

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

FARMACIE COMUNALI DI VENEZIA

Anno 2025



Area Economia e Finanza
Settore Società, Organismi Partecipati,
Istituzioni Fondazioni e Enti Esterni



Azienda Multiservizi Economici Sociali

Comune di Venezia - Settore Società, Organismi Partecipati, Istituzioni, Fondazioni ed Enti Esterni - il Responsabile del Servizio Contro l'Illegittimo Gestore Società Partecipate e Monitoraggio della Qualità dei Servizi: Dott. Giuseppe Mazzola.

A.M.E.S. S.p.A. - Il Coordinatore: Dott.ssa Silvia Spignesi.

Carta pubblicata a	MARZO 2013
Carta aggiornata a	SETTEMBRE 2019
Revisione	FEBBRAIO 2025

Il presente documento è stato approvato dal Comune di Venezia con Disposizione Dirigenziale n. 236749 del 28/4/2026 con l'intesa delle associazioni dei consumatori.

Sommario

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
DURATA E SCADENZA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	4
NORME E PRINCIPI.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	6
I SERVIZI CHE OFFRIAMO.....	7
a) SERVIZI DI BASE:.....	7
b) SERVIZI INTEGRATIVI.....	8
TABELLA STANDARD DI QUALITÀ.....	10
OBIETTIVI DI QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA AI FINI DELLA VERIFICA DELL'EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO.....	12
RAPPORTI CON I CITTADINI.....	13
RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.....	13
GLI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO AL RIMBORSO.....	14
GESTIONE DELLE CONTROVERSIE.....	14
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	14
QUALCHE UTILE SUGGERIMENTO.....	15
MODULO PER LA PRESENTAZIONE RECLAMI.....	16
ELENCO FARMACIE GESTITE DA AMES S.p.A.....	17
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI.....	18

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

la pubblicazione della Carta dei Servizi delle Farmacie Comunali di Venezia è un'operazione di trasparenza attraverso la quale AMES S.p.A. si rivolge direttamente ai Cittadini per informarli, in modo comprensibile e dettagliato, in merito alla propria struttura, alla tipologia dei servizi offerti, alle modalità e agli orari di erogazione degli stessi.

Lo scopo è quello di tutelare il diritto del Cittadino, dotandolo di tutte le informazioni per sapersi orientare e accedere ai servizi di cui necessita nella maniera più appropriata.

La Carta dei Servizi fornisce inoltre gli standard di qualità oggettivi sui servizi offerti in normali condizioni d'esercizio, ma anche gli obiettivi di miglioramento che l'azienda si impegna a raggiungere e le modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione dell'Utente, al fine di renderlo parte attiva richiedendogli di formulare osservazioni e suggerimenti.

La Carta dei Servizi è pertanto un documento in continua evoluzione, in quanto con essa AMES S.p.A. stipula un patto con i propri Utenti dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito, e ponendo il Cittadino nelle condizioni di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard e ai principi che l'azienda si impegna a rispettare.

L'azienda si pone dunque in un'ottica di miglioramento continuo, verificando il rispetto dei livelli di servizio garantiti, la soddisfazione dell'Utenza e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze della collettività. Il tutto viene monitorato attraverso schede annuali di rendicontazione che devono riportare:

- il livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi per l'anno trascorso;
Reclami e richieste di rimborso;
- Esiti delle indagini di soddisfazione dell'utenza per l'anno trascorso;
- I piani e le azioni intrapresi, compresi i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno;
- Eventuali proposte di revisione (come variazioni di indirizzo, di numeri telefonici tipologie di servizi e/o modalità di erogazione degli stessi);

Gli standard di qualità del Servizio Farmacie Comunali sono di carattere "generale", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni. In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'Utente può far valere i propri diritti attraverso lo strumento del reclamo.

DURATA E SCADENZA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità triennale, a partire dal 1.1.2025, fatti salvi gli aggiornamenti che dovessero rendersi necessari, a seguito di variazioni intervenute, rispetto a quanto indicato nel presente testo.

NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azione degli operatori delle Farmacie Comunali di Venezia si ispira ai principi di efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia e disponibilità, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, chiarezza e trasparenza, riservatezza.

Vediamo nel dettaglio cosa significano tali principi.

EFFICACIA: capacità da parte dei farmacisti di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle corrette modalità di assunzione e sulle loro interazioni. Laddove l'assunzione dei farmaci richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista fornisce indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati.

EFFICIENZA: i farmacisti mettono a disposizione la loro competenza e preparazione professionale, caratterizzata da formazione e aggiornamento continui. Gli operatori di farmacia, inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per il mantenimento di una stretta e costante collaborazione con i medici di base e con le strutture sanitarie, per la verifica del corretto utilizzo e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte dei cittadini (i farmaci scaduti non vanno gettati nei normali cassonetti, bensì vanno collocati negli appositi contenitori presso le farmacie e le isole ecologiche), nonché per la predisposizione di schede informative ed interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti non corretti. Per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, il farmacista suggerisce al cittadino i medicinali con il miglior rapporto qualità/prezzo per il disturbo segnalato.

EGUAGLIANZA: ogni utente, a prescindere da sesso, età, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche, ha dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche e soprattutto in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute; nel caso di dubbi e incomprensioni ha il diritto di avere una informazione in linea con le sue aspettative. AMES S.p.A. dota le proprie strutture del maggior numero di servizi utili al cittadino e si adopera affinché la loro accessibilità sia sempre garantita a tutti; a tale proposito, oltre alla rimozione delle barriere architettoniche, si favorisce l'accessibilità e la fruibilità dei servizi della farmacia da parte di persone con particolari esigenze.

PARTECIPAZIONE: 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 alle proprie eventuali contestazioni e critiche, entro tempi stabiliti. AMES S.p.A. acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio erogato e, nell'ottica del miglioramento, sono previsti dei momenti di consultazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori previste dalla Delibera G.C. di Venezia n. 13 del 27.01.2011, ai sensi dell'art. 2 comma 461 della L. 244/2007 (Legge Finanziaria 2008).

CORTESIA E DISPONIBILITÀ: a fornire, attraverso la conciliante volontà del dialogo, le risposte alle molteplici domande nel campo della salute. L'impegno dei farmacisti di AMES S.p.A. sarà quello di dare risposte esaustive con uno spirito di apertura nei confronti dell'utente, risorsa indispensabile per il miglioramento del servizio.

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ: 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.

IMPARZIALITÀ: capacità specifica del Farmacista di operare a beneficio del proprio utente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie e in base alla normativa vigente, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

CONTINUITÀ: erogazione di un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora invece queste dovessero eccezionalmente mancare per motivi diversi; vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

CHIAREZZA E TRASPARENZA: garanzia di un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui il cittadino può godere.

RISERVATEZZA: i farmacisti si impegnano a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni che vengono loro poste, né tantomeno le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino ha eventualmente usufruito, salvo che per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima. Eventuali deroghe a tale principio vengono formalmente sanzionate.

AMES S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni dei principi normati dall'art. 5 del regolamento Ue 2016/679 e dei diritti dell'interessato disciplinati nel Capo III dello stesso regolamento, garantendo, ai sensi dell'art. 32 del regolamento UE 2016/679, la loro sicurezza con adeguate misure di protezione al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita dei dati, della modifica, della divulgazione non autorizzata o dell'accesso accidentale o illegale.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta della Qualità del Servizio Farmacie Comunali di Venezia sono:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- **Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461)**, che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- **Legge 24/03/2012, n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 - Art. 8**: Contenuto delle carte di servizio.
- **D. Lgs del 14 marzo 2013, n. 33 (Art. 32 co. 1)** "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".
- **D Lgs 201/2022, art.25** – Carta dei Servizi e obblighi di trasparenza dei gestori

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Le farmacie hanno ricoperto un ruolo cruciale nel sistema sanitario italiano fin dalle loro origini, risalenti all'epoca medievale, quando erano conosciute come "spezierie". Questi luoghi erano i principali punti di riferimento per l'acquisto di medicinali e prodotti erboristici, preparati da speziali esperti che, con il passare del tempo, avrebbero posto le basi per la figura moderna del farmacista.

Nel corso dei secoli, le farmacie hanno evoluto la loro funzione, diventando non solo punti di distribuzione di farmaci, ma veri e propri presidi di salute pubblica. Con l'avvento della legislazione farmaceutica nel XIX secolo, la loro attività è stata regolamentata, assicurando standard di qualità nella preparazione e nella vendita di medicinali.

Oggi, le farmacie italiane svolgono un ruolo insostituibile all'interno del Servizio Sanitario Nazionale (SSN), offrendo non solo farmaci, ma anche consulenze, servizi di prevenzione, e monitoraggio della salute dei cittadini. In un contesto in cui la sanità pubblica affronta sfide crescenti, dalle malattie croniche alle emergenze sanitarie globali, il ruolo delle farmacie si è ampliato ulteriormente, includendo campagne di vaccinazione, screening e la gestione di terapie complesse. Questa evoluzione riflette un cambiamento nella percezione e nella realtà delle farmacie: da semplici punti di rifornimento a centri multifunzionali per la tutela della salute pubblica.

AMES S.p.A. gestisce le farmacie comunali di Venezia e di Salzano, il cui elenco è riportato a pagina 18.

L'ambizioso obiettivo di AMES S.p.A. è il miglioramento continuo del servizio offerto, ponendo la soddisfazione del cliente al centro dell'attenzione, così che la farmacia venga percepita come principale punto di riferimento per la promozione e tutela di salute e benessere.

In quest'ottica, AMES S.p.A., già a partire da marzo 2004, si è dotata della certificazione di Qualità Aziendale secondo la norma ISO 9001, proprio per garantire un sempre crescente livello di soddisfazione dell'utenza.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

a) SERVIZI DI BASE:

- dispensazione dei vari medicinali
 - farmaci a carico del Sistema Sanitario Nazionale;
 - farmaci di fascia C a carico dell'assistito;
 - farmaci di automedicazione (OTC/SOP);
 - distribuzione per conto (DPC) di farmaci normalmente distribuiti dalle strutture sanitarie ospedaliere;
- assistenza integrativa: rappresenta l'insieme di prestazioni aggiuntive erogate dalla Regione rispetto a quelle previste dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), per garantire un accesso più ampio o facilitato a determinati farmaci, dispositivi o servizi sanitari;
- servizi sociosanitari;
- educazione sanitaria.

Fanno parte delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sulla scelta e l'uso dei medicinali;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN;
- 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 sociosanitari e dell'informazione;
- la farmacovigilanza.

Come criterio fondamentale, inoltre, tutte le farmacie gestite da AMES S.p.A. intraprendono o sostengono iniziative locali legate ai temi del benessere e della salute, in coordinamento con le campagne promosse a livello nazionale.

b) SERVIZI INTEGRATIVI

La Legge n. 69/2009 introduce il concetto di “Farmacia dei servizi”.

Come è noto, la c.d. “Farmacia dei servizi” rappresenta una evoluzione dell’attività delle farmacie nell’ambito delle cure primarie; essa ha la finalità di ampliare i servizi territoriali espletati dalle farmacie, sia per favorire la deospedalizzazione della sanità, sia per ampliare il ruolo che le farmacie devono assolvere nell’ambito del SSN.

L’obiettivo principale della Farmacia dei Servizi è quello di integrare la rete delle farmacie nell’ambito delle attività sul territorio del SSN, sulla base di nuove funzioni assistenziali erogate. Le prestazioni sanitarie erogabili dalle farmacie in tale ambito hanno subito una improvvisa e sostanziale accelerazione con la pandemia Covid-19, durante la quale le farmacie hanno operato come fondamentale presidio sanitario sul territorio per la fornitura di servizi sanitari essenziali per la diagnosi del Covid-19 e la sua prevenzione. Nell’emergenza pandemica, le farmacie hanno altresì rafforzato la propria centralità come fornitrici di servizi sanitari di prossimità, favorendo l’accesso all’assistenza sanitaria attraverso le prestazioni di telemedicina.

Nonostante i numerosi anni trascorsi, la normativa è ancora in evoluzione e sta cercando di trovare il giusto equilibrio fra qualità e certificazione del servizio erogato, sostenibilità da un punto di vista imprenditoriale e fruibilità da parte del cittadino.

La complessità operativa e le esigenze in termini di spazio comportano delle scelte per cui i servizi integrativi erogati dalle Farmacie Comunali non possono essere ubiquitari in tutti i punti vendita.

La diversificazione dell’offerta deve essere vista principalmente come elemento a tutela dell’utenza. Il mero aspetto economico potrebbe infatti indurre ad allargare il più possibile la pletera di servizi, per massimizzare i ricavi, a dispetto dei requisiti, sia professionali che strutturali, e a discapito della qualità dell’offerta.

L’elenco completo con il dettaglio della farmacia di riferimento è reperibile sul sito web di AMES S.p.A. (www.amesvenezia.it cliccando sulla sezione “Servizi Farmacie”).

Alcuni dei servizi integrativi erogati sono a pagamento e il dettaglio dei prezzi è esposto nelle singole farmacie.

Di seguito, l’elenco generale dei servizi integrativi erogati:

CONTROLLO DEL PESO

L’iniziativa prevede, oltre alla verifica del peso, la disponibilità degli operatori a rispondere a quesiti su una corretta igiene alimentare e fisica, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie. Nella maggior parte delle farmacie viene effettuato anche il servizio di misurazione della massa adiposa e messo a disposizione del cliente interessato un programma di consulenza alimentare e benessere, coadiuvato anche da professionisti del settore.

PRESTAZIONI ANALITICHE CON PRELIEVO DI SANGUE CAPILLARE

Generalmente sono test gestibili direttamente dai pazienti per autocontrollo al proprio domicilio ovvero, in caso di condizioni di fragilità o di non completa autosufficienza, possono essere utilizzati anche mediante il supporto di un operatore sanitario.

Si effettuano con strumenti rispondenti ai requisiti di legge e periodicamente tarati e/o verificati a garanzia dell'affidabilità del risultato.

In tutte le Farmacie Comunali AMES è possibile effettuare l'autodiagnosi per la glicemia. Alcune Farmacie Comunali sono abilitate al servizio di autodiagnosi anche per profilo lipidico ed altri indicatori, a seconda del tipo di strumentazione utilizzato.

ANALISI STRUMENTALI DI II° LIVELLO

Misurazione con modalità non invasiva della pressione arteriosa;

Misurazione della capacità polmonare tramite autspirometria;

Misurazione non invasiva della saturazione % di ossigeno.

ANALISI STRUMENTALI DI II° LIVELLO CON TELEREFERTAZIONE

Laddove la normativa lo consenta, vengono effettuate analisi strumentali che prevedono la refertazione tramite collegamento con centri accreditati dalle regioni sulla base di specifici requisiti tecnici, professionali e strumentali.

Allo stato attuale, sono previsti il monitoraggio con modalità non invasive della pressione arteriosa e dell'attività cardiaca (Holter, E.C.G.), analisi dermatologiche e oculistiche.

CONSULENZE DERMOCOSMETICHE PERSONALIZZATE

Presso le nostre farmacie vengono organizzati periodicamente incontri a tema, appuntamenti personalizzati con professionisti della salute e consulenze sulle migliori linee cosmetiche. Tutte le iniziative sono gratuite, pubblicizzate nel sito www.amesvenezia.it e disponibili previo appuntamento.

FORATURA LOBI ORECCHIE

Presso alcune farmacie è possibile effettuare la foratura dei lobi delle orecchie in modo semplice, sicuro, rapido ed indolore.

NOLEGGIO STRUMENTI E AUSILI

Nella maggior parte delle farmacie è possibile noleggiare strumenti e ausili che permettono ai cittadini, a cui occorra l'utilizzo temporaneo degli stessi, di evitarne l'acquisto.

TICKET SERVIZI MENSE COMUNALI

Presso tutte le farmacie AMES è possibile effettuare i pagamenti e le ricariche dei ticket del servizio mensa delle scuole del Comune di Venezia.

OPUSCOLI INFORMATIVI

In farmacia sono disponibili opuscoli informativi su diversi temi importanti per il benessere della persona e della comunità, con particolare attenzione alla prevenzione ed alla farmacovigilanza (malattie più diffuse, norme di igiene personale, infanzia, gestione di pazienti affetti da particolari patologie, accesso ai servizi di cura e assistenza, ecc...).

FARMACI VETERINARI

Presso le farmacie AMES “Alla Stazione” e “Ducale” è presente personale specializzato in farmacia veterinaria, disponibile a fornire gratuitamente consulenza all’utente.

In considerazione della continua evoluzione della normativa di riferimento e successivo recepimento da parte dei sistemi sanitari regionali, è scontata la possibilità di vedere un mutamento dell’offerta, con probabile allargamento del numero di servizi erogabili nelle singole farmacie gestite da AMES S.p.A.

Sul sito di AMES S.p.A. (www.amesvenezia.it) è consultabile la tabella di sintesi di tutti i servizi integrativi disponibili nelle singole farmacie AMES S.p.A.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ

Sulla base dei fattori di qualità previsti dal Contratto di Servizio sono stati elaborati una serie di indicatori e relativi standard. Sono, inoltre, descritti gli elementi di valutazione degli indicatori, oggetto delle customer satisfaction analysis svolte annualmente presso le farmacie comunali.

STANDARD ART. 8 COMMA 5 C.D.S. CON IL COMUNE DI VENEZIA	SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
1) AFFIDABILITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	SERVIZI BASE Fornitura di medicinali e altri prodotti reperibili tramite i normali canali di approvvigionamento delle farmacie AMES SpA	Tempo di approvvigionamento del prodotto non disponibile	Tempo richiesto	Massimo 24 ore, salvo fine settimana o festivi consecutivi e salvo cause di forza maggiore.
	SERVIZI BASE Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	Accuratezza della comunicazione	Disponibilità e competenza del farmacista	Verifica professionalità da customer satisfaction analysis min. 90% soddisfatti max 10% insufficiente
	SERVIZI INTEGRATIVI Test diagnostici (nelle farmacie abilitate il cui elenco è riportato nel sito www.amesvenezia.it)	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto della farmacia
		Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice e documentazione interna
	SERVIZI INTEGRATIVI Misurazione pressione arteriosa (in tutte le farmacie)	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto della farmacia
		Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Taratura strumento almeno una volta l'anno
SERVIZI INTEGRATIVI Controllo del peso (in tutte le farmacie)	Garanzia dei valori rilevati	Controllo dell'apparecchiatura	Verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice	
	SERVIZI INTEGRATIVI Analisi strumentali con telerefertazione	Tempi per il riscontro all'utenza	Tempo richiesto per la prestazione	Entro i termini previsti dal contratto con il fornitore
2) ASSISTENZA ALLA CLIENTELA	Consulenza farmaceutica all'utenza	Riconoscibilità del personale addetto	Presenza della targhetta identificativa sul camice	100% dei farmacisti
		Esistenza di uno	Riservatezza	Elemento separatore dal

STANDARD ART. 8 COMMA 5 C.D.S. CON IL COMUNE DI VENEZIA	SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
		spazio riservato		resto della farmacia
3. RAPPORTI CON L'UTENZA	Informazione farmacie di turno	Presenza di indicazioni aggiornate delle farmacie di turno presso le farmacie	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri chiari e adeguata illuminazione che consenta un'agevole lettura
		Presenza di indicazioni aggiornate delle farmacie di turno nel sito istituzionale www.amesvenezia.it	Facilità di accesso attraverso link diretto con il sito dell'ordine dei farmacisti	Chiarezza della comunicazione tramite affissione modello standard unico
	Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	Agevole individuazione dei vari settori merceologici	Segnaletica interna / posizionamento differenziato per le varie tipologie di prodotti	Chiara suddivisione per classe merceologica
		Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice a barre)	Etichetta o cartellino indicatore del prezzo	Presenza dell'etichetta sul prodotto / evidenza e chiarezza del cartellino indicatore del prezzo di un insieme di prodotti
	Informazioni sui servizi presenti in farmacia	Presenza di indicazioni sui servizi offerti in farmacia	Elenco dei servizi offerti in farmacia, con indicazione del prezzo di ciascuno	Presenza in farmacia di un elenco chiaro e ben visibile dei servizi offerti, con indicazione del prezzo di ciascuno
	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 entro 24 ore dal cambio di prezzo
4. INOLTRO DEI RECLAMI E/O SUGGERIMENTI DA PARTE DELL'UTENZA	Possibilità di reclamo	Tempestività della risposta	Procedura formalizzata nella Carta dei Servizi	Entro 30 giorni
5. MONITORAGGIO DELLA DOMANDA, DELL'OFFERTA, DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA DEL SERVIZIO	Verifica periodica della regolare esecuzione del servizio in farmacia da parte di personale interno di AMES	Controllo annuale da parte del personale dell'Ufficio farmacie di AMES S.p.A. e/o del referente interno per la Qualità dell'efficacia e dell'efficienza del servizio in farmacia	Rilevazione di eventuali non conformità a seguito di controllo attraverso una check list interna, che permette di verificare diversi aspetti del servizio erogato in farmacia	Rilevazione di un numero di Non Conformità inferiore o uguale a 1 ad ogni controllo qualità presso ogni farmacia
	Verifica della qualità percepita del servizio da parte dell'Utenza	Presenza in farmacia di Questionari sugli "elementi critici" del servizio	Numero di questionari con giudizi positivi sul totale dei questionari compilati	Percentuale di Utenti soddisfatti (giudizio ≥ 6) pari o superiore a 90%, sulla base del totale dei questionari raccolti
6. TERMINI E MODALITÀ DI RISARCIMENTO EVENTUALI DANNI, EX ART. 1681 C.C, SUBITI DALL'UTENZA IN CONNESSIONE CON LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO	Rimborso all'Utente in caso di danno riconosciuto	Tempestività del rimborso	Procedura formalizzata nella Carta dei Servizi	Rimborso entro 60 giorni dalla verifica della sussistenza del danno, se non viene richiesto l'intervento di terzi

La tabella successiva illustra gli obiettivi di AMES S.p.A. per il miglioramento della soddisfazione dell'utenza. In base ai questionari sottoposti annualmente agli utenti, AMES si prefigge di raggiungere i livelli di qualità percepita del servizio corrispondenti alle percentuali di soddisfazione di seguito riportate.

OBIETTIVI DI QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA AI FINI DELLA VERIFICA DELL'EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	OBIETTIVI DI QUALITÀ'	CAMPIONE ANNUALE
<i>Percentuale annuale di Utenti soddisfatti, sul totale dei questionari raccolti, relativamente ai seguenti aspetti:</i>		
a) Professionalità del personale di farmacia	min. 90% soddisfatti	minimo 10 questionari per farmacia
	max 10% insufficiente	
b) Cortesia del personale di farmacia	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
c) Gamma dei prodotti presenti in farmacia	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
d) Servizi messi a disposizione dell'Utenza	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
e) Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia	min. 90 soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
f) comunicazione e promozione attuata su iniziative e servizi	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
g) angolo della salute consulenza, consigli e informazioni salutistiche	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
h) Tempi di attesa	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	
i) Ambiente confortevole	min. 90% soddisfatti	
	max 10% insufficiente	

RAPPORTI CON I CITTADINI

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella “Tabella standard di qualità”. L’impegno di AMES si traduce anche in un costante lavoro di verifica e controllo dei servizi e delle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell’usufruire dei servizi, gli Utenti possono di volta in volta verificare il rispetto di quanto previsto dagli standard di qualità.

Qualora il servizio non sia stato percepito come ottimale dall’Utente, o nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, in tutte le farmacie AMES sono disponibili degli stampati per presentare reclami e/o suggerimenti all’Azienda.

Sono inoltre presenti dei questionari per la valutazione del servizio offerto in farmacia, in cui si richiede un giudizio su alcuni elementi specifici, quali la professionalità e la cortesia del personale, la gamma dei prodotti presenti in farmacia, i servizi a disposizione dell’Utenza, i tempi di attesa e la qualità dell’ambiente.

Uffici di Relazione con il Pubblico: l’Ufficio Farmacie e l’Ufficio Marketing di AMES S.p.A. sono disponibili a raccogliere eventuali indicazioni o richieste di chiarimenti da parte del Pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle ore 14.45 alle 15.45 (tel. 041.2967210 e 041.2967201).

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Gestione dei reclami: i reclami vanno presentati per iscritto utilizzando l’apposito modulo presente in farmacia, nel sito web aziendale (www.amesvenezia.it) e in calce alla presente. Il modulo compilato potrà essere consegnato in busta chiusa presso una qualsiasi delle farmacie AMES o inviato con raccomandata a/r alla sede amministrativa di AMES S.p.A. – Isola Nova del Tronchetto, n. 14 – 30175 Venezia (VE).

I reclami possono essere inoltrati anche tramite posta elettronica, inviandoli all’indirizzo segreteria@amesvenezia.it, o via fax al 0412967290.

I reclami e le segnalazioni possono essere inviati anche tramite le **Associazioni dei Consumatori**, iscritte al Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti

della Regione Veneto (L.R. n. 27/2009 art. 5). L'elenco ed i relativi riferimenti sono riportati in calce al presente documento.

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso riportando tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e per facilitarne l'accertamento e la soluzione

L'eventuale presentazione informale di un reclamo (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione e non verrà garantita la risposta entro i termini previsti per i reclami.

In presenza di richieste/segnalazioni che necessitino di un'analisi più approfondita, l'utente sarà contattato direttamente e informato sui tempi della procedura.

AMES S.p.A. si impegna, nei limiti delle proprie possibilità e competenze, a dare risposta entro 30 giorni lavorativi a tutti i reclami pervenuti.

Tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti sono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

GLI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO AL RIMBORSO

In caso di danno riconosciuto, dovuto a cause imputabili all'Azienda e nei limiti del danno effettivamente subito, entro 60 giorni, AMES S.p.A. si impegna a rimborsare l'Utente salvo la complessità del reclamo non richieda ulteriori accertamenti e/o intervento da parte di terzi. In questo caso, entro lo stesso termine, il richiedente verrà informato sullo stato di avanzamento della sua pratica, segnalando l'ulteriore termine.

GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

AMES S.p.A. si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con gli utenti in via amichevole e/o conciliativa nei 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dagli stessi. Nell'eventualità che la risoluzione della controversia sorta non avvenga nelle suddette modalità, l'Azienda comunicherà all'utenza la modalità della risoluzione in via giudiziaria.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio, tramite somministrazione diretta di questionari ad un campione rappresentativo di Utenti delle farmacie. I risultati delle indagini serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

QUALCHE UTILE SUGGERIMENTO

I farmaci sono dei beni importanti perché sono formulati 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. Tuttavia, tutti i farmaci, anche quelli da automedicazione, acquistabili senza ricetta, hanno delle controindicazioni e possono causare effetti collaterali anche gravi. Inoltre, se assunti assieme ad altri farmaci o ad altre sostanze, come ad esempio l'alcool, moltissimi farmaci possono dare luogo a interazioni pericolose, procurando gravi danni alla salute. È quindi importante usarli solo in caso di effettiva necessità e, in caso di dubbi, chiedere prontamente consiglio al farmacista.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE RECLAMI

Gentile Signore/a,

mantenere la Sua fiducia è molto importante per la nostra Azienda, la preghiamo quindi, se mai si dovessero verificare degli inconvenienti in una delle nostre Farmacie, di compilare il presente modulo e:

- inviarlo con raccomandata A.R. presso la sede di AMES SpA – Ufficio Farmacie (Isola Nova del Tronchetto, 14, 30135 Venezia);
- consegnarlo in una delle farmacie AMES SpA.

I reclami possono essere inoltrati anche:

- tramite posta elettronica, inviandoli all'indirizzo segreteria@amesvenezia.it, o via fax al 0412967290;
- tramite le Associazioni dei Consumatori, iscritte al Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto (L.R. n. 27/2009 art. 5).

L'elenco ed i relativi riferimenti sono riportati in calce alla Carta della Qualità.

La preghiamo di lasciare sempre il suo recapito telefonico e/o un indirizzo e-mail per consentirci di contattarla il più rapidamente possibile.

Ricordiamo inoltre che sono sempre graditi dei suggerimenti per migliorare i nostri servizi. Grazie per la collaborazione.

AMES SpA

Modulo

Io sottoscritto/a

Nome e Cognome

Via**n.**

Città **Prov.**

CAP..... **E-mail** **Tel.**

Intendo presentare un reclamo segnalando quanto segue:

.....

in data *alle ore*

presso la farmacia comunale:

Allego inoltre (elenco eventuali allegati):

.....

Data

Firma

ELENCO FARMACIE GESTITE DA AMES S.p.A.

Farmacia Com.le n. 1 "S. Elena"	S. Elena (Venezia) - Riviera IV novembre, 28. Tel. 041.5225468
Farmacia Com.le n. 3 "Al Bivio"	Favaro V.to (Venezia) - Via Altinia, 133 Tel. 041.631222
Farmacia Com.le n. 4 "Serenissima"	Campalto (Venezia) - P.leZendrini, 21 Tel. 041.900616
Farmacia Com.le n. 5 "Ducale"	Mestre (Venezia) - V.le S. Marco, 142/ab Tel. 041.5317242
Farmacia Com.le n. 6 "Rialto"	Mestre (Venezia) - Via S. Donà, 170/cd Tel. 041.611130
Farmacia Com.le n. 7 "Garibaldi"	Mestre (Venezia) - V.le Garibaldi, 43/45 Tel. 041.5350422
Farmacia Com.le n. 8 "Alla Stazione"	Mestre (Venezia) - Via Piave, 182 Tel. 041.929439
Farmacia Com.le n. 9 "Ambasciatori"	Mestre (Venezia) - Via Torino, 33 Tel. 041.3511065
Farmacia Com.le n. 10 "Alla Pace"	Mestre (Venezia) - Via Gazzera Alta, 133 Tel. 041.914535
Farmacia Com.le n. 11 "Alla Chiesa"	Trivignano (Venezia) - Via Castellana, 204/AB Tel. 041.908502
Farmacia Com.le n. 12 "Al Brenta"	Marghera (Venezia) - Via Beccaria, 115 Tel. 041.935625
Farmacia Com.le n. 13 "Risorta"	Saccafisola (Venezia) - Campo de la Chiesa, 30 Tel. 041.5204561
Farmacia Com.le n. 14 "Colleoni"	Murano (Venezia) - F.ta dei Vetrai, 139 Tel. 041.739046
Farmacia Com.le n. 15 "Pellestrina"	Pellestrina - Sestiere Scarpa, 976 Tel. 041.5273070

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto

ADICONSUM

Indirizzo: Via Ca' Marcello, 10 – Mestre

Telefono: 041.2905908

E-mail: adiconsum.veneziana@cisl.it

Sito internet: www.adiconsum.it

ADOC

Indirizzo: Via Bembo, 2 – Mestre

Telefono: 041.2433862

E-mail: adocveneto@gmail.com

Sito internet: www.adocveneto.it

FEDERCONSUMATORI

Indirizzo: Via Fusinato, 34/A – Mestre

Telefono: 041.955891

E-mail: veneziana@federconsveneto.it

Sito internet: www.federconsveneto.it

LEGA CONSUMATORI DELLA PROVINCIA DI VENEZIA

Indirizzo: Via Ulloa, 3 – Marghera

Telefono: 041.8876029

Cell: 339.7367999

E-mail: veneziana@legaconsumatori.it

Sito internet: www.legaconsumatori.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Indirizzo: Via Caneve, 68 – Mestre

Telefono: 041.0990198

E-mail: veneziana@unioneconsumatoriveneto.it

Sito internet: www.consumatori.it