnolo Salvatore, nato a Carmiano il 06/05/1951 e domiciliato per la carica ove sopra, il quale interviene in forza dell'art. 76 dello Statuto del Comune stesso, del decreto sindacale nr. 22 e 27 del 03/07/2008 con il quale gli si affida la responsabilità del Settore attribuendo le funzioni di cui agli artt. 107 e 109 del d.lgs. 18.8.2000 n.267 e in esecuzione della deliberazione di Consiglio Comunale n. 57 del 26/08/2008,

E

la società Carminio S.r.l., C.F. e P. IVA 04095320752 - con sede in Carmiano, Piazza Assunta 1- rappresentata dal Presidente, Metrangolo Alba Rita, nata a Novoli il 18/06/1966, domiciliato per la carica ove sopra,

premessi che:

- Nella seduta del 2 luglio 2007 il Consiglio Comunale del Comune di Carmiano approvava la deliberazione n. 38 avente ad oggetto "Regolamento Attuativo del Titolo IV dello Statuto comunale; la Costituzione della Società Patrimoniale Pubblica Locale con la Bozza di Statuto della Società, la Bozza del modello quadro della Carta dei servizi e dei contratti tra Comune e Società Patrimoniale Pubblica Locale";
- Nella seduta del 2 luglio 2007 il Consiglio Comunale del Comune di Carmiano approvava la deliberazione n. 39 avente ad oggetto "Indirizzi alla Giunta e per essa al Sindaco sul seguito del progetto di costituzione della Società Patrimoniale Pubblica Locale, in ordine agli ambiti di attività da avviare e ai conferimenti patrimoniali".
- Nella seduta del 26/08/2008 il Consiglio Comunale del Comune di Carmiano approvava la deliberazione n. 52 con la quale si approva il Piano industriale 2008 - 2010 della Società Carminio Srl.

anno ciò premesso, approvato e ratificato ad ogni effetto di legge, le parti come sopra costituite, viste le disposizioni a disciplina del settore farmaceutico di cui al R.D. 27 luglio 1934 n.1265 e alla L. 2 aprile 1968 n.475 come novellata dalla L. 8 novembre 1991 n.362;

- considerato che il Comune di Carmiano ha consolidato nel tempo una significativa esperienza nella gestione del servizio farmaceutico, nelle attività di acquisto e distribuzione delle specialità medicinali e degli articoli sanitari e vari attraverso le proprie strutture organizzative;
- ritenuto di regolamentare, con l'articolato che segue, i reciproci diritti ed obblighi, convengono e stipulano quanto segue

### *Parte I - Oggetto e durata del contratto*

#### Art. 1 - Struttura del contratto

1. Il Comune di Carmiano (di seguito Comune) affida alla Carminio S.r.l. (di seguito Carminio) che la assume ai sensi della presente convenzione, la gestione a proprio rischio del servizio farmaceutico comunale, e quindi le attività di acquisto e di distribuzione delle specialità medicinali e degli articoli sanitari e vari.
2. Al Comune, nel rispetto della vigente normativa di settore, permane la titolarità della farmacia comunale.
3. Carminio, che gestisce per conto del Comune, provvede autonomamente all'organizzazione imprenditoriale dei mezzi necessari.

#### Art. 2 - Durata

1. La durata della presente convenzione è annuale con scadenza 31 dicembre di ogni anno ed è tacitamente rinnovabile di anno in anno, fatti salvi eventuali adeguamenti da adottarsi entro la data di approvazione del bilancio di previsione o per sopravvenute normative, qualora nessuna delle due parti comunichi per iscritto all'altra, almeno tre mesi prima della scadenza, che non intendesse provvedere al rinnovo.
2. Al termine della convenzione il Comune rimborserà alla Carminio il costo delle giacenze esistenti in quel momento, al netto del costo delle giacenze inventariate al 31/08/2008, ed il costo residuo, risultante dalla contabilità, di eventuali incrementi patrimoniali realizzati dalla Carminio.

#### Art. 3 - Servizi gestiti

1. Carminio, in quanto diretta responsabile della gestione della farmacia comunale, provvede tramite personale munito di idoneo titolo specifico,:
  - a) alla cura dell'approvvigionamento;

*[Handwritten signature]*

Il personale eventualmente legato da rapporto di collaborazione coordinata e continuativa o di altro tipo, dovrà essere assunto a tempo determinato proseguirà il rapporto con il Comune fino alla scadenza naturale del contratto. Carminio provvederà alla gestione di detto personale assegnato che potrà essere utilizzato esclusivamente per l'adempimento delle funzioni proprie previste dal contratto di

1. Carminio provvede alla gestione tramite risorse umane, finanziarie e strumentali proprie. 2. I Farmacisti di ruolo del Comune impiegati nella farmacia comunale saranno assegnati alle dipendenze del gestore dal momento della sottoscrizione del presente contratto senza alcun pregiudizio per il trattamento giuridico ed economico in loro godimento. Carminio provvederà alla gestione del personale di ruolo assegnato che potrà essere utilizzato esclusivamente per l'adempimento delle funzioni proprie della categoria e del profilo professionale di inquadramento. Carminio provvederà a rimborsare al Comune con periodicità semestrale, e sulla base di specifica documentazione probatoria, tutte le somme anticipate, compresi gli oneri riflessi, a titolo di pagamento delle retribuzioni stipendiali del personale assegnato ivi comprese le prestazioni accessorie eventualmente richieste quali lavoro straordinario, turnazioni, reperibilità, maneggio valori nonché i premi incentivanti. Per quanto attiene le prestazioni del personale di ruolo inerenti al lavoro straordinario, turnazioni, reperibilità, maneggio valori e premi incentivanti, saranno tutti autorizzati da Carminio s.r.l. che provvederà a darne comunicazione al Comune per i necessari adempimenti. Ai sensi di quanto disposto dall'articolo 16, comma 4, della presente convenzione, al termine del contratto il personale di ruolo del Comune utilizzato dalla Carminio nella farmacia trasferirà nuovamente nella piena disponibilità del Comune ovvero del nuovo soggetto cui sarà affidata la gestione del servizio.

Art. 4 - Modalità di gestione

Parte II - Obiettivi e modalità di gestione dei servizi

- b) all'organizzazione delle attività di vendita e di assistenza ai clienti;
- c) alla riscossione di ogni genere di corrispettivi;
- d) alla conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- e) alla consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- f) alla preparazione estemporanea dei medicamenti;
- g) alla fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Ssn;
- b) alla 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.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



collaborazione coordinata e continuativa. Carminio provvederà a rimborsare al Comune con periodicità semestrale ed a partire dalla data di subentro nella gestione della Farmacia, sulla base di specifica documentazione probatoria, tutte le somme anticipate, compresi gli oneri riflessi a titolo di pagamento delle retribuzioni e dei compensi.

4. La Carminio con la sottoscrizione del presente contratto si obbliga ad attuare tutti gli adempimenti necessari a garantire il rispetto del presente articolo.

5. La Carminio è autorizzata ad esporre insegne con il proprio marchio/logo ed utilizzare i locali ed il personale per qualsiasi iniziativa di carattere commerciale, pubblicitario ecc. finalizzata al raggiungimento di propri scopi sociali. A tal fine potranno essere stipulate convenzioni con enti pubblici e privati.

6. E' fatto divieto al gestore di cedere parzialmente, o totalmente, i servizi oggetto della presente Convenzione senza il preventivo parere del Comune. L'eventuale subentrante dovrà attenersi agli stessi obblighi del gestore quali indicati nel presente Convenzione. La richiesta di subentro, ove accettata dal Comune, darà allo stesso il diritto di rinegoziare la presente Convenzione.

7. Dalla data di inizio della gestione, la Carminio sarà l'unico responsabile della gestione dei servizi oggetto della presente convenzione con manleva del Comune. Ogni onere relativo alla regolarità, sotto il profilo ambientale, igienico, sanitario, amministrativo, della sicurezza ed a quant'altro previsto dalle norme di legge o da regolamenti in genere, per l'esercizio dei servizi, sarà esclusivamente a suo carico. La Carminio si obbliga pertanto a tenere indenne il Comune da qualsiasi responsabilità al riguardo per tutta la durata della convenzione.

8. La Carminio inoltre rileva (accollandosi tutti i relativi oneri finanziari) i contratti di assicurazione per responsabilità civile verso terzi e per incendio e furto dell'intero valore dei beni mobili ed immobili.

#### Art. 5 - Vincoli per la gestione dei servizi non regolati dal presente contratto

1. La Carminio si impegna ad ottemperare a tutte le disposizioni a disciplina del settore farmaceutico di cui al R.D. 27 luglio 1934 n.1265 e alla L. 2 aprile 1968 n.475 come novellata dalla L. 8 novembre 1991 n.362 e successive modificazioni o integrazioni.

2. La Carminio inoltre si impegna ad adottare e rispettare i contenuti della "Carta di qualità dei servizi".

3. Detta carta non potrà essere unilateralmente modificata se non previo accordo con il Comune

#### Art. 6 - Gli obiettivi di miglioramento del livello di servizio

1. Gli obiettivi specifici che Carminio si impegna a perseguire nella gestione del servizio sono i

Art. 8 - Le risorse a copertura dei costi di gestione dei servizi istituzionali

1. La Carminio intesta a proprio nome tutti i contratti relativi alle utenze ed in particolare quelli relativi all'erogazione dell'acqua, del gas, dell'energia elettrica e del telefono.
2. La Carminio inoltre intesta a proprio nome i contratti di noleggio e locazione dei beni che fanno parte del complesso aziendale.
3. Tutti i canoni relativi ai contratti di cui ai commi precedenti sono a carico del gestore.
4. La Carminio infine subentra nella titolarità dei contratti in essere alla data della stipulazione del presente contratto.
5. La Carminio si impegna a stipulare adeguate polizze assicurative, con primaria compagnia di assicurazione a copertura del rischio di responsabilità civile verso terzi nonché di deperimento dei beni immobili e mobili nell'esercizio della sua attività. Si obbliga ad esibire al Comune le ricevute di pagamento dei premi delle polizze assicurative entro cinque giorni dalla loro scadenza.
6. La Carminio si impegna per tutta la durata del contratto ad utilizzare i beni con la migliore diligenza.

Art. 7 - Le risorse finanziarie allocate per lo svolgimento dei servizi commissionati

1. Carminio si farà carico delle forniture, delle spese di personale e di ogni altro onere accessorio al funzionamento della farmacia, ivi compresi gli adempimenti fiscali, ed incamererà i corrispettivi delle vendite al banco ed i proventi derivanti dal servizio sanitario.
2. Carminio subentra nella titolarità del contratto di locazione in essere dell'immobile adibito a sede della farmacia comunale.
3. L'immobile sopra indicato dovrà essere destinato al servizio e non potranno essere utilizzato per finalità diverse (per es. abitative).

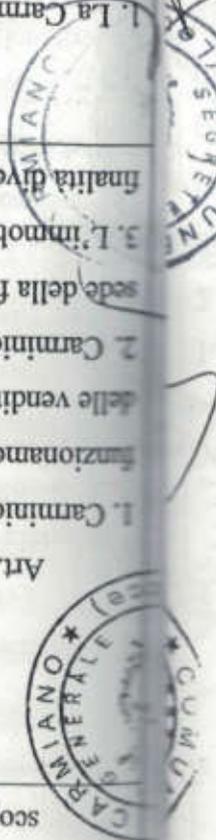
**Parte III - Le risorse finanziarie**

seguenti:

- a) promozione del corretto utilizzo dei farmaci da parte dei clienti;
- b) organizzazione e diffusione di eventi e prodotti finalizzati allo sviluppo dell'educazione sanitaria e della cultura della prevenzione;
- c) concordare la politica dei prezzi dei prodotti afferenti al mercato parafarmaceutico allo scopo di tutelare gli interessi dei consumatori.

Stampa circolare: CARMIGNANO (Lecce) - SEGRETERIA COMUNALE

Stampa rettangolare: Ministero dell'Economia - €14,62 - 15.12.2008 18:37:05 - CODICE FISC. 0080526 - IDENTIFICATIVO 01027198982785



Art. 9 - Risorse destinate alla incentivazione dei risultati in termini di livello di servizio

1. Nel corso della durata del contratto la Carminio provvederà ad effettuare a propria cura e spese tutti gli interventi di manutenzione ordinaria dei beni immobili e dei beni mobili che si rendessero necessari.
2. Sono a carico del gestore gli interventi di manutenzione straordinaria che si rendessero necessari per negligenza nell'utilizzo dei beni da parte del gestore stesso.

Art. 10 - Risorse a copertura dei costi di gestione dei servizi occasionali a domanda del soggetto comunale

1. La Carminio si impegna a gestire all'interno della farmacia il servizio CUP. Senza onere alcuno per l'amministrazione e gli utenti.
2. La Carminio avrà la possibilità di svolgere tutte le attività complementari, collaterali o funzionali ad una gestione più efficace ed efficiente.

Art. 11 - Modalità e tempi di corresponsione delle risorse finanziarie

1. Al Comune, per la gestione delle farmacie di cui è titolare, Carminio corrisponderà un canone annuo pari all'1% del volume complessivo dei ricavi da vendite, al netto dell'I.V.A., registrati in ciascun bilancio di esercizio. Detto canone è rivedibile annualmente.

Limitatamente all'esercizio 2008, il predetto canone sarà calcolato sui ricavi da vendite, al netto dell'I.V.A., in riferimento a tale servizio dalla data di effettivo ed operativo subentro nella gestione e fino al 31/12/2008 e cioè dal 01/09/2008 al 31/12/2008

**Parte IV - Controllo sulla applicazione del contratto di servizio**

Art. 12 - Strumenti di controllo

1. Il Comune riserva il diritto di controllare l'osservanza degli obblighi convenzionalmente assunti dal gestore col presente atto, nonché degli adempimenti previsti dai vigenti Regolamenti Comunali e dalla licenza del marchio e/o dalle loro future modifiche e integrazioni.
2. Il gestore, con la sottoscrizione della presente convenzione si impegna a consentire al Comune ovvero a professionisti incaricati dal Comune l'accesso alle scritture contabili relative alla farmacia comunale. Il Comune esercita il controllo in corso di esercizio sulla base di situazioni contabili trimestrali, indicanti le eventuali modificazioni da apportare al budget revisionale. Carminio

trasmette al Sindaco dette situazioni entro il 30 aprile, il 31 luglio, il 31 ottobre di ogni esercizio.

3. Le situazioni contabili contengono la proiezione dei dati contabili a fine esercizio, compreso lo stato patrimoniale.

4. Il Comune esercita il controllo sulla gestione di esercizio sulla base delle risultanze del bilancio.

5. Carminio è tenuta a dotarsi di uno specifico sistema di contabilità industriale, al fine di consentire un'adeguata verifica dell'allocatione dei costi da imputare al Servizio Farmacia Comunale. Carminio rimetterà inoltre al Comune tutti gli elaborati che saranno ritenuti necessari per l'esercizio della funzione di controllo sulla gestione.

6. Il Comune potrà revocare e/o risolvere la presente convenzione per le seguenti cause:

- Fallimento, o assoggettamento ad altra procedura concorsuale, o scioglimento del gestore
- Cessione non autorizzata a terzi da parte del gestore del contratto o di uno o più servizi affidati;
- Chiusura della farmacia non preventivamente comunicata all'autorità sanitaria ovvero da questa non autorizzata per un periodo superiore a 5 giorni;
- Decadenza dall'esercizio della farmacia dichiarata dall'autorità sanitaria;
- Vendita reiterata al pubblico di farmaci vietati;
- Inosservanza reiterata delle disposizioni sulle sostanze stupefacenti;
- Ricorso reiterato all'abusivismo professionale;
- Grave inadempienza agli obblighi assunti con la presente convenzione ovvero gravi disfunzioni nella gestione del servizio.

7. Il Comune prima di procedere alla risoluzione dovrà preventivamente contestare al gestore le ragioni della risoluzione ed acquisire entro 15 giorni le eventuali controdazioni.

8. Nell'ultimo caso di cui al comma 6, il Comune, prima di risolvere il rapporto, dovrà diffidare il gestore accordando un congruo termine per rimuovere le irregolarità e porre rimedio alle inadempienze.

Il gestore dovrà assicurare per quanto possibile la gestione dei servizi allo stesso affidato nel rispetto della presente convenzione anche in caso di risoluzione della stessa, fino al momento in cui la gestione sia svolta da altri, comunque non oltre 3 (tre) mesi dalla risoluzione, salvo i casi di forza maggiore.

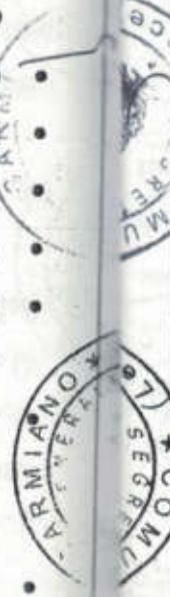
Art. 13 - Organismi di controllo sulla applicazione del contratto di servizio

1. Presso il Comune è istituito l'Ufficio Reclami per i rapporti con gli utenti della Carminio. Attraverso l'Ufficio Reclami, il Comune verifica:

- il funzionamento delle prestazioni della Carminio;

Dott.ssa GILVA...  
 Cassino...

*[Handwritten signature]*



- il funzionamento degli Uffici del Comune;
  - l'insorgere di inadempimenti contrattuali.
2. L'Ufficio Reclami è presieduto dal Presidente della Carminio e ad esso si applica il Regolamento sulla Conciliazione Paritetica.
3. Sono organi del controllo analogo:
- per il Comune, Consiglio comunale e la Giunta;
  - per la Carminio, il Presidente, il Socio rappresentante del Comune, il Revisore dei Conti.
4. Il controllo analogo si identifica nei procedimenti, interni ai rapporti tra Comune e Carminio, che consentono l'esercizio delle funzioni di informazione e sindacato politico, parallele a quelle esercitabili tra Consiglio Comunale e Giunta.
5. Il Consiglio comunale esercita il controllo analogo attraverso le seguenti modalità:
- indirizzo e controllo sulla Giunta, nelle forme e nei modi del Titolo IV dello Statuto Comunale;
  - audizione semestrale del Presidente, del Socio e del Revisore dei conti della Carminio;
  - discussione e approvazione del Bilancio e della Relazione annuale del Presidente della Carminio.
6. La Giunta esercita il controllo analogo attraverso l'attuazione degli indirizzi del Consiglio nei riguardi degli organi della Carminio.
7. Presidente, Socio rappresentante del Comune e Revisore dei Conti rispondono del proprio operato al Consiglio comunale. Hanno il diritto e, se richiesti, il dovere di essere ascoltati. Inoltre, il Presidente della Carminio risponde al Consiglio comunale del controllo e del monitoraggio delle prestazioni affidate alla SPPL, in base all'art. 60, n. 2 *lett. h)* dello Statuto del Comune.
8. Le disposizioni dello Statuto comunale e del Regolamento del Consiglio comunale in materia di informazione e controllo politico sulla Giunta e l'amministrazione comunale sono utilizzabili come modalità di controllo analogo, nei modi dell'art. 60, n. 4 *lett. c)* dello Statuto comunale.
9. Il diritto di accesso ai documenti della Carminio è riconosciuto a tutti i Consiglieri comunali, nella forma della visione ed estrazione copie, con i seguenti limiti:
- tutela della *privacy* delle persone fisiche e giuridiche;
  - diritti di esclusiva e segreto professionale di soggetti terzi rispetto al Comune e alla stessa Carminio.
- Si applica la disciplina generale del Comune sull'accesso.

**Parte V - Disposizioni transitorie e adempimenti susseguenti alla sottoscrizione.  
del presente contratto di servizio**

Art. 14 - Adeguamento della "Carta dei servizi"

1. E' obbligo della Carminio emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con associazioni imprenditoriali interessate, recante:

- a) gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinanti nel contratto di servizio, nella Carta dei servizi generale approvata con deliberazione di C.C. nr. 39/2007 e nel marchio d'uso,
- b) le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- c) la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- d) la previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

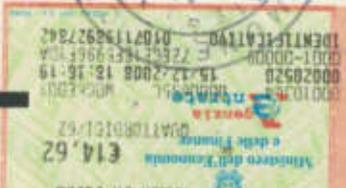
2. Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, la Carminio si impegna a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

3. Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, nel Codice di Comportamento e nel presente contratto ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può attivare la procedura conciliativa presso l'Ufficio Reclami ovvero esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella Carta dei Servizi.

4. La Carminio promuoverà:

- a) incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico;
- b) possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio;
- c) indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (*patient satisfaction*) e ricerche sul



gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino.

#### Art. 15 – Conessioni normative con l'autonomia normativa comunale

1. Per la uniformazione delle modalità di esercizio delle prestazioni nei rapporti tra Comune, Carminio e utenti, il Comune si dota di un marchio d'uso.
2. Il Comune detiene la titolarità esclusiva del marchio per le prestazioni da erogare con la Carminio.
3. Attraverso il marchio, il Comune mantiene la potestà regolativa dei flussi procedimentali tra Uffici del Comune e organi della Carminio, per le prestazioni da erogare.
4. La Carminio è titolare della licenza del marchio, in forma esclusiva e non cedibile.
5. La Carminio gestisce i servizi ed eroga le prestazioni in conformità con i flussi tracciati dal marchio.
6. La domanda di erogazione di specifiche prestazioni opera sul mercato pubblico della concorrenza, nel rispetto degli standard garantiti dal diritto esclusivo del marchio.

#### Art. 16 - Rinnovi contrattuali

1. La convenzione potrà essere rinnovata, anche prima della scadenza per un uguale periodo o per periodo più breve, previo accordo tra le parti, eventualmente aggiornando i contenuti alle esigenze sopravvenute (economiche, tecnologiche etc.).
2. Al termine della convenzione, in caso di mancato rinnovo della stessa si applicano le disposizioni di cui ai commi seguenti:
  - i beni entrati a far parte del complesso aziendale, ancorché acquistati con fondi del gestore, rimangono acquisiti alla proprietà del comune senza che la Carminio possa accampare pretesa alcuna. E' fatto salvo il patto contrario risultante da questo atto o da altro atto scritto;
  - Il personale di ruolo del Comune utilizzato dalla Carminio nella farmacia transiterà nuovamente alle dipendenze del comune ovvero del nuovo soggetto cui sarà affidata la gestione del servizio.
  - I beni mobili inclusi nell'inventario al momento della consegna verranno restituiti al Comune nello stato in cui si trovano per effetto del normale uso. Inoltre verranno restituiti al Comune anche i beni mobili che sono stati acquistati in sostituzione di quelli presenti nell'inventario per consunzione di questi.
3. Le giacenze saranno stimate e fatturate al Comune con gli stessi criteri e la stessa tempistica



*Il Segretario Generale  
Dott.ssa ALBA GRASSO*

*Alberta Micangio*  
PER LA SOCIETA' CARMINIO S.R.L.  
Salvatore Spagnolo

IL RESPONSABILE DEL SETTORE III E VII AD INTERIM



<p>Allegato n. 3 - Area di informazione</p>
<p>Allegato n. 2 - Servizi specializzati</p>
<p>Allegato n. 1 - Elenco dei servizi offerti e standard di qualità</p>
<p><b>Parte VII - Allegati</b></p> <p>1. E' istituita una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Comune, Carminio ed associazione dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.</p> <p>Art. 17 - Verifica</p> <p><i>flusso</i></p> <p><b>Parte VI - Piano delle comunicazioni e informazioni agli utenti e diagramma di</b></p>

10  
ca  
nti  
nti  
al  
la  
ra  
to  
re,  
RE  
ze  
per  
COMI  
la  
tal  
ra  
la  
c,  
to

# SERVIZI DI BASE

## Elenco dei servizi offerti e standard di qualità

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia	1. Garanzia che il prodotto sia disponibile 2. Tempo di approvvigionamento	1. Percentuale di errore 2. Tempo richiesto	1. 0,5% 2. 24 ore riducibili
Terapia del dolore	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze da Registro di Carico e Scarico	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Condizioni di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessari alla corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25°/30° Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Preparazione di formule magistrali ed officinali	Rispetto delle norme di Buona Preparazione dei medicinali	Etichette contenenti tutte le informazioni previste	Presenza di etichetta visibile
Informazione sui medicinali	Competenza del personale addetto	Presenza del distinto Farmacisti	Indicazione delle norme del farmacista
Valutazione su qualità dei prodotti	Certificazione da parte di Enti riconosciuti o Università	Disponibilità dei dati comparativi dei prodotti	Visibilità dei dati comparativi
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempo richiesta per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata
Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	Regolarità, puntualità	Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Comprensione da parte del cittadino
Gestione delle interazioni e segnalazioni al medico di base delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali	Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico	Entro un'ora

Disponibilità elenchi speciali medicinali	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio )	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
---	--	-----------------	------------------------------

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*

SERVIZI SPECIALIZZATI

Elenco dei servizi offerti e standard di qualità

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Guardia Farmaceutica notturna e diurna 1	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 min. (in caso di servizio con personale interno alla farmacia). 30 min. (in caso di servizio "a chiamata" come tempo necessario per raggiungere la farmacia da parte del farmacista)
Guardia Farmaceutica notturna e diurna 2	Presenza di indicazioni delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri non inferiori al corpo 22 (Arial); adeguata illuminazione che permettano una agevole lettura
Guardia Farmaceutica notturna e diurna 3	Presenza di un numero telefonico delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni presso Guardie Mediche Pronto Soccorsi e	Attivo 24 ore su 24 ore



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
DOTT.SSA GIULIANA GRASSO

## SERVIZI SPECIALIZZATI

esistenti o in corso di attivazione

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>Prenotazione di visite specialistiche ed esami di laboratorio</b>	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazione	20 minuti
<b>Test diagnostici</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esistenza di locale o area destinata ai servizi</li> <li>2. Garanzia dei valori rilevati</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riservatezza</li> <li>2. Controllo periodico dell'apparecchiatura</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia</li> <li>2. Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici e documentazione interna equivalente</li> </ol>
<b>Misurazione della pressione arteriosa</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esistenza di area destinata ai servizi.</li> <li>2. Disponibilità di apparecchi automatici.</li> <li>3. Risposta scritta garanzia dei valori rilevati</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riservatezza</li> <li>2. Dati riportati sul referto</li> <li>3. Controllo della apparecchiatura</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia</li> <li>2. Indicatore valore max e min. e n. pulsazioni</li> </ol>
<b>Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elenco apparecchiature disponibili</li> <li>2. Corretto funzionamento</li> <li>3. Garanzia sul corretto finanziamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta</li> <li>2. Ispezione visiva</li> <li>3. Disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilità immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilità</li> <li>2. Eventuale lista d'attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità</li> <li>3. Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo</li> </ol>
<b>Controllo del peso</b>	Garanzia dei valori rilevati	Controllo della apparecchiatura	Come previsto dalle ditte produttrici

\*COMUNICAZIONE SEGRETA

# AREA DI INFORMAZIONE

## Ed educazione sanitaria

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Informazioni su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa servizio sanitario	1. Garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2. Accessibilità dei dati	1. Frequenza dell'informazione 2. Tempo richiesto	1. 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2. Tempo reale (via telematica)
Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali Ssn) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento	1. Garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2. Accessibilità dei dati	1. Frequenza dell'informazione 2. Tempo richiesto	1. 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2. Tempo reale (via telematica)

Distribuzione schede informative (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)	Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie	Valutazione di merito	Legittimazione scientifica ed autorizzazione amministrativa
Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di scuole, associazioni, circoli culturali	Competenza riconosciuta dal soggetto invitante	Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale	Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M.
Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, strutturale e servizio farmaceutico ASL	Chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie	Frequenza dei contatti	Regolarità
Esposizione dei prodotti farmaceutici	1. Possibilità di discriminare tra differenti settori	1. Segnaletica interna	1. Chiarezza della informazione esposta nei cartelli

	merceologici 2. Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codici a barre)	cartellino del prezzo (esistenza di un lettore di codice)	segnalatori 2. Esistenza di etichetta u tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti o dove esistente "scontrino parlato"
<b>Informazione sui prezzi dei medicinali</b>	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato dallo scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24h dal cambio di prezzo
<b>Possibilità di reclamo</b>	Velocità della risposta	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Massimo 30 giorni

*[Handwritten signature]*



**COMUNE DI CARMIANO**

E' copia conforme all'originale esistente agli atti di questo Comune.

CARMIANO, lì **21 OTT. 2008**

*[Handwritten signature]*



Il Segretario Generale  
 Dott.ssa GIULIANA GRASSO  
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*