

## CARTA DEI SERVIZI FARMACIA COMUNALE – AZIENDA SPECIALE "A. PARMIANI"

### Sedi Farmaceutiche:

- **Farmacia Via Cavour, 40 Arcisate**
- **Dispensario Via Monte Grappa, 9 Brenno Useria di Arcisate**

### PREMESSA

La carta dei servizi è un patto tra l'Azienda speciale "A. Parmiani" ente gestore della farmacia comunale di Arcisate e i cittadini, clienti-fruitori dei servizi offerti dalla struttura.

La farmacia, attraverso la carta dei servizi, si presenta ai propri utenti, esplicando i propri programmi e i principi fondamentali a cui intende uniformare i propri servizi.

Il documento ha validità triennale e verrà aggiornato qualora dovessero intervenire variazioni in merito ai servizi e agli standard di qualità.

### SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA

Scopo del servizio farmaceutico è quello di fornire ai cittadini la dispensazione e la vendita di prodotti farmaceutici per uso umano, veterinario, prodotti generici, prodotti, galenici, officinali e magistrali, omeopatici, presidi medico-chirurgici, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti cosmetici e per l'igiene, complementi alimentari, prodotti apistici, integratori della dieta, prodotti di erboristeria, apparecchi medicali ed elettromedicali e di tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie.

### STANDARD DI QUALITA'

Per tutti i servizi vengono garantiti i seguenti principi:

- **Diritto di scelta:** la farmacia deve essere scelta liberamente dai cittadini/utenti, senza nessun tipo di costrizione.
- **Uguaglianza:** a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, idee politiche, condizioni fisiche ed economiche.
- **Riservatezza:** il personale garantisce riservatezza sulle informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni, in conformità alla legge ed ai regolamenti, e si impegna a utilizzarle esclusivamente nei limiti degli scopi per cui sono state acquisite.

Direzione – Servizi Amministrativi – Educativi- Sportivi- Culturali:

Via Giacomini 16 – 21051 – Arcisate Tel. 0332 -1807731 Fax 0332- 1807513 - Pec [as-parmiani@legalmail.it](mailto:as-parmiani@legalmail.it)

Farmacia comunale: Via Cavour, 40 – 21051 – Arcisate - Tel 0332/471777

Dispensario comunale: Via Monte Grappa, 9 – 21051 – Arcisate Tel. 0332/473434

Codice farmacia – VA 0524 CCIAA VARESE – REA – 281178 Pec [0399101@pec.federfarma.it](mailto:0399101@pec.federfarma.it)

- **Efficacia ed efficienza:** il lavoro viene svolto secondo criteri di efficacia ed efficienza; la dispensazione dei farmaci avviene, nel pieno rispetto della legge, con il fine ultimo di favorire la salute dei cittadini. Il farmacista si impegna ad aggiornarsi professionalmente per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni dei cittadini dando spiegazioni esaustive sulle corrette modalità di assunzione, di conservazione e controindicazioni dei farmaci. Le comunicazioni con l'utenza sono improntate al fine di creare un clima sereno e costruttivo. Il personale che opera a diretto contatto con l'utenza ha l'obbligo di tenere comportamenti corretti e consoni nei confronti dei destinatari dei diversi servizi gestiti dall'Azienda, con particolare riferimento all'obbligo di garantire un abbigliamento e un linguaggio adeguati alla natura dell'attività svolta.
- **Tutela del cittadino:** ogni cittadino, fruitore della farmacia, ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni indicati nella presente carta dei servizi.
- **Imparzialità:** il farmacista lavora per il bene dell'utente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie senza avere alcun interesse personale e/o economico assicurando ad ogni cliente un comportamento obiettivo, equo e rispettoso.
- **Accoglienza:** viene garantito per ogni ambiente della farmacia un buon livello di igiene, ordine, sicurezza e confort. L'ambiente è privo di barriere architettoniche.
- **Continuità:** la farmacia si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo, senza interruzioni rispettando il servizio turni stabilito da ATS Insubria (sia festivi che notturni).

## IMPEGNI E PROGRAMMA

### Prestazioni di base

- Dispensazione di prodotti farmaceutici
- Approvvigionamento del prodotto mancante, nel più breve tempo possibile.

### Servizi specializzati

- Misurazione della pressione

Direzione – Servizi Amministrativi – Educativi- Sportivi- Culturali:

Via Giacomini 16 – 21051 – Arcisate Tel. 0332 -1807731 Fax 0332- 1807513 - Pec [as-parmiani@legalmail.it](mailto:as-parmiani@legalmail.it)

Farmacia comunale: Via Cavour, 40 – 21051 – Arcisate - Tel 0332/471777

Dispensario comunale: Via Monte Grappa, 9 – 21051 – Arcisate Tel. 0332/473434

Codice farmacia – VA 0524 CCIAA VARESE – REA – 281178 Pec [0399101@pec.federfarma.it](mailto:0399101@pec.federfarma.it)

- Tamponi Covid
- Screening colon-retto
- Variazione medico di base
- Rinnovo esenzioni (solo quelle abilitate dalla farmacia)
- Noleggio stampelle
- Servizio di guardia notturno e festivo, secondo turnazione di ATS Insubria.

#### Altri servizi

- Consulenze e consigli dal farmacista
- Organizzazione di giornate informative e di promozione della salute
- Possibilità di reclamo

#### Servizi aggiuntivi

- Servizio di avviso mediante SMS di disponibilità del farmaco

### PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'

L'Azienda speciale A. Parmiani garantisce l'esecuzione del servizio con un livello adeguato di qualità alle esigenze pubbliche assicurando il rispetto di tutte le norme di legge e regolamenti di ATS Insubria.

Nello specifico la farmacia si impegna a:

- Effettuare la consegna/vendita dei farmaci sempre da parte di un farmacista il quale è riconoscibile dal camice indossato, dal cartellino di riconoscimento con la qualifica e dal caduceo.
- Reperire i farmaci, se richiesti, nel più breve tempo possibile.
- Consigliare agli utenti i medicinali, senza obbligo di ricetta medica, più efficaci e con un miglior rapporto qualità/prezzo.
- Garantire il rigoroso rispetto degli orari di apertura.
- Garantire un scrupoloso controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti.
- Agevolare il cliente ai fini della corretta interpretazione della prescrizione medica, rendendosi disponibili, in caso di necessità, anche ad interfacciarsi direttamente con lo studio medico interessato, ai soli fini della corretta e puntuale applicazione di quanto prescritto e inerente la fornitura di prodotti e servizi al cittadino.
- Provvedere alla rimozione delle barriere architettoniche eventualmente esistenti.



## **Azienda Speciale "A. Parmiani"**

Ente strumentale del Comune di Arcisate

Sede legale: via Roma, 2

Arcisate 21051

p.i. 02725860122

[azienda@as-parmiani.it](mailto:azienda@as-parmiani.it)

[www.as-parmiani.it](http://www.as-parmiani.it)

- Promuovere la partecipazione e la collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria, di ricerca e di aggiornamento professionale.
- Gestire le eventuali attività affidate dall'amministrazione comunale per la tutela della salute e per lo sviluppo del benessere socio-sanitario della collettività.
- Rendere disponibile agli utenti e promuovere la diffusione della Carta dei Servizi, con eventuali variazioni e integrazioni, mettere a conoscenza la clientela della possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso.
- Attivare politiche aziendali tese al miglioramento continuo della qualità del servizio.

### **DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI**

Fatte salve le garanzie in favore dei consumatori previste dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale e dal ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, ogni Utente fruitore dei nostri servizi ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

È facoltà del cittadino esporre le proprie eventuali rimostranze nel mancato rispetto della presente carta dei servizi direttamente al Direttore tecnico della farmacia o nel caso non fosse soddisfatto delle spiegazioni può rivolgersi direttamente alla sede amministrativa – via Giacomini 16 – Arcisate oppure mediante email all'indirizzo [direttoreazienda@as-parmiani.it](mailto:direttoreazienda@as-parmiani.it) con possibilità di rimanere anonimo nei confronti della farmacia oggetto del reclamo.

L'azienda si impegna a rispondere all'utente entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della segnalazione.

Il grado di soddisfazione sarà effettuato mediante rilevamento periodico della qualità percepita dai cittadini attraverso la compilazione di appositi questionari.

La presente Carta dei servizi sarà assoggettata a revisione almeno triennale.

Arcisate, 10.07.2026

Direzione – Servizi Amministrativi – Educativi- Sportivi- Culturali:

Via Giacomini 16 – 21051 – Arcisate Tel. 0332 -1807731 Fax 0332- 1807513 - Pec [as-parmiani@legalmail.it](mailto:as-parmiani@legalmail.it)

Farmacia comunale: Via Cavour, 40 – 21051 – Arcisate - Tel 0332/471777

Dispensario comunale: Via Monte Grappa, 9 – 21051 – Arcisate Tel. 0332/473434

Codice farmacia – VA 0524 CCIAA VARESE – REA – 281178 Pec [0399101@pec.federfarma.it](mailto:0399101@pec.federfarma.it)