



CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI

YGEA S.R.L.



| | |
|---|----|
| IL SERVIZIO FARMACEUTICO | 2 |
| Evoluzione della farmacia (SCHEDA DI APPROFONDIMENTO) | 2 |
| LE FARMACIE COMUNALI DI TREVIGLIO | 3 |
| Schede delle farmacie | 3 |
| L'ATTIVITÀ DELLA FARMACIA..... | 4 |
| I SERVIZI DELLE FARMACIE | 4 |
| I NOSTRI SERVIZI..... | 5 |
| LE OFFERTE E LE CAMPAGNE PROMOZIONALI..... | 5 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI | 6 |
| IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI | 7 |
| ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ | 8 |
| LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO | 10 |
| LA TUTELA DEL CITTADINO - DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI..... | 11 |
| VALIDITÀ | 11 |
| IL FARMACO (SCHEDA DI APPROFONDIMENTO) | 12 |
| Il decalogo del farmaco (SCHEDA DI APPROFONDIMENTO)..... | 13 |
| PER USARE MEGLIO I FARMACI (SCHEDA DI APPROFONDIMENTO) | 13 |
| L'ARMADIETTO DEI MEDICINALI (SCHEDA DI APPROFONDIMENTO) | 14 |
| Allegato 1 - "OSSERVAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI" | 16 |
| Allegato 2 - "PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE" | 17 |
| Allegato 3 - "DOMANDA DI CONCILIAZIONE" | 22 |



IL SERVIZIO FARMACEUTICO

La Farmacia è un presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare prestazioni socio-sanitarie sul territorio a tutela della salute del cittadino. Le Farmacie comunali rappresentano un importante punto di riferimento per la cittadinanza, non solo per quanto riguarda la vendita dei prodotti farmaceutici, ma anche per la consulenza, l'informazione e l'attività di prevenzione e di promozione del benessere e della salute.

Evoluzione della farmacia (SCHEDE DI APPROFONDIMENTO)

Fino al 1888, con la legge Crispi, in Italia non esisteva una normativa che regolamentasse l'esercizio della farmacia. All'epoca il farmacista (lo "Speziale") era colui che preparava, con il medico, i medicinali necessari per la cura della malattia.

La legge Crispi si ispirò principalmente alla massima libertà nell'apertura ed esercizio delle farmacie. Ne conseguì un'elevatissima concentrazione di farmacie nelle grandi città o nei centri altamente popolati ed il parallelo abbandono dei centri a bassa densità di popolazione.

Nel 1913, con la riforma Giolitti, si affermò il principio che l'assistenza farmaceutica alla popolazione, e conseguentemente l'esercizio della farmacia, è un'attività primaria dello Stato, esercitata direttamente attraverso gli Enti locali o delegata a privati in regime di concessione vitalizia ottenuta attraverso concorso pubblico, senza possibilità d'acquisto, vendita, o trasferimento per successione. Fu inoltre istituita la pianta organica per l'apertura di nuove farmacie basata sul numero dei residenti.

Seguirono il Testo unico delle leggi sanitarie in materia di servizio farmaceutico (R.D. 1265 del 1934) e il Regolamento per il servizio farmaceutico (R.D. 1706 del 1938).

Nel 1968, con la riforma Mariotti, furono apportate sostanziali modifiche all'istituto della farmacia, tra le quali la possibilità di trasferire la concessione e la vendita dell'esercizio commerciale, anche per le farmacie gestite dal Comune.

Le norme successive, legge 892 del 1984 e 362 del 1991, hanno ulteriormente modificato il quadro di riferimento delle farmacie, la prima elevando il criterio topografico, per la formazione o revisione della pianta organica, da 500 a 1000 metri e la seconda stabilendo la presenza di una farmacia ogni 5000 abitanti nei comuni con popolazione fino 12.500 abitanti e una ogni 4000 abitanti negli altri comuni e che il criterio topografico (o della distanza) può essere usato in deroga al criterio demografico (o della popolazione).

La presenza delle farmacie in Italia è capillare: 18.000 farmacie di cui circa 16.000 private e 2.000 pubbliche. Il rapporto abitanti per farmacia è al di sotto di 1 ogni 4000 abitanti. Ciascuna farmacia, succursale, dispensario o dispensario stagionale è registrata con un codice univoco nell'Anagrafe delle farmacie che è stata istituita con la finalità di individuare in modo puntuale i luoghi fisici in cui vengono movimentati i medicinali, al fine di monitorare adeguatamente l'intera rete di distribuzione dal punto di vista territoriale.

A partire dal 2006 il decreto Bersani ha modificato ulteriormente il quadro di riferimento delle farmacie eliminando, tra le altre cose, l'incompatibilità tra l'esercizio dell'attività di fornitura al pubblico di medicinali in farmacia e l'attività di distribuzione all'ingrosso di medicinali e l'incompatibilità tra la partecipazione a società titolari di farmacia e attività nel settore della distribuzione, ed estendendo la possibilità di vendita di tutti i farmaci o prodotti non soggetti a prescrizione medica anche agli esercizi commerciali diversi dalle farmacie.



Nel 2009 con il decreto 153 si è stabilito l'uso esclusivo della denominazione "Farmacia" e della croce di colore verde, su qualsiasi supporto cartaceo, elettronico o di altro tipo, per le farmacie e le farmacie ospedaliere.

Nel 2010, Decreti ministeriali hanno previsto l'erogazione servizi e di prestazioni professionali ai cittadini anche da parte delle farmacie.

(fonte Ministero della Salute - www.salute.gov.it)

LE FARMACIE COMUNALI DI TREVIGLIO

Schede delle farmacie

Farmacia Comunale 1

Viale Montegrappa 31 (interno centro commerciale)
24047 Treviglio
Telefono 0363/681010
Fax 0363/305402
e-mail farmacia.uno@ygea.it

Direttore Farmacia
Dott.ssa Marina Pellaschiar

| | | |
|---------------------|-------------|-------------|
| Orari di apertura | | |
| Da lunedì a giovedì | 09.00-13.00 | 15.00/19.30 |
| Venerdì e sabato | 09.00-19.30 | |
| Giorno di chiusura | domenica | |

Farmacia Comunale 2

Via Pontirolo 23
24047 Treviglio
Telefono 0363/681010
Fax 0363/303868
e-mail farmacia.due@ygea.it

Direttore Farmacia
Dott.ssa Paola Conti

| | | |
|--------------------|-------------|-------------|
| Orari di apertura | | |
| Da lunedì a sabato | 08.30-12.30 | 15.00/19.00 |
| Giorno di chiusura | domenica | |



Farmacia Comunale 3

Viale Piave 43

24047 Treviglio

Telefono 0363/681010

Fax 0363/303878

e-mail farmacia.tre@ygea.it

Direttore Farmacia

Dott.ssa Francesca Vitali

Orari di apertura

Da lunedì a sabato 08.30-12.30 15.00/19.30

Domenica 08.30-12.30 15.00/19.00

Aperta tutte le notti 20.00-08.30

L'ATTIVITÀ DELLA FARMACIA

L'art. 32 della Costituzione Italiana dichiara che "La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività", definendo quindi la salute dei cittadini come un bene fondamentale per la persona e per la collettività. Il quadro di attività dedicate alla salute della popolazione è realizzato tramite una complessa rete di servizi sanitari e sociali, dal medico di base alle cliniche specialistiche, presente su tutto il territorio nazionale. In questo contesto, le Farmacie rivestono un ruolo fondamentale di intermediazione tra il cittadino e i medicinali, nel quadro della assistenza sanitaria di base. Le Farmacie sono presenti in modo capillare sul territorio e sono accessibili in qualsiasi momento del giorno e della notte e in qualsiasi giorno dell'anno.

I SERVIZI DELLE FARMACIE

La farmacia non dispensa solamente i farmaci, ma è anche un centro di servizi per la salute dove i cittadini possono usufruire di varie prestazioni connesse alla cura e al benessere della persona, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica. Nel nuovo Codice deontologico del farmacista (http://www.ordinefarmacisti.it/codice_deontologico.php), si parla infatti della Farmacia come "presidio socio-sanitario e centro di servizi sanitari". In altri termini, la Farmacia, accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, 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 e Regionale. I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);
- servizi socio-sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie);
- servizi di informazione ed educazione sanitaria.

Fanno parte delle competenze della farmacia:

1. l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
2. la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
3. la preparazione estemporanea dei medicamenti;



4. la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del servizio sanitario nazionale;
5. la 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 dell'informazione;
6. la farmacovigilanza.

I NOSTRI SERVIZI

Oltre ai servizi di dispensazione dei farmaci, di base, socio-sanitari specializzati e di informazione ed educazione sanitaria, le Farmacie Comunali di Treviglio offrono:

Prodotti parafarmaceutici:

- prodotti dietetici
- prodotti omeopatici
- prodotti d'erboristeria
- prodotti di profumeria
- cosmetica
- fitoterapia
- fitocosmesi
- articoli sanitari
- articoli infanzia
- integratori
- prodotti veterinari
- occhiali da lettura

Noleggino:

- tiralatte
- bilancia neonato
- bombola ossigeno
- elettromedicali
- stampelle
- aerosol

Foratura lobi (solo Farmacia 3 – viale Piave 43 - a pagamento)

Distributore automatico profilattici

Check-up

- misurazione pressione (gratuita)
- analisi sangue (solo Farmacia 3 – viale Piave 43 – a pagamento)

LE OFFERTE E LE CAMPAGNE PROMOZIONALI

Per favorire il risparmio delle famiglie e dei consumatori, le Farmacie comunali realizzano nell'arco dell'anno alcune campagne promozionali, proponendo in offerta una serie di prodotti per le malattie stagionali a prezzi fortemente ribassati ed organizzando inoltre giornate promozionali, nelle quali acquistare prodotti con sconti particolari ed usufruire di servizi gratuiti. Le informazioni relative a tali iniziative sono disponibili presso le farmacie comunali e sul sito istituzionale www.ygea.it.



PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della farmacia è improntata al rispetto di principi fondamentali:

CONTINUITÀ, 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.

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.

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.

EFFICACIA, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e tempestiva 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 (su informazioni fornite dalle Asl). 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.

EFFICIENZA, 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 e mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie. 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.

EGUAGLIANZA, 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, intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio cliente, 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, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci da questi prescritti.

PARTECIPAZIONE, 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 alla proprie rimostranze e critiche. 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.

RISERVATEZZA, il farmacista si impegna a non divulgare 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. Sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute da collaboratori e/o colleghi. Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.

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.

TUTELA, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei medicinali e dei dispositivi medici combattendo i rischi degli effetti collaterali, 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, 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.

IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Nel corso degli anni, accanto alla dispensazione dei farmaci, si sono aggiunte altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. La farmacia non è solo un luogo di distribuzione dei medicinali. La diversificazione delle aspettative e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e del benessere e alla prevenzione ha stimolato la nascita di una vasta offerta di servizi sociosanitari in farmacia, cioè servizi di base, specialistici e di informazione-educazione sanitaria. Di seguito sono elencati i servizi offerti dalle farmacie comunali di Treviglio. Per ogni servizio sono stati definiti "fattori di qualità", "standard" e relativi "indicatori" di misurazione per consentire a tutti gli utenti di valutare l'effettiva qualità del servizio ricevuto. Il "fattore di qualità" è il principio che deve ispirare il servizio; lo "standard" è la modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi; l'"indicatore" è lo strumento tramite cui l'utente può misurare lo standard minimo. Questi strumenti sono fondamentali per garantire la trasparenza dei servizi e delle attività in farmacia e la partecipazione dell'utenza, entrambi aspetti fondamentali nel percorso di qualità.



ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ

| SERVIZI | FATTORI DI QUALITÀ | INDICATORE | STANDARD |
|---|--|---|--|
| Approvvigionamento di medicinali 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) 0,05% 2) 12 ore consecutive riducibili |
| Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino | Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali | Temperatura Max 25-30° | Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono |
| Informazione sui medicinali | Competenza del personale addetto | Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti Rilevazione annua customer satisfaction | 100% dei casi Esito 8/10 |
| Preparazioni magistrali | Rispetto della normativa in vigore DM 18-11-03 | Etichetta contenente le informazioni obbligatorie | Presenza di etichetta visibile |
| Terapia del dolore | Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore | Giacenze da registro di carico/scarico | Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi. Per il restante 10% vale quanto previsto per l'approvvigionamento dei medicinali. |
| Farmacovigilanza | 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 |
| Gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali | Tempestività | Tempo richiesto per informare il medico | Entro un'ora |
| Disponibilità elenchi specialità medicinali | Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo | Tempo richiesto | Tempo reale (via telematica) |
| Informazione 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 di dati | 1) Frequenza dell'informazione 2) Tempo richiesto | 1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta dell'utente) 2) Tempo reale (via telematica) |
| Identificabilità del personale | Trasparenza e identificabilità | Presenza cartellino identificativo con nome e qualifica | 100% del personale di farmacia |
| Distribuzione schede informative (su patologie, stili di vita, nuovi prodotti) | Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie | Valutazione di merito | Legittimazione scientifica ed autorizzazione amministrativa |



| | | | |
|---|---|--|---|
| Informazione sul prezzo dei medicinali | Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita | Prezzo riportato dallo scontrino | Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 h dal cambio di prezzo |
| Esposizione di prodotti parafarmaceutici | 1) Possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codici a barre) | 1) Segnaletica interna 2) Etichetta o cartellino del prezzo (esistenza di un lettore di codice) | 1) Chiarezza della informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) Esistenza di etichetta su tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti |
| Sito internet | 1) Facilità di consultazione 2) Completezza ed affidabilità delle informazioni 3) Interazione con l'utente | 1) Navigazione 2) aggiornamento 3) e-mail dedicata | 1) pagine internet facilmente consultabili 2) Presenza aggiornata mensilmente dei turni delle farmacie, delle iniziative promosse e realizzate 3) Possibilità di inoltrare messaggi e-mail per la richiesta di informazioni |
| Possibilità di reclamo | Velocità della risposta | Procedura formalizzata nella carta dei servizi | Massimo 10 giorni |
| Misurazione della pressione | 1) Esistenza di un'area destinata al servizio. 2) Disponibilità di apparecchi automatici. 3) Risposta scritta e garanzia dei valori | 1) Riservatezza 2) Dati riportati sul referto 3) Controllo dell'apparecchiatura | 1) Presenza di un locale adibito alla prestazione separato dal resto della farmacia 2) Indicatore valore pressione sistolica, diastolica e numero di pulsazioni al minuto 3) Come previsto dalle ditte produttrici |
| Misurazione del peso corporeo | Garanzia dei valori | Controllo dell'apparecchiatura | Come previsto dalle ditte produttrici |
| Misurazione del colesterolo totale, glicemia e trigliceridi | 1) Esistenza di un'area destinata al servizio. 2) Disponibilità di apparecchi automatici. 3) Risposta scritta e garanzia dei valori | 1) Riservatezza 2) Dati riportati sul referto 3) Controllo dell'apparecchiatura | 1) Presenza di un locale adibito alla prestazione separato dal resto della farmacia 2) Indicatore valore rilevato e dei valori di riferimento 3) Come previsto dalle ditte produttrici |



| | | | |
|--|--|--|---|
| Test autoanalisi | <ol style="list-style-type: none"> 1) Esistenza di un'area destinata al servizio. 2) Disponibilità di apparecchi automatici. 3) Risposta scritta e garanzia dei valori | <ol style="list-style-type: none"> 1) Riservatezza 2) Dati riportati sul referto 3) Controllo dell'apparecchiatura | <ol style="list-style-type: none"> 1) Presenza di un locale adibito alla prestazione separato dal resto della farmacia 2) Indicatore valore rilevato e dei valori di riferimento 3) Come previsto dalle ditte produttrici |
| Holter pressorio (da attivare in 2015) | <ol style="list-style-type: none"> 1) Esistenza di un'area destinata al servizio. 2) Disponibilità di apparecchi automatici. 3) Risposta scritta e garanzia dei valori | <ol style="list-style-type: none"> 1) Riservatezza 2) Dati riportati sul referto 3) Controllo dell'apparecchiatura | <ol style="list-style-type: none"> 1) Presenza di un locale adibito alla prestazione separato dal resto della farmacia 2) Indicatore valore rilevato e dei valori di riferimento 3) Come previsto dalle ditte produttrici |
| Noleggio bombole di ossigeno | <ol style="list-style-type: none"> 1) Elenco apparecchiature disponibili 2) Corretto funzionamento 3) Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento 4) Garanzia sul rispetto delle norme igieniche | <ol style="list-style-type: none"> 1) Correttezza dati inventario e giacenze 2) Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta 3) Disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario) 4) corretto stoccaggio | <ol style="list-style-type: none"> 1) margine errore 0,05% 2) Disponibilità immediata o prenotazione immediata 3) n. resi per malfunzionamento o norme igieniche non adeguate pari a 0 4) rispetto delle norme di conservazione |
| Noleggio apparecchiature medicali e protesiche | <ol style="list-style-type: none"> 1) Elenco apparecchiature disponibili 2) Corretto funzionamento 3) Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento 4) Garanzia sul rispetto delle norme igieniche | <ol style="list-style-type: none"> 1) Correttezza dati inventario e giacenze 2) Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta 3) Disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario) 4) corretto stoccaggio | <ol style="list-style-type: none"> 1) margine errore 0,05% 2) Disponibilità immediata o prenotazione immediata 3) n. resi per malfunzionamento o norme igieniche non adeguate pari a 0 4) rispetto delle norme di conservazione |
| Guardia farmaceutica notturna e diurna | <ol style="list-style-type: none"> 1) risposta alla chiamata | | Immediata |

LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

L'utente è al centro dell'attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari. La farmacia deve garantire una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale e non allestire vetrine e spazi interni che diano un'immagine non consona al suo ruolo nel rispetto delle norme e dell'etica professionale. Anche la pubblicità presente in farmacia deve avere una finalità realmente informativa per gli utenti e non presentare espressioni ingannevoli o parziali. Per migliorare la qualità delle prestazioni e delle attività svolte in farmacia è fondamentale il coinvolgimento degli utenti.



I modi della partecipazione

- esprimere valutazioni, osservazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.
- indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-utente.

LA TUTELA DEL CITTADINO - DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI

Ai sensi della legislazione vigente, il diritto di accesso di cui all'art. 22 della legge 7 agosto 1990 n. 241, si esercita anche nei confronti della Società, in quanto gestore di pubblico servizio.

La Carta dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di Treviglio e la società Ygea Srl, e in quanto tale è soggetta a revisione almeno triennale, di concerto con il Comune di Treviglio, nonché espressione del Protocollo di intesa sottoscritto dal Comune di Treviglio con le associazioni dei consumatori approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 88 del 5/6/2013.

Con la Carta dei Servizi, oltre alle garanzie previste per i consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, e al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, le Farmacie comunali si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela. Ogni utente dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità. Come esercitare questo diritto? L'utente può:

- rivolgersi direttamente al Direttore della Farmacia, anche in forma riservata e, qualora il Direttore non fosse presente o disponibile, chiedere di essere contattato direttamente, entro un tempo massimo di 5 giorni.
- rivolgersi all'Amministratore Unico tramite e-mail o nota scritta, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto del reclamo, tramite e-mail all'indirizzo amministratoreunico@ygea.it oppure tramite posta ordinaria indirizzata a: Amministratore Unico Ygea Srl – viale Piave 43, 24047 Treviglio (BG).
- utilizzare il modulo allegato alla Carta dei servizi o presente in ogni farmacia depositandolo nei raccoglitori appositamente previsti nelle farmacie.
- avvalersi della procedura di conciliazione di cui al protocollo di intesa (allegati 2 e 3).

VALIDITÀ

Tutti gli standard di erogazione dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni "normali" con esclusione quindi di eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti delle Autorità Pubbliche.

Questo documento può essere soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di legge e direttive emanate da parte delle Autorità competenti in materia; in ogni caso viene aggiornato, con cadenza almeno triennale.

Allegati:

- 1) Modulo Osservazioni e reclami degli utenti
- 2) Protocollo di intesa e Regolamento procedura di Conciliazione
- 3) Domanda di Conciliazione



IL FARMACO (SCHEDA DI APPROFONDIMENTO)

- È un bene esistenziale, concepito e prodotto per tutelare la vita e la salute delle persone e per consentire loro di vivere più a lungo e con la migliore qualità di vita possibile.
- Deve possedere, per essere utile, tre necessari requisiti: sicurezza (tutti i farmaci possiedono una potenziale tossicità e va dunque salvaguardato il rapporto più favorevole tra i benefici attesi e il rischio di effetti diversi); efficacia (dove cioè poter modificare il decorso di una malattia o curarne i sintomi o prevenirli); qualità (le specialità medicinali posseggono contenuti e caratteristiche certificati e garantiti in ogni fase di vita del prodotto, dalla produzione alla distribuzione). A questi tre requisiti deve necessariamente accompagnarsi la condizione dell'impiego corretto e appropriato (il farmaco si usa infatti solo in caso di necessità, alle giuste dosi e per il periodo necessario).
- Possiede inevitabili e forti profili di criticità: tutti i farmaci, compresi quelli da automedicazione acquistabili senza ricetta, esercitano un'attività terapeutica, hanno controindicazioni e possono causare effetti collaterali anche gravi. Se assunti insieme ad altri farmaci o ad altre sostanze, come ad esempio l'alcool, moltissimi farmaci possono inoltre dare luogo a interazioni pericolose, procurando gravi danni alla salute.
- È un prodotto ad altissima specificità composto da due parti inscindibili: quella sostanziale, rappresentata dal principio attivo in esso contenuto; quella formale, altrettanto necessaria, costituita dal complesso di informazioni, indicazioni, avvertenze e consigli per l'impiego forniti dalle aziende che lo producono, dalle autorità sanitarie che lo autorizzano, dai medici che lo prescrivono e dai farmacisti che lo dispensano.
- È un prodotto destinato a una terapia o a finalità preventive e come tale non si consuma ma si impiega. Proprio per questo, l'erogazione dei farmaci è sottoposta a regole rigide, nel superiore interesse della tutela della salute.
- È un bene di salute e non una merce qualsiasi, e come tale non può essere oggetto di sollecitazione a un maggiore consumo, né trasparenti né occulte: assumere maggiori quantità di farmaci o usarli quando non servono può causare gravi danni alla salute.
- Se usato impropriamente, in assenza di vere malattie o, come spesso accade, per soddisfare spinte psicologiche che andrebbero affrontate in modo diverso, può essere causa di malattie.
- Ha la naturale sede di erogazione nella farmacia (anche se non esclusiva), presidio di salute aperto a tutti, sottoposto al controllo delle autorità sanitarie e affidato alla responsabilità di un professionista, il farmacista. Ciò per garantire ai cittadini la necessaria sicurezza nell'accesso alle medicine. All'interno di un rapporto fiduciario che si sostanzia nella consulenza e assistenza farmacologica, ovvero l'insieme di consigli e avvertenze per conservare e usare bene i farmaci, anche i più noti e comuni, riducendo i rischi connessi al loro impiego.
- Insieme a un connotato e non qualificabile valore etico, sanitario e sociale, ha un costo economico, sostenuto dal SSN (Sistema Sanitario Nazionale) o direttamente dal cittadino. Usare male i farmaci o sprecarli, dunque, al di là delle possibili conseguenze sulla salute, significa sottrarre risorse che potrebbero essere impiegate per una sanità migliore. Per contro, il farmaco usato con la necessaria appropriatezza è anche un investimento che produce enormi risparmi, eliminando o mantenendo sotto controllo patologie che, altrimenti, potrebbero richiedere ricoveri ospedalieri o altri e più costosi trattamenti e interventi terapeutici.



- Non ha mai lo scopo di sostituirsi a corrette abitudini di vita: non ha senso ricorrere a un farmaco se poi si adottano comportamenti sbagliati, regimi alimentari scorretti o si trascura l'attività fisica. È sbagliato pensare che esista sempre un farmaco adatto a risolvere i nostri problemi; bisogna invece sforzarsi di capire quel è il modo per conservarsi in buona salute e quali possono essere le cause dei nostri malesseri, con l'aiuto del medico e del farmacista.

Il decalogo del farmaco (SCHEDA DI APPROFONDIMENTO)

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.
3. Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.
4. Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.
5. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
6. Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
7. Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.
8. Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
9. Conserva integra la confezione non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
10. Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.

PER USARE MEGLIO I FARMACI (SCHEDA DI APPROFONDIMENTO)

A quasi tutti capita, prima o poi, di dover prendere una compressa, magari per combattere un sintomo che può apparire banale. Non facciamolo a cuor leggero: il farmaco non è mai un prodotto neutro ed è bene assumerlo con prudenza. Un semplice antistaminico preso per combattere i fastidiosi sintomi di un'allergia, ad esempio, può provocare stati di pesante sonnolenza che, in caso di viaggio in auto, ci esporrebbero a gravi rischi. Occorre avere grande attenzione quando si segue già una terapia con altri farmaci, come spesso accade agli anziani e ai malati cronici: le medicine, possono anche non essere compatibili tra loro con possibili conseguenze gravi o addirittura fatali. Ecco perché, quando ci rechiamo in farmacia, dobbiamo sempre preoccuparci di rivolgere alcune semplici ed importanti domande al nostro farmacista, alle quali lui sarà lieto di rispondere, perché questo è il senso della sua professione, e che ci permetteranno di assumere più tranquillamente e senza rischi il farmaco, impiegandolo al meglio. E, magari, risparmiando anche qualcosa.

Cinque domande da rivolgere sempre al tuo farmacista

1. Come, quando e per quanto tempo devo prendere questa medicina?
2. Questo farmaco può dare luogo a interazioni pericolose se assunto con altri farmaci o con particolari alimenti?
3. Questo farmaco ha effetti collaterali conosciuti? E quali?
4. Come devo conservare questo farmaco? Per quanto tempo è utilizzabile, una volta aperta la confezione?



5. Ci sono equivalenti generici, cioè un farmaco a minor prezzo e con lo stesso principio attivo e lo stesso dosaggio che corrispondono a questa specialità medicinale?

L'ARMADIETTO DEI MEDICINALI (SCHEDA DI APPROFONDIMENTO)

Dove metterlo

La più elementare norma di sicurezza è di collocarlo in un luogo inaccessibile ai bambini, meglio se chiuso a chiave. I farmaci non vanno tenuti "a portata di mano": un bambino potrebbe trovare accattivanti i confettini colorati che la mamma tiene nel cassetto del comodino (pillola anticoncezionale), o le pastiglie anticarie che stanno sul mobile di cucina. Basti pensare che nel nostro paese è proprio l'assunzione di un numero eccessivo di compresse di fluoro la prima causa di intossicazione acuta da farmaci nei bambini. Tenendo conto dei fattori che possono influenzare la stabilità dei farmaci, la soluzione più idonea è un contenitore chiuso (una scatola o un armadietto) che li ripari dalla luce, un ambiente fresco e asciutto, al riparo cioè dall'umidità e dal calore eccessivo. Per questa ragione, contrariamente a quanto avviene nella maggior parte delle case, non è corretto conservare i farmaci in cucina o nel bagno.

Come organizzarlo

L'armadietto delle medicine deve servire solo per le medicine. Prodotti per l'igiene personale o di uso domestico vanno tenuti rigorosamente separati: ammoniaca, trielina, benzina, acetone sono sostanze facilmente evaporabili e i loro vapori possono alterare i farmaci. Se lo spazio lo consente, tenere divise le medicine per gli adulti da quelle dei bambini, quelle per uso interno da quelle per uso esterno e dal materiale per medicazioni e accessori: un armadietto ordinato diminuisce la possibilità di commettere errori nel prelevare i farmaci.

Cosa conservare nell'armadietto

Il minimo indispensabile! Solo così è possibile conservare con cura le medicine: ogni prodotto inutile crea confusione e pericoli. Normalmente nella farmacia domestica devono esserci i prodotti che servono per curare piccoli disturbi, per i quali di solito non è necessario interpellare il medico o il farmacista (farmaci da banco), ma bastano l'esperienza personale e il buon senso. Ovviamente il contenuto dell'armadietto può variare nel tempo in funzione dei problemi che ricorrono con maggior frequenza in famiglia e in funzione della composizione del nucleo familiare (ad esempio l'arrivo di un bambino, la presenza di una persona anziana più bisognosa di cure o con particolari malattie). Così, se in casa vi sono malati cronici, occorre accertarsi che non manchino mai le terapie specifiche abituali.

Cosa controllare

Il contenuto dell'armadietto deve essere controllato periodicamente (almeno una volta l'anno) per verificare se vi siano farmaci scaduti. Questi vanno eliminati come pure quelli che si suppone non vengano riutilizzati e vanno sostituiti con confezioni nuove solo quelli che servono. Anche se provoca raramente reazioni tossiche, un farmaco scaduto può aver perso parte della sua efficacia e non garantire l'effetto terapeutico atteso. Prima di assumere un farmaco conservato nell'armadietto occorre comunque leggere sempre la data di scadenza stampigliata sulla confezione. Per sapere con certezza la data di preparazione e la loro scadenza, le medicine devono essere conservate nelle loro confezioni originali. Può essere utile scrivere sulla scatola la data di apertura della confezione e la persona che ha utilizzato quel farmaco. I colliri, una volta aperti, non si mantengono sterili a lungo. Vanno impiegati perciò solo il tempo strettamente necessario alla risoluzione dell'affezione oculare ed eliminati a guarigione



avvenuta. Anche le siringhe monouso in plastica hanno una data di scadenza, stampata sull'involucro esterno, che deve essere controllata prima dell'uso.

Dove mettere i farmaci scaduti

Poiché sono sostanze chimiche, i farmaci richiedono precauzioni anche quando sono da eliminare. Perciò: non vanno gettati nel water o dispersi nell'ambiente perché possono inquinare. Non vanno neppure buttati nella spazzatura, né bruciati perché la combustione potrebbe sviluppare sostanze molto pericolose. La cosa giusta da fare è raccogliarli e buttarli nei contenitori messi a disposizione da molte farmacie. Le siringhe vanno invece buttate nella spazzatura dopo aver ricoperto l'ago con l'apposita protezione.

Cosa prevede una dotazione "di base":

Farmaci:

- antifebbrili e antidolorifici. Un prodotto a base di paracetamolo è indicato sia per adulti (in compresse) che per bambini (in sciroppo, gocce o supposte). In caso di febbre e dolori di vario tipo (mal di testa, mal di denti, mal d'orecchio), per gli adulti anche l'acido acetilsalicilico è un farmaco molto efficace, se tollerato;
- a seconda delle preferenze individuali, può essere utile anche un antinfiammatorio/antidolorifico;
- una pomata anestetica locale da usare in caso di piccole ustioni o ferite per calmare il dolore. Per le ustioni, tuttavia, ricordare che il provvedimento più importante resta comunque raffreddare la parte ustionata immergendola per almeno 10 minuti in acqua fredda;
- una pomata a base di idrocortisone da utilizzare per punture di insetti, per lenire il prurito particolarmente intenso e fastidioso o per arrossamenti della pelle;
- un antiacido per occasionali acidità di stomaco.

Materiale di pronto soccorso:

- un disinfettante per la pelle senza alcol, meglio se a base di cloro o di iodio. I fazzoletti medicati in confezione sigillata e singoli sono una buona soluzione anche se sono un po' più costosi: non si contaminano nel tempo e una volta usati si gettano;
- garze quadrate sterili (ma una volta aperta la bustina che le contiene la sterilità si perde) per la medicazione di ferite o escoriazioni sono da preferire al cotone idrofilo perché non lasciano pelucchi;
- garze sterili, confezionate singolarmente;
- benda di altezza media (5-7 cm) per fasciature;
- cerotti di varie dimensioni;
- un rotolo di cerotto ipoallergenico (di tela o di carta);
- una benda elastica (assicurarsi di avere i ganci per fermarla o tenere a disposizione delle spille di sicurezza).

Strumenti vari:

- un termometro infrangibile; se in casa ci sono bambini o anziani, i termometri elettronici, anche se più costosi di quelli tradizionali a mercurio, sono preferibili perché non si rompono e si leggono più facilmente;
- alcune siringhe sterili di diversa misura (2-5 ml) in confezioni monouso;
- pinzette (vanno bene anche quelle per le ciglia) per togliere spine, schegge o per sollevare lembi di pelle;
- forbicine con le punte arrotondate;
- una borsa per il ghiaccio o una confezione monouso di ghiaccio istantaneo.



Allegato 1 - “OSSERVAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI”

Nome e Cognome: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____ Email: _____

Codice Fiscale _____

Motivo dell'osservazione:

- Tempi approvvigionamento di medicinali in caso di indisponibilità in farmacia
- Informazione sui medicinali
- Preparazioni magistrali
- Informazione sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino
- Sito internet istituzionale
- Servizi resi in farmacia (misurazione pressoria, glicemia...)
- Servizio notturno
- Ritardata consegna fatture
- Contatti con personale Ygea
- Altro

Descrizione dell'osservazione:

Data _____

Firma _____



Allegato 2 - “PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE”

PROTOCOLLO DI INTESA TRA YGEA S.R.L. E FEDERCONSUMATORI BERGAMO, ADOC BERGAMO E ADICONSUM BERGAMO PER ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELLA CONCILIAZIONE E DI ATTIVAZIONE DI UNA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Premesso che:

- La conciliazione paritetica rappresenta nell’ambito della ADR (*Alternative Dispute Resolution*) un valido strumento per la risoluzione delle controversie e per fornire una adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori;
- Ygea S.r.l. riconosce il ruolo delle associazioni dei consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella promozione della tutela dei consumatori, nonché il loro contributo a stimolare una concorrenza basata sul rispetto dei diritti dei consumatori e sulla qualità dei servizi resi;
- Ygea S.r.l. intende caratterizzare l’erogazione di tali servizi destinati ai consumatori con la previsione della possibilità di ricorso alla conciliazione paritetica delle controversie, accogliendo così l’auspicio del Socio Comune di Treviglio ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori.

Tutto ciò premesso, le associazioni dei consumatori sopra elencate e Ygea S.r.l., di seguito congiuntamente indicate come Parti, convengono quanto segue:

1. con il presente Protocollo le Parti intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra le Società di vendita ed i rispettivi clienti consumatori, in relazione ai rapporti di fornitura beni e servizi in ambito farmaceutico. In particolare la conciliazione paritetica potrà essere attivata per le seguenti tipologie di controversia:
 - ✓ Tempi approvvigionamento di medicinali in caso di indisponibilità in farmacia
 - ✓ Informazione sui medicinali
 - ✓ Preparazioni magistrali
 - ✓ Informazione sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino
 - ✓ Sito internet istituzionale
 - ✓ Servizi resi in farmacia (misurazione pressoria, glicemia...)
 - ✓ Servizio notturno
 - ✓ Ritardata consegna fatture
 - ✓ Contatti con personale Ygea
2. lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica è disciplinato da un apposito Regolamento, allegato al presente Protocollo. La procedura si caratterizza per semplicità di accesso e di svolgimento, riservatezza dei dati e della soluzione conciliativa, gratuità per il consumatore. La conciliazione con esito positivo dovrà comportare la redazione di apposito verbale avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art.1965 e seguenti del c.c.;



3. le Parti si impegnano altresì a fornire un'ampia informativa alla clientela, ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di conciliazione ed alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.
4. Ygea S.r.l. si impegna a far inserire dalle Società di vendita, nella documentazione contrattuale, le informazioni relative alla conciliazione paritetica;
5. le Parti si riconoscono la facoltà di menzionare la rispettiva partecipazione e la sottoscrizione del presente Protocollo e dell'annesso Regolamento al fine di accedere a specifici bandi di istituzioni od enti nazionali o Europei diretti a promuovere lo sviluppo delle conciliazioni presso imprese, cittadini e pubblica amministrazione. Le Parti si impegnano a consentire la massima trasparenza reciproca riguardo l'utilizzo dei fondi e dei finanziamenti in tal modo ottenuti;
6. le Parti si impegnano a verificare la funzionalità del Protocollo e del Regolamento decorsi 6 mesi dalla loro sottoscrizione.

Treviglio, li

Per Ygea S.r.l.

Federconsumatori Bergamo

Adiconsum Bergamo

ADOC Bergamo



REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARTITETICA DI YGEA S.R.L.

ART 1. NATURA E AMBITO DI APPLICAZIONE

- 1.1 Il presente Regolamento, che attua il Protocollo d'Intesa sottoscritto da Ygea S.r.l. con le associazioni dei consumatori ad esso aderenti, e del quale costituisce un allegato, disciplina la procedura di conciliazione paritetica istituita per la risoluzione stragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere su tutto il territorio nazionale tra clienti aderenti alle Associazioni dei Consumatori e Ygea S.r.l. in relazione ai rapporti di fornitura di beni e servizi in ambito farmaceutico che non siano state positivamente risolte in sede di reclamo diretto da parte del cliente a Ygea S.r.l.
- 1.2 La procedura di conciliazione di cui al presente Regolamento potrà essere attivata per le controversie che abbiano ad oggetto:
- ✓ Tempi approvvigionamento di medicinali in caso di indisponibilità in farmacia
 - ✓ Informazione sui medicinali
 - ✓ Preparazioni magistrali
 - ✓ Informazione sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino
 - ✓ Sito internet istituzionale
 - ✓ Servizi resi in farmacia (misurazione pressoria, glicemia...)
 - ✓ Servizio notturno
 - ✓ Ritardata consegna fatture
 - ✓ Contatti con personale Ygea

ART. 2. UFFICIO DI CONCILIAZIONE

- 2.1 Presso Ygea S.r.l. è istituito l'Ufficio di conciliazione al quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento.
- 2.2 L'Ufficio di conciliazione è costituito da operatori abilitati a svolgere il ruolo di conciliatore scelti dalle parti firmatarie.

ART. 3. AVVIO DELLA PROCEDURA

- 3.1 L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito; essa può essere avviata mediante presentazione o trasmissione a mezzo fax, e-mail o posta raccomandata della Domanda di conciliazione redatta su apposito modulo reso disponibile da Ygea S.r.l. sul sito internet www.ygea.it ed allegata al presente Regolamento.
- 3.2 La Domanda di conciliazione deve essere presentata dall'Associazione dei consumatori che abbia ricevuto dal consumatore esplicito mandato scritto, incluso nella Domanda medesima, a rappresentarlo nella procedura di conciliazione.
- 3.3 La procedura può essere avviata unicamente ove sia stata preceduta da esperimento di reclamo che non abbia avuto risposta entro i termini previsti o che abbia avuto risposta insoddisfacente per il consumatore.
- 3.4 La Domanda di conciliazione deve essere ricevuta dalla Società Ygea S.r.l. entro e non oltre 30 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione da parte del consumatore della insoddisfacente risposta al reclamo o dalla mancata risposta nei termini previsti.



- 3.5 Ricevuta la Domanda di conciliazione l'Ufficio di conciliazione, nel più breve tempo possibile, identifica il conciliatore che rappresenterà Ygea S.r.l. Qualora la Domanda di Conciliazione risulti improcedibile sulla base del Protocollo di Intesa o del presente Regolamento, la società Ygea S.r.l., tramite l'ufficio di Conciliazione, ne darà tempestiva notizia all'Associazione indicata nella Domanda.
- 3.6 Nel caso la Domanda risulti procedibile, il conciliatore di Ygea S.r.l. prenderà sollecitamente contatto con l'Associazione dei consumatori designata nella Domanda, invitandola ad identificare il proprio conciliatore, con il quale sarà fissato tramite scambio di e-mail l'incontro di conciliazione che dovrà tenersi entro 30 giorni dalla ricezione della Domanda, o entro il diverso termine stabilito concordemente dai due conciliatori.

ART. 4. COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE

- 4.1 Il conciliatore designato da Ygea S.r.l. ed il conciliatore designato dall'Associazione dei consumatori costituiscono la Commissione di conciliazione, la quale non decide la controversia ma ricerca senza formalità un accordo soddisfacente.
- 4.2 L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo rinuncia o revoca del mandato. I conciliatori devono comportarsi in maniera imparziale e neutrale al fine di favorire quanto più possibile il raggiungimento di un compromesso sostenibile per le parti.

ART. 5. INCONTRO DI CONCILIAZIONE

- 5.1 La sede dell'incontro di conciliazione è stabilita dai due conciliatori all'atto della fissazione del medesimo, corrispondendo di regola, e salva espressa indicazione contraria, alla sede della Società Ygea S.r.l. Previo accordo dei due conciliatori, l'incontro di conciliazione potrà svolgersi anche con modalità telematiche e senza necessità di compresenza fisica.
- 5.2 La commissione di conciliazione conduce l'incontro senza formalità di procedura. Ove ritenuto unanimemente necessario, la Commissione di conciliazione individua un consulente tecnico che possa coadiuvarla nello svolgimento del proprio ruolo, con oneri a carico di Ygea S.r.l. La Commissione, qualora strettamente necessario, può fissare eventuali incontri di conciliazione successivi.
- 5.3 Resta inteso che, per le domande procedibili, durante l'esperienza della conciliazione sono sospese le azioni di Ygea S.r.l. volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione. Questa disposizione si applica anche nel periodo di 30 giorni, decorrenti dalla ricezione da parte del consumatore della insoddisfacente risposta al reclamo, o dallo spirare del termine fissato per tale risposta, previsto dall'art. 3 del presente Regolamento per l'avvio della procedura.

ART. 6. ESITO DELLA CONCILIAZIONE

- 6.1 La procedura di conciliazione deve concludersi entro sessanta giorni dalla ricezione della Domanda.
- 6.2 Qualora l'Associazione dei consumatori abbia ricevuto – nell'ambito della Domanda di conciliazione – anche il mandato a transigere, le conclusioni raggiunte vengono formalizzate in un verbale di mancata o avvenuta conciliazione, scambiato a mezzo fax o e-mail (in formato PDF), entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo in ogni caso il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo.
- 6.3 Qualora invece l'Associazione dei consumatori non abbia ricevuto – nell'ambito della Domanda di conciliazione – il mandato a transigere da parte del consumatore, il consenso



esplicito di quest'ultimo dovrà essere acquisito, mediante sottoscrizione del verbale proposto dalla Commissione, a cura del conciliatore designato dall'Associazione, ed il verbale di avvenuta conciliazione così formato dovrà essere trasmesso dal medesimo conciliatore al conciliatore di Ygea S.r.l. entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo.

- 6.4 In caso di mancata trasmissione a Ygea S.r.l. entro il predetto termine, del verbale sottoscritto dal consumatore che non ha conferito mandato a transigere nell'ambito della Domanda di conciliazione, il verbale proposto dalla Commissione si intenderà non accettato dal consumatore e pertanto equivalente ad un verbale di mancata conciliazione.
- 6.5 Il verbale di mancata conciliazione non avrà alcun effetto preclusivo nei confronti di eventuali ulteriori azioni giudiziali e stragiudiziali da parte del consumatore o di Ygea S.r.l.
- 6.6 Il verbale di avvenuta conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art. 1965 e seguenti del codice civile.

ART. 7. RISERVATEZZA DELLA PROCEDURA

- 7.1 L'intera procedura di conciliazione è soggetta a riservatezza e pertanto le parti, i conciliatori e tutti coloro che intervengono nella procedura non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese durante il corso della procedura né l'esito della medesima.
- 7.2 Le parti non possono utilizzare nel corso di eventuali successivi procedimenti giurisdizionali promossi dalle medesime parti e sulla medesima questione le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura di conciliazione.

ART. 8. PERIODO DI SPERIMENTAZIONE

- 8.1 L'attivazione della procedura di conciliazione sarà preceduta da una fase di sperimentazione della durata di 6 mesi, decorrenti dall'avvio della sperimentazione stessa, coincidente con l'adempimento degli impegni di cui all'art 6 del Protocollo di Intesa.

Il presente Protocollo di Intesa e l'annesso Regolamento di Conciliazione Paritetica costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi di Ygea S.r.l.



Allegato 3 - “DOMANDA DI CONCILIAZIONE”

ALLA SEGRETERIA DELL'UFFICIO DI CONCILIAZIONE DI YGEA S.R.L.

Nome e Cognome: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____ Email: _____

Codice Fiscale _____

Il sottoscritto, avendo già presentato reclamo attraverso i canali ordinari di Ygea S.r.l. non essendo soddisfatto del relativo esito, CHIEDE alla Commissione di Conciliazione Paritetica, costituita presso codesto Ufficio, di comporre secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali e alla normativa di settore, la controversia per la problematica di seguito descritta:

- Tempi approvvigionamento di medicinali in caso di indisponibilità in farmacia
- Informazione sui medicinali
- Preparazioni magistrali
- Informazione sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino
- Sito internet istituzionale
- Servizi resi in farmacia (misurazione pressoria, glicemia...)
- Servizio notturno
- Ritardata consegna fatture
- Contatti con personale Ygea

Il sottoscritto

- DICHIARA di aver ricevuto, unitamente al presente modulo di domanda, copia del Regolamento di Conciliazione e di conoscerne ed accettarne integralmente il contenuto e la modalità di nomina dei componenti della Commissione di Conciliazione Paritetica.
- ACCETTA che la Commissione di Conciliazione Paritetica sia formata dal rappresentante di Ygea S.r.l. e dal rappresentante dell'Associazione dei Consumatori firmatarie:
 - scelta dallo stesso (indicare Associazione:).
 - designata dalla Segreteria con criteri di turnazione all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie.
- CONFERISCE mandato a individuare una proposta per la composizione della controversia di cui sopra al rappresentante delle Associazioni dei Consumatori componente la Commissione di Conciliazione Paritetica, designato, per le funzioni a questi attribuite a norma del Regolamento di Conciliazione medesimo.
- CONFERISCE al rappresentante delle Associazioni dei Consumatori designato mandato a transigere:
 - sì
 - no
- AUTORIZZA il conciliatore designato anche ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia della protezione dai dati personali) e successive modifiche, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia.
- CONFERISCE al rappresentante delle Associazioni dei Consumatori designato mandato a transigere:
 - sì
 - no
- AUTORIZZA il conciliatore designato anche ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia della protezione dai dati personali) e successive modifiche, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia.

Data _____

Firma _____

