



San Vincenzo Servizi

Via Beatrice Alliata, 4, 57027 San Vincenzo (LI)

PEC: sanvincenzoservizi@gigapec.it

Web: www.sanvincenzoservizi.it

Carta dei Servizi per lo svolgimento del servizio di gestione della Farmacia Comunale di San Vincenzo

Premessa

La farmacia comunale è un presidio sociosanitario di base, parte integrante del Servizio Sanitario Nazionale, che svolge una funzione strategica nella tutela della salute pubblica. Accanto alla dispensazione dei medicinali, la farmacia comunale offre un sistema articolato di servizi a supporto del benessere psicofisico del cittadino, operando anche in ambito di prevenzione, educazione sanitaria e promozione della salute.

La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza, garanzia e partecipazione, che esplicita i diritti dei cittadini, gli standard qualitativi e i livelli delle prestazioni erogate. Essa si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, integrando i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, trasparenza e tutela.

1. Identità del soggetto erogatore

La Farmacia Comunali del Comune di San Vincenzo è gestita dall'Azienda Speciale "San Vincenzo Servizi", con sede legale in via B. Alliata, 4 San Vincenzo (LI). L'Azienda è un ente strumentale del Comune, dotato di autonomia gestionale e contabile, che opera nel rispetto della normativa vigente e degli indirizzi dell'Amministrazione comunale.

2. Principi fondamentali

L'attività delle farmacie comunali è improntata ai seguenti principi:

Eguaglianza e imparzialità: parità di accesso ai servizi, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, psichiche o sociali;

Continuità: regolarità nell'erogazione dei servizi, garantita anche attraverso il rispetto dei turni e orari di apertura;

Partecipazione: coinvolgimento attivo dell'utenza nella valutazione e nel miglioramento dei servizi;

Efficienza ed efficacia: impiego ottimale delle risorse per garantire il miglior rapporto tra costi e benefici;

Trasparenza: diritto dei cittadini alla conoscenza delle prestazioni offerte, delle modalità di accesso e dei criteri di erogazione;

Riservatezza: protezione dei dati personali nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR);

Cortesìa e ascolto: attenzione alla relazione umana, all'accoglienza e alla comunicazione empatica.

3. Servizi offerti

3.1 Servizi essenziali

Dispensazione di farmaci con o senza obbligo di prescrizione.

Preparazioni galeniche magistrali e officinali, secondo Farmacopea ufficiale.

Vendita di prodotti parafarmaceutici, omeopatici, fitoterapici, dietetici, per l'infanzia, per l'igiene personale e cosmetici.

Consulenza sull'uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici.

Attività di farmacovigilanza e segnalazione eventi avversi.

3.2 Servizi integrativi

Misurazione della pressione arteriosa.

Controllo del peso corporeo.

Autotest diagnostici di prima istanza (glicemia, colesterolo, trigliceridi).

Noleggio di apparecchi elettromedicali (aerosol, bilance, tiralatte, ecc.).

Servizi CUP di prenotazione visite ed esami specialistici.

Fornitura di informazioni aggiornate sull'accesso ai servizi sanitari pubblici.

3.3 Servizi specializzati e di supporto

"Angolo della salute" per consulenze riservate su benessere, alimentazione, stili di vita.

Distribuzione di opuscoli e schede informative su patologie, terapie, prevenzione.

Realizzazione e partecipazione a campagne educative e screening di massa (es. colon-retto, HIV, diabete).



San Vincenzo Servizi

Via Beatrice Alliata, 4, 57027 San Vincenzo (LI)

PEC: sanvincenzoservizi@gigapec.it

Web: www.sanvincenzoservizi.it

Collaborazione con ASL, scuole, associazioni e altre istituzioni su progetti di prevenzione e salute pubblica.

Servizi di supporto alla medicina territoriale e alle cronicità (farmaci per il dolore, monitoraggio terapie, ecc.).

4. Standard di qualità

L'Azienda Speciale si impegna a garantire:

- Presenza costante di personale qualificato, identificabile tramite apposito cartellino;
- Spedizione della ricetta e consegna del farmaco da parte di farmacisti;
- Tempestività nel reperimento dei farmaci mancanti (entro 24 ore feriali);
- Controlli sistematici su conservazione, scadenze e tracciabilità dei prodotti;
- Ambienti ordinati, accessibili, igienicamente idonei, privi di barriere architettoniche ove possibile;
- Presenza di spazi riservati per consulenze e servizi specialistici;
- Rispetto degli orari e dei turni previsti;
- Esposizione trasparente dei prezzi e dei servizi;
- Qualità della relazione con il cliente: cortesia, empatia, capacità di ascolto e chiarezza comunicativa;
- Aggiornamento continuo del personale su aspetti scientifici, normativi e relazionali.

5. Partecipazione e tutela dell'utenza

L'Azienda Speciale promuove la partecipazione attiva dei cittadini attraverso un ventaglio articolato di strumenti:

- Incontri pubblici e tavoli tematici con operatori del settore e rappresentanti delle associazioni di cittadini per il miglioramento dei servizi;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dell'utenza e ricerche sul gradimento specifico dei servizi offerti e della relazione farmacista-cittadino;
- Raccolta strutturata di segnalazioni, suggerimenti e reclami, cui viene garantita risposta entro 30 giorni;
- Canali informali e formali per l'ascolto delle esigenze, con garanzia di attenzione, riservatezza e risposta adeguata;
- Promozione e attuazione di progetti di educazione sanitaria (prevenzione, corretti stili di vita, aderenza terapeutica);



San Vincenzo Servizi

Via Beatrice Alliata, 4, 57027 San Vincenzo (LI)

PEC: sanvincenzoservizi@gigapec.it

Web: www.sanvincenzoservizi.it

- Sviluppo di iniziative socio-sanitarie dedicate a categorie vulnerabili (anziani, disabili, persone con patologie croniche);
- Collaborazione con Università, enti di ricerca, istituzioni scolastiche e organizzazioni del terzo settore per lo sviluppo di servizi innovativi, scambi di conoscenze, attività formative e divulgative di interesse pubblico.

È inoltre garantito l'esercizio del diritto di accesso agli atti ai sensi della Legge n. 241/1990.

6. Monitoraggio, verifica e revisione

L'Azienda Speciale:

- Definisce indicatori di qualità, quantità e tempi per i servizi offerti;
- Verifica annualmente gli standard di prestazione;
- Collabora con ASL, enti di controllo e organismi rappresentativi degli utenti;
- Provvede alla revisione della Carta dei Servizi almeno ogni tre anni, d'intesa con il Comune di San Vincenzo.

7. Pubblicità e accessibilità

La Carta dei Servizi è:

- Affissa presso ogni sede della farmacia comunale;
- Pubblicata sul sito istituzionale dell'Azienda Speciale;
- Distribuibile in formato cartaceo su richiesta;
- Oggetto di azioni di informazione e comunicazione alla cittadinanza.

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di San Vincenzo e l'Azienda Speciale in data 10 Novembre 2025.

8. Contatti

Per ulteriori informazioni o chiarimenti, gli utenti possono rivolgersi al personale della farmacia presso la sede o tramite i seguenti canali di comunicazione:

- **Telefono:** +39 0565 707273
- **Email:** info@sanvincenzoservizi.it
- **Sito web:** www.sanvincenzoservizi.it