Farmacie Genovesi SpA, società per azioni con il Comune socio unico, gestisce le undici farmacie comunali, servizio importante ed integrato nel “sistema a tutela della salute” della città di Genova.

Per questo motivo si è dotata di una Carta dei Servizi per meglio rispondere alle esigenze ed alle aspettative dei cittadini-utenti.

Carta dei Servizi di " Farmacie Genovesi S.p.A.

La “Carta dei Servizi” , è il documento di impegno tra la Società di gestione delle farmacie comunali, FARMACIE GENOVESI S.p.A., ed i cittadini nella loro qualità di utenti e consumatori e quindi è lo strumento che permette di conoscere le metodologie di lavoro, le finalità, gli obiettivi che si intendono raggiungere al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni di Farmacie Genovesi S.p.A. adottando specifici standard di quantità e qualità assicurandone il rispetto e verificando il grado di soddisfazione degli utenti.
Il cittadino-utente è pertanto in grado di verificare personalmente le caratteristiche dei servizi forniti ed il miglioramento programmato. Inoltre grazie alla Carta dei Servizi il cittadino diventa soggetto attivo e non più semplice destinatario e fruitore del servizio pubblico. Il suo reclamo, le sue proposte e suggerimenti diventano per la Società di gestione stimolo e motore di continua innovazione e di adeguamento ai nuovi bisogni e richieste di un’utenza in continua e rapida evoluzione.

La Carta dei Servizi delle farmacie comunali è nel contempo:

- una guida ai servizi offerti dalle undici farmacie comunali;

- un mezzo di puntuale informazione circa gli standard di qualità degli stessi servizi: il mancato rispetto degli standard dà diritto all’utente di

sporgere reclamo;

- un'assunzione di responsabilità da parte della Società che gestisce il servizio in relazione alla qualità garantita e programmata e ai risultati in favore dell'utenza.

Per garantire all'utenza un prodotto/servizio conforme alle normative di legge ed affidabile le Farmacie Comunali hanno adottato a partire dal 2004 un sistema di gestione per la qualità certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 .
Farmacie Genovesi S.p.A. si prefigge di investire sulla qualità dei prodotti/servizi forniti per poter esaudire le potenziali richieste della clientela.

Per questo motivo la certificazione di qualità e la "Carta dei Servizi" sono un punto di partenza per raggiungere la soddisfazione del cliente.

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta dei Servizi sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2013 e vengono aggiornato annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, turni di guardia farmaceutica, chiusure per ferie,ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della carta e nelle copie cartacee al momento della consegna.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali. I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento realizzate, sono pubblicate ogni anno, entro il mese di settembre sul sito della Società al seguente indirizzo: " www.farmaciecomunali.genova.it ".

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito della Società al seguente indirizzo: "www.farmaciecomunali.genova.it "
Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta ad ogni Farmacia Comunale, presso cui sono disponibili copie per i cittadini.
.

SERVIZI OFFERTI DALLE FARMACIE COMUNALI

La Società gestisce il servizio farmaceutico pubblico di vendita al dettaglio di farmaci, parafarmaci, presidi medico-chirurgici e di tutti gli altri prodotti tipicamente distribuiti dal canale farmacia, nelle undici farmacie comunali situate sul territorio cittadino.

Le farmacie comunali osservano un orario di apertura di almeno 40 ore

settimanali:

Le farmacie comunali n.1, n.3, n.6, n.8 e n. 11 sono inserite nella turnazione di guardia farmaceutica effettuata dalle farmacie cittadine secondo il calendario predisposto dalla ASL 3.

Ad integrazione del servizio di dispensazione di farmaci e parafarmaci nelle farmacie comunali sono inoltre effettuati i seguenti servizi di base:

Misurazione della pressione arteriosa

Viene effettuata presso tutte le farmacie comunali con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; all'utente viene consegnata una tessera sulla quale sono registrati i valori riscontrati ad ogni misurazione per consentire di conoscere l'andamento dei valori pressori nel tempo;

Controllo del peso corporeo

Viene effettuato presso tutte le farmacie comunali con apparecchi elettronici e a richiesta degli utenti i farmacisti forniscono suggerimenti e consigli per una corretta alimentazione;

Informazione Sanitaria mediante la distribuzione di opuscoli e di pubblicazioni di interesse sanitario

Periodicamente sono in distribuzione gratuita presso tutte le farmacie comunali opuscoli informativi e/o riviste sanitarie che riguardano le piccole patologie più diffuse, l'igiene, la prevenzione e altri argomenti attinenti la tutela della salute.

Autoanalisi di colesterolo,glicemia e trigliceridi

Il servizio è eseguito con apparecchiature rispondenti ai requisiti di legge che consentono una rapida effettuazione degli autotest mediante l'analisi del sangue capillare; il servizio è presente in sette farmacie,come da dettaglio seguente, nelle quali è stato allestito l' angolo della salute – spazio adeguato in cui il farmacista può assistere all'autotest diagnostico e colloquiare con l'utente in maniera riservata.

Medicinali scaduti

E' presente in ogni farmacia comunale, ben visibile e facilmente accessibile, un apposito contenitore, dove riporre i medicinali caduti;gli stessi medicinali verranno poi smaltiti nel rispetto delle normative ambientali.

Farmacovigilanza

Le farmacie comunali collaborano con i medici di base nell'attività di

farmacovigilanza, in conformità alla normativa in vigore (D.Lgs.N.95 del 8.4.2003 e al D.Lgs.N.219 del 24.4.2006 – artt.129-134) e in tutte le farmacie è disponibile per gli utenti il modulo ministeriale per la segnalazione dell'insorgenza di reazioni avverse.

Prenotazioni CUP

A seguito della convenzione stipulata con la ASL 3 Genovese presso tutte le farmacie comunali è attivo il servizio telematico di prenotazioni CUP per l'effettuazione di analisi e di visite specialistiche presso le strutture sanitarie pubbliche, che consente ai cittadini di usufruire di un servizio rapido e d efficiente e di facile accesso.

Elenco delle strutture e dei servizi offerti

Farmacia	Servizi
Comunale n. 1 Via Burlando 76 r Tel. 010876264 Direttrice: Dssa Maria Luisa Romanelli	Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali, bilancia pesaneonati e bombole di ossigeno. Misurazione della pressione arteriosa Bilancia pesapersone Autotest diagnostici (colesterolo, glicemia, trigliceridi) Servizio prenotazioni CUP
Comunale n. 2 Via Coronata 68 r Tel. 0106510051 Direttrice: Dssa Emanuela Marchese	Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali, bilancia pesaneonati e bombole di ossigeno. Misurazione della pressione arteriosa Bilancia pesapersone Servizio prenotazioni CUP
Comunale n. 3 Via Isonzo 48 r Tel. 010391425 Direttrice. Dssa Isabella La Rosa	Distributore automatico di profilattici Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali, bilancia pesaneonati e bombole di ossigeno. Autotest diagnostici (colesterolo, glicemia, trigliceridi)

	Misurazione della pressione arteriosa Bilancia pesapersone Servizio prenotazioni CUP.
Comunale n. 4 Via S.Bartolomeo del Fossato 209 r Tel. 0102463552 Direttore: Dott. Paolo Bonfiglioli	Distributore automatico di profilattici Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali, bilancia pesaneonati e bombole di ossigeno. Autotest diagnostici(colesterolo, glicemia, trigliceridi) Misurazione della pressione arteriosa Bilancia pesapersone Servizio prenotazioni CUP
Comunale n. 5 Via Modigliani 27 r Tel. 010814732 Direttore: Dott. Fausto Clavarino	Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali, bilancia pesaneonati e bombole di ossigeno Misurazione della pressione arteriosa Bilancia pesapersone Servizio prenotazioni CUP
Comunale n. 6 Via Gherzi 50 Tel.0108362465 Direttrice: Dssa Sara Costa	Distributore automatico di profilattici Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali e bombole di ossigeno Misurazione della pressione arteriosa Autotest diagnostici (colesterolo, glicemia, trigliceridi) Bilancia pesapersone Servizio prenotazioni CUP
Comunale n. 7 Via Cravasco 22 Tel. 010693161 Direttrice: Dssa Angela Vallarino	Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali, bilancia pesaneonati, e bombole di ossigeno Misurazione della pressione arteriosa Bilancia pesapersone Servizio prenotazioni CUP
Comunale n. 8 Via Quinto 34 r Tel.0103200227 Direttrice: Dssa Stefania Tangari	Distributore automatico di profilattici Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali, bilancia pesaneonati e bombole di ossigeno. Misurazione della pressione arteriosa Bilancia pesapersone Servizio prenotazioniCUP

Comunale n. 9 Via Linneo 95 Tel. 0107450367 Direttrice: Dssa Patrizia Perasso	Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali, bilancia pesaneonati e bombole di ossigeno Autotest diagnostici (colesterolo, glicemia, trigliceridi) Misurazione della pressione arteriosa Bilancia pesapersone Servizio prenotazioni CUP.
Comunale n. 10 Via Vasco da Gama 19 r Tel. 010415523 Direttrice: Dssa Giorgiana Feroleto	Distributore automatico di profilattici Autotest diagnostici (colesterolo, glicemia, trigliceridi) Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali, bilancia pesaneonati e bombole di ossigeno. Misurazione della pressione arteriosa Bilancia pesapersone Servizio prenotazioni CUP
Comunale n. 11 Via S.G.Battista 42 r Tel. 0108690506 Direttrice: Dssa Mariarosa Mascardi	Distributore automatico di profilattici Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali, bombole di ossigeno e bilancia pesaneonati. Autotest diagnostici(colesterolo, glicemia, trigliceridi) Misurazione della pressione arteriosa Bilancia pesapersone Servizio prenotazioni CUP

QUALITA’

Farmacie Genovesi S.p.A., nell'ambito delle prestazioni offerte, intende perseguire quale politica aziendale l'obiettivo della qualità allo scopo di fornire all’utenza un prodotto/servizio conforme alle normative di legge ed affidabile.

Farmacie Genovesi S.p.A. si prefigge di investire sulla qualità dei prodotti/servizi forniti per poter soddisfare le potenziali richieste della

clientela.

Gli obiettivi principali che Farmacie Genovesi S.p.A. intende perseguire sono:

- la soddisfazione dei clienti interni ed esterni;
- il miglioramento dei prodotti/servizi offerti all'utenza ed alla clientela tramite il monitoraggio ed il mantenimento del sistema qualità basato sulla norma **UNI EN ISO 9001:2008**

In particolare Farmacie Genovesi S.p.A. si prefigge di raggiungere la soddisfazione del cliente mediante:

- il continuo monitoraggio dei processi aziendali con la finalità di incrementare l'efficacia e l'efficienza degli stessi;(all.1)
- la formazione e l'addestramento del personale a tutti i livelli;
- la presenza costante di personale professionalmente qualificato e numericamente adeguato alle effettive necessità del servizio; tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento;
- il rigoroso rispetto degli orari di aperture delle farmacie comunali e l'osservanza dei turni di chiusura per ferie collaborando con la ASL per il massimo rispetto possibile delle esigenze del territorio;
- il comportamento degli operatori a contatto con il pubblico improntato alla cortesia, al rispetto e alla capacità di dialogo;
- la collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini:
- il reperimento dei farmaci mancanti nel più breve tempo possibile dalla richiesta e comunque non oltre 24 ore feriali, purchè i farmaci richiesti siano reperibili nel normale ciclo distributivo;
- la consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- la possibilità di consultare le liste di prescrivibilità dei farmaci e dei relativi prezzi , nonché delle liste di trasparenza previste dalla legge N.149 del 26.7.2005 , aggiornate in riferimento alle modifiche apportate da AIFA;
- l'indicazione ai cittadini-utenti affetti da piccole patologie trattabili con farmaci da banco e senza obbligo di ricetta medica, dei prodotti più efficaci e più economici;

Nel fornire i propri servizi Farmacie Genovesi S.p.A.. adotta i principi fondamentali di:

EGUAGLIANZA

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

IMPARZIALITÀ

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso.

CONTINUITÀ

A tutti i cittadini è assicurata la continuità quantitativa e qualitativa delle prestazioni.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

A tutti i cittadini è garantita da parte dei farmacisti dipendenti di Farmacie Genovesi S.p.A. la massima tempestività e precisione nella dispensazione di farmaci con prescrizione medica avendo cura di fornire all'utente tutte le informazioni sulle corrette modalità di assunzione; i farmacisti mettono a disposizione la loro preparazione professionale anche attraverso la periodica partecipazione a corsi di aggiornamento professionale(ECM).

TRASPARENZA E RISERVATEZZA

Trasparenza e riservatezza sono i cardini secondo cui operano i farmacisti delle Farmacie Comunali per instaurare con i cittadini un solido rapporto di fiducia al fine di fornire, in particolare nei casi di richiesta di farmaci di libera vendita o di erogazione di servizi, i prodotti e i consigli più consoni e al minor costo possibile, senza mai venir meno all' impegno di non divulgare notizie riguardo al cittadino, ai prodotti e alle patologie.
Riguardo la "privacy" Farmacie Genovesi S.p.A. si impegna ad operare nel pieno rispetto delle normative vigenti e in particolare ad effettuare il trattamento dei dati personali in conformità alla normativa.

SEMPLIFICAZIONE

Le Farmacie Comunali nella loro attività di dispensazione di farmaci e parafarmaci e di erogazione di servizi sanitari pongono al centro della loro attenzione il cittadino come legittimo portatore di diritti e quindi si attivano per ridurre i tempi di erogazione e di attesa, mediante la suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco, la corretta informazione sui tempi di consegna di farmaci di difficile reperibilità, la definizione di fasce orarie preferenziali per l'erogazione dei servizi, la diffusione di informazione su campagne di prevenzione e di vaccinazione, ecc.
In tutte le 11 Farmacie Comunali di Genova e possibile effettuare pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito. Tutte le farmacie rilasciano lo scontrino fiscale descrittivo dei singoli prodotti acquistati, utile anche per le eventuali detrazioni fiscali qualora la normativa fiscale lo consente.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata scelta.

PARTECIPAZIONE

Il cittadino ha il diritto di collaborare all'erogazione delle prestazioni, con suggerimenti ed osservazioni.

FARMACIE GENOVESI S.p.A. GARANTISCE

1. che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
2. che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
3. che siano rispettate tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, ad ottemperare nello smaltimento a tutte le disposizioni per la salvaguardia dell'ambiente;
4. che venga fornita una consulenza sul corretto uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
5. che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità prezzo;
6. che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
7. che i propri locali siano liberi da barriere architettoniche esterne e sia garantita l'accessibilità agli stessi per i disabili, (compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative);
8. che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
9. che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
10. che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
11. che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto della riservatezza, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
12. che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
13. che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia;
14. che al cliente, in caso di emergenza, vengano fornite le informazioni e il supporto necessario a superare una situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie d'emergenza;
15. la gestione del sito www.farmaciecomunali.genova.it nel quale

sono riportate utili informazioni per l'utente ed inoltre la possibilità di consultare la presente Carta dei Servizi;

.

In particolare Farmacie Genovesi S.p.A. **garantisce** che i servizi offerti (di base e specializzati) vengano erogati sulla base dei seguenti standard minimi:

SERVIZI DI BASE

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Fornitura di medicinali "mancanti" in caso di indisponibilità	Tempo di approvvigionamento	Tempo richiesto	24 ore
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
Condizioni 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° Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Preparazione di formule magistrali ed officinali	Tempo di realizzazione e consegna	Tempo di evasione della richiesta	24 ore
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro il tempo strettamente necessario a seconda della segnalazione pervenuta
Disponibilità elenchi specialità medicinali	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Prenotazioni di visite specialistiche ed esami di laboratorio	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazioni	Massimo 10 minuti dal proprio turno
Test diagnostici (non in tutte le farmacie)	1) esistenza di locale o area destinata ai servizi 2) garanzia dei valori	1) riservatezza 2) controllo e taratura periodica	1) presenza di almeno un elemento

	rilevati	dell'apparecchiatura	separato dal resto della farmacia 2) Taratura e verifica annuale dello strumento come previsto dal produttore o taratura interna equivalente
Misurazione della pressione arteriosa	1) esistenza di area destinata al servizio 2) risposta scritta a garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza 2) taratura e verifica dell'apparecchiatura	1) presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia 2) taratura e verifica annuale dello strumento
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche	1) garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento 2) garanzia idonee condizioni igieniche	1) ispezione visiva da parte del farmacista e disponibilità di istruzioni scritte 2) ispezione e pulizia a cura del farmacista	Apparecchiatura perfettamente funzionante ed igienicamente idone
Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa Servizio Sanitario	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino(medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per SM a pagamento	1) garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) accessibilità dei dati	1) frequenza dell'informazione 2) tempo richiesto	1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2) tempo reale (via telematica)
Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di esterni	Competenza riconosciuta del soggetto invitante	Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale	Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M.
Pubblicazione di campagne di vaccinazione	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	1) possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) visibilità del prezzo per	1) segnaletica interna 2) Etichetta o cartellino del prezzo	1) chiarezza dell'informazione esposta nei cartelli segnalatori

	ogni prodotto (o codice)		2) etichetta sui prodotti o cartellino in evidenza
Informazione sul prezzo dei medicinali	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato nello scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi istantaneamente rispetto al cambio del prezzo (banca dati informatica)
Possibilità di reclamo	Velocità della risposta	Procedura formalizzata	Risposta scritta entro 10 giorni

CONTROLLI

Farmacie Genovesi S.p.A.. ha predisposto un Manuale della Qualità con la finalità di implementare, documentare e mantenere attivo il Sistema Qualità come mezzo per assicurare che i prodotti/servizi forniti siano conformi ai requisiti specificati, con rilevazioni continue e aggiornamenti costanti, integrato per molti aspetti con il Manuale HACCP (norme di buona conservazione dei farmaci).
La sfera di applicazione del MQ è relativa a tutte le attività di Farmacie Genovesi S.p.A. inerenti la vendita al dettaglio di medicinali, parafarmaci, prodotti ad uso veterinario e cosmetici, i servizi di noleggio attrezzature all'utenza ed a tutte le attività che hanno un impatto diretto ed indiretto sulla qualità dei servizi offerti alla clientela.

PIANI DI MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Farmacie Genovesi S.p.A. si impegna:
- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici;
- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino da parte delle farmacie private l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- a collaborare con la ASL 3 Genovese per la realizzazione di eventuali azioni di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia, nonché all'effettuazione di screening di massa,
- a verificare la possibilità di ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali e nel rispetto della normativa vigente, gli orari e i turni delle farmacie al fine di fornire ai cittadini un servizio il più possibile allineato ai bisogni.

VALUTAZIONE E TUTELA

Farmacie Genovesi S.p.A., per essere informata sulle opinioni dei clienti in merito alla qualità dei servizi loro resi, effettuerà periodiche rilevazioni

tramite indagini a campione e raccolta di reclami e suggerimenti presso le farmacie stesse.
Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie Comunali ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi: l'osservanza dei principi fondamentali e degli standard di qualità in essa esposti.

RECLAMI

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto il cittadino può formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché segnalare inadempienze rispetto agli impegni di qualità assunti con la presente Carta dei Servizi.
E' disponibile sul sito e presso tutte le farmacie comunali un apposito modulo per i reclami.(all.2) Le segnalazioni potranno essere inoltrate al Direttore di ciascuna farmacia o alla Direzione di Farmacie Genovesi S.p.A. – Via D'Annunzio 27 – 16121 Genova con le seguenti modalità:
- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail. farm@farmaciecomunali.genova.it
- per telefono al n. 0105584531
- via fax al n. 1015584599
- di persona nei giorni dal lunedi al venerdi dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

La Società ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni.
Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova a:
Autorità Servizi Pubblici Locali
Tel. 0105572422 – 2260
Fax 0105572795
E-mail : autoritaservizi@comune.genova.it
http: //www.asplgenova.it/
E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

RISTORO DEGLI UTENTI

E' l'indennizzo che può essere ottenuto dal cittadino in caso di inadempimento da parte delle farmacie al verificarsi di:
- ritardi nell'evasione di preparazioni magistrali e officinali;
- valori anomali/errati a seguito dell'effettuazione di test diagnostici dovuti a problemi tecnici degli apparecchi presenti in farmacia;
- indisponibilità temporanea di apparecchiature elettromedicali da noleggio;
- comportamento inappropriato e /o inadeguato del personale addetto alla dispensazione dei farmaci e dei parafarmaci e alla gestione dei servizi per il pubblico.

La Direzione Aziendale si impegna a risolvere nel migliore dei modi e con la maggior soddisfazione possibile dell'utente, considerato il danno subito, ogni contestazione sollevata dal medesimo, privilegiando le via

conciliative ed il ricorso a prodotti/prestazioni disponibili in azienda.

VALIDITÀ

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

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Società ha l’obbligo , ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet aziendale, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

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, ogni anno, in sede di riesame del Sistema Qualità Aziendale da parte della Direzione di Farmacie Genovesi S.p.A..

Allegati:

1) Modulo “customer satisfaction”
2) Modulo reclami