CARTA DEI SERVIZI

FARMACIE COMUNALI PIACENTINE

1. Premessa e finalità

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale la Società Farmacia Comunale Piacentine srl informa i cittadini sulle attività svolte, sui servizi disponibili, sulle modalità di accesso e sugli standard qualitativi che si impegna a garantire.

La Farmacia costituisce un presidio sanitario e sociale di prossimità, al servizio della comunità, contribuendo alla tutela della salute, alla prevenzione e alla promozione di corretti stili di vita.

La Carta dei servizi è uno strumento indispensabile per comunicare con i cittadini e si pone i seguenti obiettivi:

- garantire trasparenza e chiarezza nei rapporti con gli utenti;
- assicurare un servizio professionale, accessibile e qualificato;
- favorire la partecipazione dei cittadini;
- rendere verificabili gli impegni assunti;
- promuovere il miglioramento continuo della qualità.

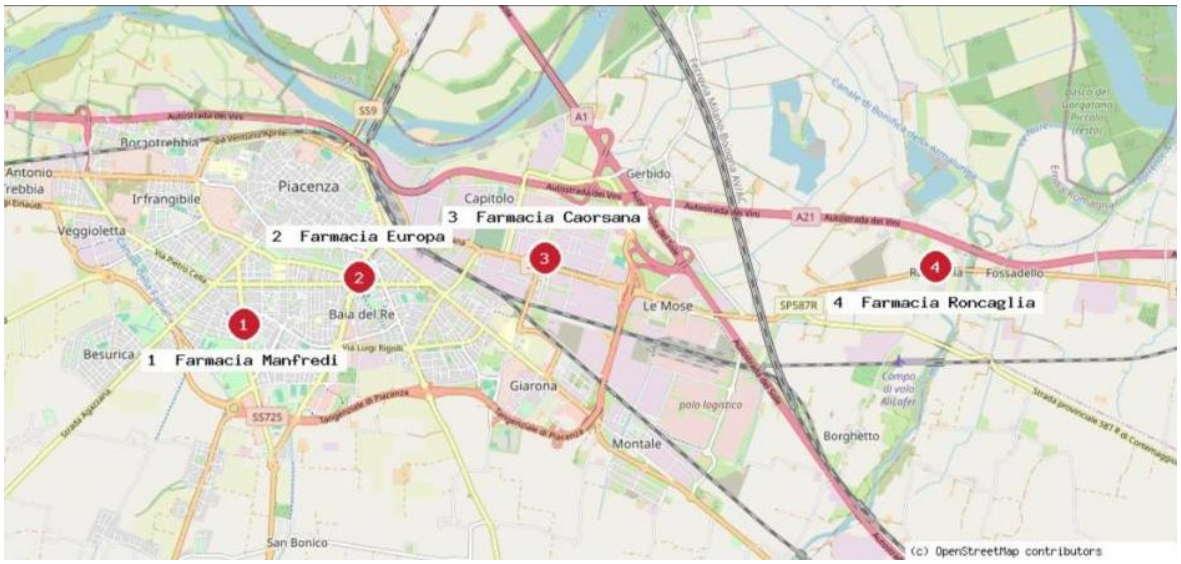
2. Identità e missione della Farmacia

Farmacie Comunali Piacentine srl (o FCP) opera nell'interesse della collettività, perseguendo finalità di tutela della salute pubblica e di erogazione di servizi farmaceutici e sociosanitari.

La sua missione consiste nel garantire:

- disponibilità e corretta dispensazione dei medicinali;
- assistenza e consulenza farmaceutica qualificata;
- informazione indipendente e corretta sull'uso dei medicinali;
- promozione della prevenzione;
- attenzione alle persone anziane, fragili e con difficoltà di accesso ai servizi sanitari.

Tutto questo viene erogato presso le nostri sedi :



FARMACIA MANFREDI

- **Indirizzo:** Via Manfredi 72/B, 29122 Piacenza (PC)
- **Telefono:** 0523 457361 (telefono e fax)
- **E-mail:** manfredi@farmaciepiacentinecomunali.it
- **PEC:** fcpsrl@arubapec.it
- **Orari di apertura:** Aperta 24 ore su 24, tutti i giorni, festivi e notturni compresi
- **Direttore della Farmacia:** Pierluigi ORRICANI
- **Sito istituzionale:** https://farmaciepiacentinecomunali.it/farmacia-manfredi/

FARMACIA EUROPA

- **Indirizzo:** Via Calciati 25, 29100 Piacenza (PC)
- **Telefono:** 0523 610399 – Fax 0523 612750
- **E-mail:** velleia@farmaciepiacentinecomunali.it
- **PEC:** fcpsrl@arubapec.it
- **Orari di apertura:** Lunedì–sabato 8:00–20:00; domenica 9:00–13:00
- **Direttore della Farmacia:** M. Cecilia SOLENGHI
- **Sito istituzionale:** https://farmaciepiacentinecomunali.it/farmacia-europa/

FARMACIA CAORSANA

- **Indirizzo:** Via Maestri del Lavoro 3, 29122 Piacenza (PC)
- **Telefono:** 0523 475143
- **E-mail:** roncaglia@farmaciepiacentinecomunali.it
- **PEC:** fcpsrl@arubapec.it
- **Orari di apertura:** Lunedì–venerdì 7:00–19:00, orario continuato
- **Direttore della Farmacia:** Antonello Pellegrino
- **Sito istituzionale:** https://farmaciepiacentinecomunali.it/farmacia-caorsana/

FARMACIA RONCAGLIA

- **Indirizzo:** Strada Caorsana 182 (Fraz. Roncaglia), 29100 Piacenza (PC)
- **Telefono:** 0523 504908 (telefono e fax)
- **E-mail:** roncaglia@farmaciepiacentinecomunali.it

- **PEC:** fcpsrl@arubapec.it
- **Orari di apertura:** Lunedì–venerdì 8:30–12:30 e 15:30–19:30
- **Direttore della Farmacia:** Dott. Antonello Pellegrino
- **Sito istituzionale:** https://farmaciepiacentinecomunali.it/farmacia-roncaglia/

3. Principi fondamentali

FCP ispira la propria attività ai seguenti principi:

Principio	Impegno
Eguaglianza	Servizi senza discriminazioni
Imparzialità	Equità e correttezza nei rapporti con gli utenti
Continuità	Regolarità del servizio negli orari stabiliti, a tal fine la Farmacia Manfredi svolge servizio H24
Diritto di scelta	Informazioni utili per scelte consapevoli
Partecipazione	Ascolto di segnalazioni e suggerimenti, nell'ottica della partecipazione dei cittadini per migliorare l'erogazione dei servizi
Efficienza	Organizzazione orientata alla qualità attraverso l'adeguamento costante dei sistemi organizzativi e procedurali
Riservatezza	Tutela dei dati personali e sanitari in ottemperanza alle leggi sulla Privacy
Professionalità	Aggiornamento e competenza del personale al servizio del cittadino

4. Servizi offerti

4.1 Servizio farmaceutico

- Dispensazione di medicinali con ricetta medica.
- Vendita di medicinali senza obbligo di prescrizione nei limiti previsti.
- Distribuzione di farmaci e dispositivi medici.
- Informazioni sulle modalità di assunzione e conservazione dei medicinali.
- Gestione delle richieste di medicinali non immediatamente disponibili.

4.2 Consulenza e assistenza

- Informazioni sull'utilizzo corretto dei farmaci.
- Supporto per l'aderenza alla terapia.
- Informazioni sui dispositivi medici.
- Orientamento ai servizi sanitari territoriali.
- Educazione sanitaria e promozione della salute.

4.3 Servizi della farmacia dei servizi

FCP offre ai cittadini una serie di servizi che vanno da quelli di base come la dispensazione del farmaco, in tutte le farmacie, a quelli integrativi che possono essere gratuiti o a pagamento, in alcune farmacie, per andare nella direzione della farmacia dei servizi:

- misurazione della pressione arteriosa;
- servizi di telemedicina;
- elettrocardiogramma (ECG);
- holter cardiaco e pressorio;
- test e prestazioni diagnostiche consentiti;
- servizi di prevenzione e screening;
- prenotazioni CUP;
- guardia farmaceutica attraverso la farmacia H24

5. Standard di qualità e indicatori di servizio

Gli standard rappresentano gli impegni verificabili assunti dalla Farmacia nei confronti dei cittadini.

.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard proposto
Accoglienza	Cortesia e disponibilità	Sempre
Professionalità	Presenza di farmacista abilitato durante il servizio	100% del servizio
Assistenza	Informazioni sull'utilizzo dei medicinali	Su richiesta dell'utente
Disponibilità farmaci	Scorte coerenti con la rotazione dei farmaci e gestione dei prodotti mancanti	Informazioni e tempi comunicati al momento della richiesta
Attesa	Tempo di attesa al banco	Obiettivo: entro 15 minuti, salvo urgenze e situazioni particolari
Informazione	Competenza del personale laureato e chiarezza delle comunicazioni	Informazioni comprensibili e aggiornate
Reclami	Riscontro alle segnalazioni	Entro 30 giorni
Riservatezza	Protezione dei dati personali	Conformità alla normativa vigente
Accessibilità	Accesso ai locali	Nel rispetto dei requisiti applicabili
Aggiornamento	Formazione professionale	Secondo gli obblighi normativi e professionali

6. Impegni nei confronti dei cittadini

FCP si impegna a:

1. Accogliere gli utenti con cortesia e disponibilità.
2. Garantire informazioni corrette, chiare e comprensibili sull’uso dei farmaci.
3. Rispettare la dignità e la riservatezza di ogni persona.
4. Prestare particolare attenzione alle esigenze degli utenti fragili.
5. Fornire indicazioni sui tempi di reperimento dei medicinali mancanti.

6. Mantenere ambienti decorosi, ordinati e sicuri.
7. Favorire la prevenzione e l'educazione sanitaria.
8. Monitorare la qualità dei servizi erogati.

7. Tutela dell'utente e gestione dei reclami

Ogni cittadino può presentare osservazioni, reclami, suggerimenti o segnalazioni in merito alla qualità dei servizi ricevuti.

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- direttamente presso la Farmacia;
- mediante posta elettronica;
- mediante PEC,;
- attraverso gli appositi canali presenti sul sito istituzionale.

La Farmacia si impegna a:

- registrare le segnalazioni ricevute;
- esaminarne il contenuto;
- individuare eventuali azioni correttive;
- fornire un riscontro, di norma, entro 30 giorni.

La presentazione di un reclamo non comporta alcuna penalizzazione per l'utente.

8. Monitoraggio e miglioramento della qualità

La qualità dei servizi viene verificata attraverso:

- rilevazione delle segnalazioni e dei reclami;
- monitoraggio dei tempi di attesa;
- verifica della disponibilità dei medicinali;
- questionari di soddisfazione;
- verifica periodica del rispetto degli standard;
- analisi delle criticità e predisposizione di azioni correttive.

9. Diritti e doveri degli utenti

Diritti

- Ricevere assistenza professionale e qualificata.
- Ottenere informazioni chiare e comprensibili.
- Essere trattati con rispetto e imparzialità.
- Vedere tutelata la propria riservatezza.
- Presentare reclami e suggerimenti.

Doveri

- Rispettare il personale e gli altri utenti.
- Fornire informazioni corrette ai fini dell'assistenza.
- Rispettare le prescrizioni e le indicazioni sanitarie.
- Utilizzare correttamente gli spazi e i servizi della Farmacia.

10. Contatti e informazioni

Farmacie Comunali Piacentine Srl

- Indirizzo: via Manfredi 72 Piacenza
- Telefono: 0523 716187
- E-mail: info@farmaciepiacentinecomunali.it
- PEC: fcpsrl@arubapec.it
- Sito istituzionale: www.farmaciepiacentinecomunali.it