

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

predisposta conformemente all'art. 11 del D.Lgs. n. 286/1999 ed all'art. 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244, redatta e pubblicizzata in conformità ad intese con associazioni di tutela dei consumatori interessati, dalla società

FARMACIE COMUNALI TORINO S.p.A.

con Sede Legale, Direzione ed Amministrazione in Torino, alla quale la Città di Torino, titolare del servizio pubblico locale inerente la gestione delle Farmacie Comunali, ha affidato la gestione del detto servizio con contratto stipulato il 4 maggio 2009, previa consultazione di associazioni di consumatori, durata sino al 23 luglio 2009.

In ottemperanza delle normative vigenti, a seguito dell'affidamento della gestione delle Farmacie Comunali avvenuto con contratto stipulato il 29 dicembre 2000, sostituito dal citato contratto del 4 maggio 2009, l'Azienda incaricata di detta gestione, attuata ininterrottamente da allora pur con sopravvenute variazioni della denominazione della Società, ha pubblicato annualmente la sua Carta dei Servizi che viene quindi ora aggiornata ed integrata con la presente pubblicazione.

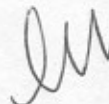
Farmacie Comunali Torino S.p.A.

Il Capitale Sociale è posseduto per il 51% dalla Città di Torino e per il 49% congiuntamente da Farmagestioni-Società Cooperativa e Unione Cooperative Servizi di Assistenza-Società Cooperativa

Sede Legale, Direzione ed Amministrazione in C.so Peschiera 193 – 10141 Torino

P.IVA e R.I 09971950010 – Tel. 011 19782011 – Fax 011-19782016 – Mail: fctorino@fctorinospa.it

Mail certificata: fctorino@legalmail.it - Sito: www.fctorinospa.it


1

FARMACIE COMUNALI TORINO SPA

ARTICOLAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SEZIONE PRIMA

1. Presentazione dell'Azienda
2. Oggetto del servizio conferito ed impegni contrattuali conseguenti

SEZIONE SECONDA

- Descrizione dei servizi offerti dall'Azienda con modalità di accesso di fruizione delle prestazioni
1. Elenco farmacie – indirizzi – orari
 2. Servizi di base
 3. Altri servizi

SEZIONE TERZA

Standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni

SEZIONE QUARTA

Relazioni con l'utenza

SEZIONE PRIMA

1. Presentazione di Farmacie Comunali Torino S.p.A.

A seguito della Delibera del Consiglio Comunale del 3/07/1995 è stata istituita l'Azienda Farmacie Comunali (Azienda Speciale), alla quale sono state conferite le attività già svolte in economia dal Comune nel settore farmacie, con decorrenza 1/01/1996, restando di proprietà comunale la titolarità delle licenze relative alle Farmacie comunali.

A seguito della Delibera del Consiglio Comunale del 23/05/2000, con decorrenza 6/07/2000 è stata iscritta al Registro delle Imprese la trasformazione dell'Azienda Speciale nell'Azienda Farmacie Comunali di Torino S.p.A., società che ha sottoscritto il 29/12/2000, con decorrenza 24/07/2000, la Convenzione con la Città per l'affidamento della gestione delle Farmacie Comunali per 99 anni.

A seguito della Delibera del Consiglio Comunale del 19/04/2005 la società ha assunto l'11/05/2005 la denominazione AFC Torino S.p.A., organizzando la gestione in due Divisioni Operative, una delle quali, la Divisione Farmacie, ha continuato l'attività svolta in precedenza dalla Società.

A seguito della Delibera del Consiglio Comunale del 27/10/2008 e dell'Assemblea di AFC Torino S.p.A. del 30/10/2008 ed a seguito dell'Atto, del 18/12/2008, di Scissione parziale proporzionale di detta Società si è costituita la Farmacie Comunali Torino S.p.A., iscritta al Registro Imprese con decorrenza 23/12/2008, con la finalità di gestire le 34 Farmacie Comunali.

Il 4/05/2009 è stato sottoscritto con la città di Torino, come previsto nella citata delibera del 27/10/2008, il Contratto di Servizio che ha sostituito la precedente Convenzione del 29/12/2000, restando confermata la scadenza del 23/07/2099.

L'Azienda è costituita da 34 farmacie dislocate nel territorio del Comune di Torino e dalla Sede Legale in corso Peschiera 193, ove operano l'Amministratore Delegato, il Direttore dell'Operatività che assicura il rapporto con l'utenza, la Direzione Amministrativa e la Direzione Commerciale.

Attuale Consiglio di Amministrazione

Alessandro Cerruti - Presidente

Emilio Fiore - Vice Presidente

Gabriele Cavigioli - Amministratore Delegato

Nunzio Giannotti - Consigliere

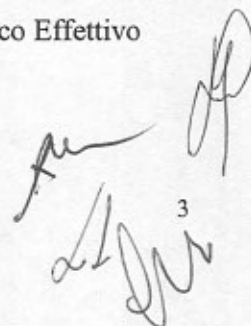
Maria Luisa Vallero - Consigliere

Attuale Collegio Sindacale

Massimo Cassarotto - Presidente

Ernesto Carrera - Sindaco Effettivo

Federico Moine - Sindaco Effettivo



2. Oggetto del servizio conferito ed impegni contrattuali conseguenti

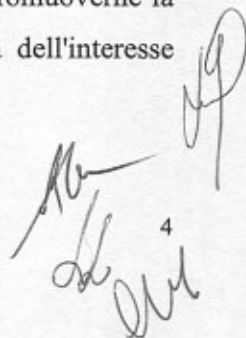
Viene di seguito riportato il testo dell'Art.3-Oggetto Sociale- dello Statuto.

“La Società, nel quadro della politica fissata dal Consiglio Comunale di Torino relativa all'esercizio di farmacie e nel rispetto delle normative nazionali e regionali vigenti, provvede:

- all'assistenza farmaceutica per conto delle A.S.L. a tutti gli assistiti del Servizio Sanitario Regionale nei modi e nelle forme stabilite dalla Legge 833 del 23 dicembre 1978 e s.m.i., nonché in conformità delle leggi, convenzioni nazionali e/o regionali successive per il settore;
- alla vendita al pubblico di farmaci, parafarmaci, prodotti dietetici e per l'igiene personale, di articoli ortopedici, di cosmesi e di quanto previsto dal settore non alimentare e tabella speciale farmacie, nonché eventuali ulteriori future autorizzazioni per il settore alimenti, sempre che l'attività farmaceutica resti attività prevalente;
- alla produzione e vendita di preparati galenici, officinali, cosmetici, dietetici, di erboristeria e omeopatia ed altri prodotti caratteristici dell'esercizio farmaceutico;
- alla provvista di prodotti farmaceutici agli Uffici del Comune di Torino ed alle istituzioni ed aziende amministrate o partecipate da detto;
- alla promozione, la partecipazione e la collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria e di aggiornamento professionale dei dipendenti;
- alla fornitura a paesi colpiti da calamità compatibilmente con le disponibilità e tenendo conto delle richieste;
- alla prenotazione in rete di prestazioni sanitarie fornite dalle A.S.L..

La Società può inoltre essere titolare, nella persona del legale rappresentante, di autorizzazioni amministrative per la produzione, commercializzazione e vendita di prodotti che hanno attinenza al settore sanitario o ad esso assimilato.

Previa autorizzazione dell'assemblea dei soci, la Società può assumere la gestione di altri servizi aventi riferimento ai servizi socio-sanitari, sia direttamente, sia mediante partecipazione, con altri soggetti pubblici o privati, a società commerciali, consorzi od associazioni già esistenti, nonché promuoverne la costituzione, purché le modalità di tali partecipazioni garantiscano comunque la tutela dell'interesse perseguito dalla Società.



4

Nell'oggetto sociale rientrano anche:

- tutte le attività strumentali e/o complementari a quelle sopra indicate ivi comprese l'acquisto, la vendita, la permuta, il noleggio, la manutenzione e la riparazione degli immobili, delle opere, degli impianti, dei macchinari, degli automezzi e di altri beni mobili in genere;
- studi, ricerche, consulenze, progettazione, assistenza tecnico-economica agli enti pubblici e privati nel settore dei pubblici servizi di carattere socio-sanitario.

Per il raggiungimento dello scopo sociale la società può:

- assumere, al solo scopo di stabile investimento e non di collocamento al pubblico, interessenze e partecipazioni in altre società, consorzi od imprese aventi scopi analoghi, affini o in qualunque modo connessi col proprio oggetto sociale;
- compiere qualsiasi operazione mobiliare, immobiliare, industriale, finanziaria e commerciale necessaria, funzionalmente connessa o anche solo utile all'attuazione dell'oggetto sociale sia direttamente che indirettamente, ivi compresa l'assunzione di mutui passivi e in genere qualsiasi operazione bancaria di affidamento, nonché la concessione di garanzie, anche ipotecarie, avalli, fidejussioni a favore di terzi con tassativa esclusione delle attività professionali riservate, dell'attività di sollecitazione del pubblico risparmio ai sensi dell'articolo 18 della Legge n. 216 del 7 giugno 1974 e successive modificazioni, dell'esercizio nei confronti del pubblico delle attività di cui all'articolo 4, comma 2, della Legge n. 197 del 5 luglio 1991, delle attività di cui alla Legge n. 1 del 2 gennaio 1991, di quelle previste dal Decreto Legislativo n. 385 del 1 settembre 1993 e in genere di ogni altra attività proibita dalle presenti o future disposizioni di legge;
- svolgere un ruolo di stimolo al miglioramento del servizio di erogazione e di un corretto uso del farmaco nel suo complesso, anche attraverso:
 - a) la localizzazione delle farmacie sul territorio del Comune di appartenenza in aree territoriali che si presentano commercialmente più adatte nonché in quelle più carenti del servizio, ove possibile e nel rispetto della normativa vigente;
 - b) la creazione e la partecipazione, anche con le Associazioni dei Consumatori, ad iniziative a carattere socio - educativo volte alla diffusione di un miglior uso del farmaco da parte del cittadino;
 - c) l'immissione sul mercato di prodotti e servizi compatibili con la deontologia professionale difficilmente reperibili e tutti i prodotti che necessitino all'utenza per la prevenzione e la cura;
 - d) la qualificazione e la preparazione degli operatori.

Le predette finalità dovranno essere perseguite salvaguardando i principi di efficienza, economicità ed efficacia in conformità comunque all'erogazione di un servizio pubblico.

La Società si impegna quindi al perseguimento dei seguenti obiettivi:

1) uniformare lo svolgimento del servizio ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dell'art. 11 del D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286 e più precisamente ai seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza dei diritti dell'utente,
- imparzialità, obiettività e giustizia nei confronti degli utenti;
- economicità, continuità e regolarità del servizio;
- partecipazione del cittadino;

2) emanare la Carta della Qualità dei Servizi ai sensi art. 2, comma 461 della Legge 24 Dicembre 2007, n.244.

3) promuovere, in collaborazione anche con le Associazioni dei Consumatori, l'uso corretto del farmaco, anche attraverso la consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia su propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini;

4) indicare agli utenti, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici, anche in relazione all'utilizzo di rimedi naturali ed alternativi;

5) promuovere, organizzare e attuare, *in collaborazione anche con le Associazioni dei Consumatori*, all'interno delle farmacie e sul territorio iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito dei programmi del Servizio Sanitario Nazionale; attuare iniziative di informazione permanente relativamente a particolari patologie, nello specifico presso scuole, centri sociali, quartieri ed altri;

6) mantenere i punti vendita attuali, con la possibilità di incrementarli, nei limiti della normativa vigente;

7) mantenere e/o migliorare gli attuali standard di apertura oraria delle Farmacie, in relazione delle esigenze richieste dalla collettività, nel rispetto della normativa vigente;

8) aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di specifiche categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare;

9) realizzare una politica dei prezzi al pubblico dei prodotti parafarmaceutici e, quando possibile, dei prodotti da banco, coerente con il fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione, garantendo il miglior rapporto qualità- prezzo nel rispetto del protocollo di Intesa siglato tra Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero del Lavoro, Salute e Politiche Sociali, CNCU, FEDERFARMA, ASSOFARM, ANPI- ParaFarmacie, Federdistribuzione, ANCC-COOP, ANCD-CONAD, Federchimica-ANIFA;

- 10) realizzare, in accordo con le Aziende Sanitarie Locali, un sistema di prenotazione dei servizi sanitari, fornito dalle farmacie comunali stimolandone la conoscibilità e la diffusione;
- 11) attivare politiche aziendali tese al miglioramento continuo della qualità del Servizio.
- 12) pubblicare presso i punti vendita i listini prezzo, agevolmente consultabili, dei farmaci da banco o di automedicazione (OTC) e di tutti i farmaci non soggetti a prescrizione medica (SOP)

SEZIONE SECONDA

Descrizione dei servizi offerti dall'Azienda con modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni

1. Elenco farmacie-indirizzi-orari

Nel rispetto delle normative vigenti, sia a livello Comunale sia a livello Regionale, l'Azienda ha diversificato gli orari di apertura delle singole farmacie per la miglior rispondenza alle esigenze degli utenti.

Nelle seguenti pagine n. 8 e 9 sono riportati gli elenchi delle 34 Farmacie Comunali, i relativi indirizzi e recapiti telefonici, gli orari di apertura, sia invernale sia estivo, i giorni di chiusura infrasettimanale per l'anno 2009 ed i nominativi dei Direttori in carica nel mese di novembre 2009. Ulteriori variazioni di orario saranno oggetto di apposita pubblicizzazione

Viene effettuata presso le farmacie l'erogazione al pubblico dei farmaci in regime convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale, la vendita dei farmaci e dei parafarmaci e viene posta in essere ogni altra attività oggetto del servizio conferito all'Azienda con il Contratto, a cui si è fatto riferimento nella Sezione Prima del presente documento.

Particolare rilevanza per l'utenza assumono i servizi resi dalle farmacie n. 21 e n. 25 in termini di orario di apertura al pubblico.

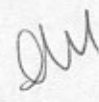
La farmacia n. 21, sita in C.so Belgio 151/B, effettua il servizio notturno tutti i giorni dalle ore 19,30 alle 9,00, rispondendo alle esigenze degli utenti che possono presentare necessità urgenti.

La farmacia n. 25, situata nell'atrio della stazione ferroviaria di Porta Nuova, che completerà entro la fine del 2009 un'importante ristrutturazione coerente con la valorizzazione in atto di detto atrio ed il suo



collegamento con la metropolitana, è aperta tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, con orario continuato dalle ore 7,00 alle ore 19,30, costituendo un sicuro punto di riferimento non solo per la cittadinanza ma anche per le numerose persone che transitano quotidianamente da e per Torino.

Nel successivo punto 2 sono esposti in dettaglio i servizi di base forniti agli utenti e nel punto 3 gli altri servizi posti in essere nell'interesse degli utenti stessi e/o in attuazione di norme vigenti per il settore.

8

ORARI 2009 DELLE FARMACIE COMUNALI						
		ORARIO INVERNALE		ORARIO ESTIVO		
N.	FARMACIA	MATTINO	POMERIGGIO	MATTINO	POMERIGGIO	CHIUSURA INFRASETTIMANALE
N.1	C.so Orbassano 249	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.2	Via Slataper 25/bis/b	8,30/12,30	15,30/19,30	8,30/12,30	15,30/19,30	alternanza mer/sab
N.4	Via Oropa 69	8,30/12,30	15,30/19,30	8,30/12,30	15,30/19,30	alternanza mer/sab
N.5	Via Rieti 55	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.7	C.so Trapani 150	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.8	C.so Traiano 22/E	9,00/19,30		9,00/19,30		alternanza mer/sab
N.9	C.so Sebastopoli 272	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.10	Via A. di Bernezzo 134	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.11	Via Lanzo 98/G	9,00/13,00	15,00/19,00	9,00/13,00	15,00/19,00	alternanza mer/sab
N.12	C.so Vercelli 236	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.13	Via Negarville 8/10	8,30/19,00		9,00/19,30		alternanza mer/sab
N.15	C.so Traiano 86	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.17	C.so V. Emanuele 182	8,30/12,30	15,30/19,30	8,30/12,30	15,30/19,30	chiusura fissa sab pom/lun matt
N.19	Via Vibò 17/b	8,30/12,30	15,00/19,00	8,30/12,30	15,00/19,00	chiusura fissa sab pom/lun matt
N.20	Via Ivrea 47/49	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.21 **	C.so Belgio 151/B	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.22	Via Capelli 47	8,30/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.23	Via G. Reni 155/157	8,30/12,30	15,30/19,30	8,30/12,30	15,30/19,30	alternanza mer/sab
N.24	Via Bellardi 3	9,00/19,30		9,00/19,30		chiusura fissa sab pom/lun matt
N.25 **	Stazione Porta Nuova	7,00/19,30		7,00/19,30		-
N.28	C.so Corsica 9	8,30/12,30	15,00/19,00	8,30/12,30	15,00/19,00	alternanza mer/sab
N.29	Via Orvieto 10/A	9,00/13,00	15,30/19,30	9,00/13,00	15,30/19,30	chiusura fissa sab pom/lun matt
N.33	Via Isernia 13B	9,00/13,00	15,00/19,00	9,00/13,00	15,00/19,00	alternanza mer/sab
N.35	Via Cimabue 8	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	alternanza mer/sab
N.36	Via Filadelfia 142	8,45/12,30	15,00/19,15	8,30/12,30	15,30/19,30	alternanza mer/sab
N.37	C.so Agnelli 56	8,45/12,30	15,00/19,15	8,45/12,30	15,15/19,30	alternanza mer/sab
N.38	Via Vandalino 9/11	9,00/12,30	15,00/19,30	8,45/12,45	15,30/19,30	alternanza mer/sab
N.40	Via Farinelli 36/9	8,30/19,00		8,30/19,00		chiusura fissa sab pom/lun matt
N.41	Via degli Abeti 10	8,30/12,30	15,00/19,00	8,30/12,30	15,00/19,00	alternanza mer/sab
N.42	Via XX Settembre 5	9,00/19,30		9,00/19,30		alternanza mer/sab
N.43	Piazza Statuto 4	9,00/19,00		9,00/19,30		alternanza mer/sab
N.44	Via Cibrario 72	8,30/19,30		8,30/19,30		alternanza mer/sab
N.45	Via Monginevro 27/b	9,00/12,30	15,00/19,30	9,00/12,30	15,00/19,30	chiusura fissa sab pom/lun matt
N.46	P.zza Bozzolo 11	8,30/12,45	15,15/19,00	8,30/12,45	15,15/19,00	alternanza mer/sab
**	la Farmacia Comunale n. 21 svolge anche servizio notturno tutti i giorni dalle ore 19,30 alle ore 9,00 con la sola esclusione del periodo di chiusura per ferie					
**	la Farmacia Comunale n. 25, sita nella Stazione di Porta Nuova è aperta tutti i giorni dell'anno, festivi compresi					



Farmacia	Indirizzo	CAP	CITTA'	Telefono	Fax	Direttore
N.1	C.so Orbassano 249	10137	Torino	011/390045	011/3246462	Ambrogio Enrico
N.2	Via Slataper 25/bis/b/Via Gorresio	10149	Torino	011/735814	011/4558490	Perani Maria Claudia
N.4	Via Oropa 69	10153	Torino	011/8995608	011/8900796	Piasco Roberto
N.5	Via Rieti 55	10142	Torino	011/4114855	011/4035782	Chistè Carla Danila
N.7	C.so Trapani 150	10141	Torino	011/3352700	011/3809707	Ansaloni Maria Gabriella
N.8	C.so Traiano 22/E	10135	Torino	011/614284	011/3167887	Azzarelli Giorgetta
N.9	C.so Sebastopoli 272	10136	Torino	011/351483	011/3246490	Bedognè Ausilia
N.10	Via Asinari di Bernezzo 134	10146	Torino	011/725767	011/7728981	Ciccopiedi Teresa
N.11	Strada Lanzo 98/G	10148	Torino	011/2262953	011/2207322	Canale Rosanna
N.12	C.so Vercelli 236	10155	Torino	011/2465215	011/2427810	Carlucci Jolanda
N.13	Via Negarville 8/10	10135	Torino	011/3470309	011/3913782	Furfari Pasquale
N.15	C.so Traiano 86	10135	Torino	011/616044	011/3161133	Catena Giuseppe
N.17	C.so Vittorio Emanuele II 182/bis/C	10138	Torino	011/4333311	011/4477737	Olivero Gabriella
N.19	Via Vibò 17 B	10147	Torino	011/218216	011/2216356	Athanassula Zoi
N.20	Via Ivrea 47/49	10156	Torino	011/2621325	011/2222449	Solinas Stefania
N.21	C.so Belgio 151 / B	10153	Torino	011/8980177	011/8900810	Accornero Flavio
N.22	Via Carlo Capelli 47	10146	Torino	011/725742	011/7728988	Fabro Luisa
N.23	Via Guido Reni 155/157	10137	Torino	011/307573	011/3116829	Squillace Teresa
N.24	Via Bellardi 3/Via Rochemolles	10146	Torino	011/720605	011/7728747	Franco Filomena
N.25	c/o FF.SS. Porta Nuova	10125	Torino	011/542825	011/5184877	Nano Anna Elisabetta
N.28	C.so Corsica 9	10134	Torino	011/3170152	011/3161154	Surace Maria Cristina
N.29	Via Orvieto 10/A	10149	Torino	011/2215328	011-2169777	Carniel Paola
N.33	Via Isernia 13 / B	10151	Torino	011/7399887	011/4558497	Cianci Giovanni
N.35	Via Cimabue 8	10137	Torino	011/3114027	011/3116107	Camera Chiara
N.36	Via Filadelfia 142	10137	Torino	011/321619	011/3246826	Di Miscio Antonietta
N.37	C.so Agnelli 56	10137	Torino	011/3247458	011/3246791	Laboroi Maria Grazia
N.38	Via Vandalino 9/11	10141	Torino	011/725846	011/7728754	Terlizzi Luciano
N.40	Via Farinelli 36/9	10135	Torino	011/3488296	011/3910719	Sterpone Stefano
N.41	Via degli Abeti 10	10156	Torino	011/2624080	011/2222512	Manente Fabrizio
N.42	Via XX Settembre 5	10121	Torino	011/543287	011/5158735	Delli Quadri Maria Clara
N.43	P.zza Statuto 4	10122	Torino	011/5214581	011/4358085	Terranova Teresa Ausilia
N.44	Via Cibrario 72	10144	Torino	011/4371380	011/4378321	Cossu Gianfranco
N.45	Via Monginevro 27/b/Via Scalenghe	10138	Torino	011/3852515	011/3825710	Chiantore Manuela
N.46	P.za Bozzolo 11	10126	Torino	011/6633859	011/6679292	Uccheddu Lucia



2. Servizi di base

Autoanalisi di prima istanza

Nelle farmacie N. 1, 5, 10, 11, 12, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 29, 33, 35, 36, 37, 38, 41, 42, 43 è possibile effettuare l'autoanalisi dei seguenti parametri ematici: Colesterolo totale, Colesterolo HDL, Trigliceridi, Profilo lipidico, Glicemia.

Ad ogni controllo verrà consegnata agli utenti una scheda personale in cui vengono riportati i valori dei parametri biologici sopra indicati.

Il servizio di autoanalisi a breve verrà esteso anche nelle seguenti farmacie: farmacia comunale 25 di Porta Nuova (nel nuovo locale situato nell'ingresso lato corso Vittorio Emanuele II) e farmacie n. 9 e n. 28, a seguito dell'allestimento della saletta che la normativa regionale impone per l'attività di autoanalisi.

Nel corso dell'anno 2010, previa ristrutturazione dei locali, verranno coinvolte altre farmacie.

Il servizio è a pagamento, salvo specifiche promozioni.

Misurazione del peso corporeo e della pressione arteriosa

È possibile in tutte le Farmacie Comunali.

Il peso corporeo viene misurato con una bilancia elettronica munita di statimetro. L'intervallo della pesata è compreso tra i 10 e i 180 Kg con una divisione di 50 g; sono misurabili altezze tra i 140 e i 200 cm .

La pressione arteriosa è misurata con una apparecchiatura elettronica che utilizza come metodo di misura il metodo Riva-Rocci-Korotkoff abbinato al metodo oscillometrico.

L'intervallo di misurazione è compreso tra 40 mm Hg e 280 mm Hg con una risoluzione di 1,5 mm Hg.

La frequenza cardiaca è misurata con una risoluzione di 1 pulsazione al minuto. Sia la bilancia che il misuratore di pressione rilasciano una scheda che riporta data e ora della misurazione nonché i valori misurati.

Presso le farmacie n. 5-7-8-22-23-29-42-45 è prestato, inoltre, un servizio di consigli su corretti stili di alimentazione



11

Servizio di Pronto Soccorso

In tutte e 34 le Farmacie Comunali è assicurato un servizio di pronto soccorso mediante l'uso, da parte di personale laureato appositamente formato e abilitato, di defibrillatori semiautomatici per effettuare l'assistenza a persone in arresto cardiocircolatorio, come da protocollo di accordo con il 118 stipulato nel 2007. La disponibilità a garantire il supporto necessario per superare situazioni di pericolo, anche attraverso il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza, rientra nel ruolo e nella funzione di una farmacia sempre più centro di servizi.

Informazioni sul farmaco

Tutte le Farmacie sono dotate 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: concedibilità tramite S.S.N., prezzo, disponibilità nel ciclo distributivo, farmaci analoghi, effetti collaterali, compatibilità ed interazione con altri farmaci etc.

In tutte le farmacie, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, verrà promosso l'uso corretto del farmaco, anche attraverso la consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia.

Tutte queste informazioni possono essere richieste gratuitamente direttamente in farmacia o telefonicamente: professionisti qualificati saranno a disposizione dell'utenza per fornire le risposte appropriate caso per caso.

Prenotazione analisi e visite specialistiche

Le Farmacie Comunali N. 2, 10, 11, 12, 19, 20, 21, 22, 24, 29, 33, 41, 44 sono collegate con il CUP (Centro Unico Prenotazioni), a fronte di Convenzione con l'ASL TO2 che ha attivato tale servizio.

In queste Farmacie è possibile prenotare visite mediche specialistiche e/o analisi cliniche presso gli ambulatori pubblici e gli ospedali compresi nel territorio della ASL TO2.

Nelle Farmacie N. 1, 5, 7, 9, 17, 23, 35, 36, 37, 38, 45, site nel territorio dell'ASL TO1, è invece possibile prenotare telefonicamente, a seguito di accordo con la detta ASL, le stesse prestazioni presentando la richiesta medica in farmacia.



Angolo della salute

Trattasi di uno spazio ricavato in ciascuna farmacia per rispondere, in maniera esauriente e riservata, alle esigenze relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone, ove sono effettuati i servizi sopra citati.

3) Altri servizi

Consegne a domicilio

L'Azienda, in collaborazione con le farmacie private, partecipa a progetti di consegna domiciliare dei farmaci ai soggetti che, per particolari motivi, non possono recarsi direttamente in farmacia.

Informazione sanitaria

Nell'ambito di un programma costante di informazione sulla salute e sul mantenimento o miglioramento dello stato di benessere, l'Azienda mette periodicamente a disposizione dell'utenza opuscoli informativi sulla corretta gestione di particolari patologie o su problematiche comunque connesse al benessere della persona e sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia ai sensi del già citato art. 2 comma 461 l. 24 dicembre 2007 n. 244.

Farmacovigilanza

L'Azienda, in collaborazione anche con le Associazioni di Consumatori, si impegna a collaborare con i medici di base al fine di realizzare la Farmacovigilanza secondo quanto previsto dal S.S.N., in conformità con la vigente convenzione.

L'Azienda, inoltre, si fa carico del rilevamento di effetti collaterali relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.) e di automedicazione (O.T.C.) e ai prodotti cosmetici; in questo caso sarà realizzata una scheda gestita totalmente in Farmacia, che andrà trasmessa all'ufficio farmaceutico dell'Asl competente.



Si fa carico di realizzare e far conoscere iniziative per il corretto utilizzo dei farmaci ed in particolare quelli di automedicazione che inducono i consumatori ad approvvigionarsi di scorte, talvolta inutili, spesso con controindicazioni pericolose.

Si fa carico di provvedere ad una corretta informazione, in particolare a soggetti diabetici, cardiopatici, ipertesi, sull'uso corretto del farmaco di automedicazione con patologie in atto, pregresse o con interazione tra farmaci con particolare riferimento anche alla stagionalità delle problematiche.

L'Azienda, in ottemperanza al decreto del Ministero della Sanità del 18 giugno 1999, trasmette, per tramite dell'associazione di categoria, al Dipartimento per la valutazione dei medicinali e la farmacovigilanza, i dati, rilevati con la penna ottica in ciascuna Farmacia, riguardanti il consumo di medicinali rimborsati dal Servizio Sanitario Nazionale. L'Azienda, inoltre, si rende disponibile a fornire dati ed informazioni in suo possesso, nell'ambito di attività di monitoraggio (richieste da altri o effettuate autonomamente), in generale e in particolare sulle patologie invalidanti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro.

Banca Dati Internazionale

Presso gli uffici di C.so Peschiera 193 è installata una Banca Dati con indicazione di oltre 100.000 prodotti commercializzati in 22 paesi: dal nome del prodotto straniero è possibile individuare l'equivalente italiano e viceversa. Informazioni possono essere richieste direttamente presso le Farmacie Comunali.

Riduzioni di prezzo

L'Azienda effettua bimestralmente offerte commerciali su alcuni dei principali farmaci di automedicazione (OTC) e senza obbligo di prescrizione (SOP).

Per il parafarmaco, oltre ai vantaggi previsti con la Carta Fedeltà, l'Azienda effettua nel corso dell'anno specifiche promozioni.



Carta fedeltà

In tutte le Farmacie Comunali è disponibile la nuova Carta Fedeltà che consente agli utenti considerevoli risparmi sull'acquisto del parafarmaco e che presenta notevoli vantaggi: permette, a ciascun utente, di poter verificare l'ammontare dei punti raccolti, semplicemente collegandosi al sito internet dell'Azienda, e di usufruire dei medesimi vantaggi anche in caso di mancata esibizione della stessa.

Bancomat e carte di credito

In tutte le Farmacie Comunali è possibile effettuare i pagamenti a mezzo Bancomat o Carte di Credito più diffuse nel circuito interbancario.

SEZIONE TERZA

Standard di quantità e qualità relativi alle prestazioni

Sono di seguito riportati, in forma riepilogativa tabellare, gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, ad integrazione di quanto già risultante dalle tabelle indicanti gli orari di attività di ciascuna farmacia.

Fattore di qualità è l'obiettivo verso cui lo specifico servizio deve tendere.

Standard è la modalità alla quale il servizio nella sua erogazione deve uniformarsi.

Indicatore è il modo in cui lo standard minimo può essere misurato dal cittadino.

Ristoro è l'indennizzo che, laddove previsto, può essere ottenuto dal cittadino in caso di inadempimento da parte delle farmacie.



Servizi Guardia farmaceutica notturna e diurna			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Tempestiva risposta alla chiamata	Tempo richiesto	Entro 5 minuti, salvo impegno in corso, del farmacista, verso precedenti utenti, anche telefonici	In caso di mancata risposta, salvo casi di forza maggiore Indennizzo, se ritardo superiore a 15 minuti: Euro 10,00, salvo il maggior danno
Servizi Approvvigionamento di medicinali in caso di indisponibilità in farmacia			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
1) Garanzia che il prodotto sia disponibile 2) Tempo di approvvigionamento	1) Percentuale di errore 2) Tempo richiesto	1) vedi formula * 2) da 6 a 48 ore, salvo fine settimana o festivi consecutivi	1) eventuali errori, non attribuibili a terzi 2) eventuali disguidi o irregolarità nella consegna non causati da terzi Indennizzo: Euro 20,00
Servizi Terapia del dolore			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Disponibilità di congrue quantità di medicinali comunemente usati per la terapia del dolore	Giacenze nel magazzino	Evasione immediata dei farmaci presenti in farmacia. In caso di mancata giacenza, la consegna, a seguito di richiesta urgente, avverrà entro le 12 ore lavorative successive, salvo casi di indisponibilità nel ciclo distributivo, con l'esclusione dal conteggio del fine settimana o festivi infrasettimanali.	Eventuali disguidi o irregolarità non causati da terzi Indennizzo: Euro 25,00

[Handwritten signatures and initials]

16

Servizi			
Allestimento di preparazioni magistrali ed officinali			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Rispetto della normativa in vigore DM 18-11-03	Etichetta contenente le informazioni obbligatorie	Presenza di etichetta visibile	Mancata osservanza della normativa in vigore Contestazione immediata
Servizi			
Informazioni sui farmaci			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Personale iscritto all'Albo dei farmacisti, dotato di competenze specifiche in materia e aggiornato con opportuni corsi di formazione ECM	Esibizione del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti sul camice	Presenza della targhetta identificativa sul camice	Violazione delle disposizioni di legge. Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino S.p.A.
Servizi			
Delucidazioni sulla corretta comprensione della posologia, a richiesta.			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Regolare disponibilità alla comunicazione delle modalità di assunzione dei farmaci	Capacità comunicativa del farmacista	Assolvimento della richiesta	

Servizi Disponibilità elenchi specialità medicinali inserite nel Prontuario Terapeutico SSN			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Accessibilità dei dati, correttezza dei dati disponibili e loro aggiornamento quotidiano	Tempo richiesto	Entro 5 minuti dalla richiesta o ravviso necessità	
Servizi Informazioni sulla possibilità di sostituzione di un farmaco con il generico equivalente			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
1) Garanzia di una libera scelta 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) immediata o previa consultazione della Banca Dati informatica.	Violazione delle disposizioni di legge. Contestazione immediata e segnalazione a Farmacie Comunali Torino S.p.A.
Servizi Farmacovigilanza			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Acquisizione di notizie su reazioni avverse e loro tempestiva comunicazione	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata	

Servizi
**Gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al medico di base
delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali**

Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico	Utilizzazione di recapiti telefonici o e-mail desumibili dalla prescrizione o elenco telefonico o declinati dal cliente	

Servizi
Lista di Trasparenza fascia C

Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Presenza di listino nell'area vendita	Facile accessibilità e lettura	1)Esposizione della lista di trasparenza 2)Grafica utilizzata	

Servizi
**Test diagnostici dei principali parametri ematochimici, nelle
farmacie dotate di apparecchiature per autoanalisi**

Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
1)Presenza di area dedicata al servizio 2)Attendibilità dei valori rilevati	1)Rispetto della privacy 2)Controllo periodico dell'apparecchiatura	1)Locale separato dal resto della farmacia 2)Verifica dello strumento, come previsto dalle ditte produttrici e tenuta di relativa documentazione	Inadempienze legate a cause non attribuibili a terzi

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Servizi Prenotazione di visite specialistiche ed esami di laboratorio, nelle farmacie autorizzate dall'ASL al servizio			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Riservatezza e tempestività	Tempo di erogazione	Compatibilmente con le prioritarie esigenze di dispensazione del farmaco	Mancata erogazione del servizio, salvo casi di forza maggiore e/o assenza di priorità In caso di disguidi ripetuti, segnalazione a Farmacie Comunali Torino S.pa
Servizi Cartello informativo come da protocollo d'intesa per la trasparenza dei prezzi di vendita di farmaci OTC e SOP			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Presenza di locandina o cartello informativo nell'area vendita	Facile accessibilità e lettura	1) esposizione 2) presenza del prezzo, praticato dalla farmacia agli utenti, di 15 confezioni di farmaci presenti nell'elenco fornito dal Ministero e di 5 confezioni di farmaci a scelta della Farmacia	-Erogata-
Servizi Listino prezzi di OTC e SOP			
Fattori qualità	Indicatore	Standard	Ristoro
Presenza di listino, nell'area vendita, indicante i prezzi di tutti i farmaci da banco OTC e farmaci non soggetti a prescrizione medica SOP, commercializzati dalla farmacia	Facile accessibilità e lettura	Esposizione	-Erogata-

*

n° di arrivi/consegne errato

----- X 100 ; periodo di osservazione: 1 mese

n° di prodotti ordinati appositamente
a grossista e non presenti in farmacia
al momento della richiesta

Le prestazioni e i servizi sopra elencati saranno oggetto di monitoraggio da parte delle Associazioni dei Consumatori secondo quanto previsto dall'art. 2 comma 461 l. 24 dicembre 2007 n. 244

SEZIONE QUARTA

Relazioni con l'utenza

L'Azienda, conscia della valenza sociale del servizio pubblico affidatole, ripone il massimo impegno nell'assicurare il miglior rapporto, sotto ogni profilo, con gli utenti, realizzato innanzitutto presso le farmacie, ove il personale è sempre disponibile a dialogare con gli utenti stessi in merito alle loro esigenze, esaminate all'occorrenza con particolare attenzione negli spazi riservati esistenti in ogni farmacia, ponendo sempre a disposizione la propria professionalità.

L'obiettivo della "fidelizzazione" della clientela è ritenuto infatti fondamentale dalla Direzione dell'Azienda, perseguito costantemente nell'ambito dei rapporti con il personale, compreso quanto riferibile all'attribuzione dei "premi risultato" annuali.

Mediante la messa a disposizione dell'utenza della Carta della Qualità dei Servizi, aggiornata periodicamente, come già effettuato negli anni scorsi, e le consultazioni previste con le associazioni dei consumatori con verifica dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, l'azienda intende aderire alle principali esigenze di informazione all'utenza circa l'attività svolta per l'espletamento del servizio affidatole.

Sul sito Internet www.fctorinospa.it sono rilevabili ulteriori informazioni al riguardo aggiornate con tempestività su eventuali variazioni.

Da circa tre anni è pubblicata dall'Azienda, con cadenza bimestrale, la rivista FARMACOM, posta a disposizione dell'utenza in tutte le 34 Farmacie Comunali ed in tutte le Circoscrizioni che si sono rese disponibili alla distribuzione, riportante informazioni di rilievo riguardanti l'Azienda stessa ed il settore in cui opera, ed ampi servizi di aggiornamento/consiglio su specifiche esigenze di prevenzione e cura di patologie diffuse.

Tutti i lunedì non festivi dalle ore 9,00 alle ore 11,00, presso la sede di C.so Peschiera 193, è possibile presentare personalmente reclami e suggerimenti riguardanti l'erogazione del servizio.

A tutti i reclami ed alle richieste di chiarimento è data risposta scritta tempestivamente e comunque entro quindici giorni dal ricevimento della segnalazione.

La Direzione Aziendale è disponibile, previo appuntamento telefonico, a ricevere i singoli cittadini che volessero fare di persona le proprie segnalazioni. Reclami e suggerimenti possono anche essere inviati per posta, posta elettronica e fax agli indirizzi indicati a pagina 1.

La Direzione aziendale si impegna a risolvere nel migliore dei modi, con la maggior soddisfazione possibile dell'utente, considerato il danno subito, ogni contestazione sollevata dal medesimo, privilegiando le vie conciliative ed il ricorso a prodotti/prestazioni disponibili in Azienda.

Tutti i giorni dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, con orario continuato dalle 8,00 alle ore 17,30, è possibile contattare la Segreteria dell'Azienda.

Come stabilito dall'Art. 18 del Contratto di Servizio, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti del servizio, nonché di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, è prevista la costituzione di una Commissione tecnica composta da rappresentanti della Società Farmacie Comunali S.p.A. e del Comune di Torino con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e dell'Agenzia dei servizi pubblici locali del Comune di Torino.

Detta Commissione effettuerà con cadenza annuale la verifica dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.



PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Nella finalità di comporre in tempi rapidi ed economici eventuali liti e controversie tra gli Utenti e Farmacie Comunali Torino è stata concordata tra quest'ultima e le Associazioni dei Consumatori una "Procedura di Conciliazione", secondo quanto previsto dalla Raccomandazione 2001/310/CE e Raccomandazione 1998/257/CE che impongono l'osservanza dei principi dell'indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà e rappresentanza.

Regolamento:

1. *In caso di ricezione di reclami Farmacie Comunali Torino dovrà segnalare all'Utente reclamante la facoltà di avvalersi della Procedura di Conciliazione;*

2. *L'Utente, al fine di ottenere l'attivazione della Procedura di Conciliazione, ha la facoltà di presentare il reclamo alle seguenti Associazioni dei consumatori:*

ACU Piemonte – Associazione Consumatori Utenti, Piazza Gran Madre di Dio n. 3 – tel. 0114346964 – fax 0114477555 – mail: info@acupiemonte.it

MOVIMENTO CONSUMATORI TORINO, Via San Secondo n. 3 – tel. 0115069546 – fax 0115611414 – mail: torino@movimentoconsumatori.it

ALLEANZA CONSUMATORI Piemonte o.n.l.u.s. – via Mazzini, 112 15100 Alessandria
Tel./fax 0131 226584, email alleanzaconsumatori@tiscali.it

A seguito della richiesta di attivazione della Procedura l'Associazione, entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione del reclamo, dovrà convocare la Commissione di Conciliazione, composta da un Conciliatore in rappresentanza dell'Utente e l'altro nominato da Farmacie Comunali Torino.

3. *Farmacie Comunali Torino è tenuta ad agevolare la convocazione nel rispetto del predetto termine, mettendo a disposizione i propri locali o presso la sede delle Associazioni.*

4. *La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del cliente. In caso di necessità può decidere di effettuare nuovi approfondimenti e di acquisire ulteriore documentazione, ovvero di procedere ad ulteriori riunioni, non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di primo esame.*



23

5. Dopo aver esaminato il caso la Commissione individua per iscritto l'eventuale proposta di soluzione che il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori sottoporrà all'Utente.
6. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo tra le parti la Commissione redigerà d'ufficio il verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.

In alternativa l'utente ha a disposizione un'ulteriore modalità di conciliazione per la risoluzione delle controversie prevista da un protocollo firmato nel 2008 tra l'Agenzia dei servizi pubblici locali della Città di Torino, la Camera Arbitrale del Piemonte e la Camera di commercio di Torino. Il servizio, a pagamento, è a disposizione per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere in connessione o in occasione dell'erogazione di servizi pubblici locali nei rapporti tra le Società, la Città, l'Agenzia e qualunque soggetto pubblico o privato. Ulteriori informazioni sul servizio sono disponibili presso la Camera di commercio e al seguente sito web: <http://www.to.camcom.it/conciliazione>.

