



Azienda Ghedi Servizi Spa

# FARMACIE COMUNALI

## CARTA dei SERVIZI



Comune di Ghedi



Azienda Ghedi Servizi Spa

La presente “Carta dei Servizi” vuole essere un mezzo per offrire a tutti i cittadini di Ghedi, in qualità di utenti e consumatori, le informazioni necessarie sui servizi in atto nelle farmacie comunali e comunicare i nuovi servizi che verranno organizzati.

Gli utenti delle farmacie potranno in questo modo verificare personalmente le modalità dei servizi forniti e l’adeguamento ai miglioramenti che verranno programmati.

Gli utenti delle farmacie potranno in questo modo verificare personalmente le modalità dei servizi forniti e l’adeguamento ai miglioramenti che verranno programmati.

Il cittadino avrà così gli strumenti necessari per riferire eventuali difformità, reclamare o proporre suggerimenti su quanto promesso nella Carta.

In questo modo il cliente può diventare soggetto attivo, protagonista di un importante servizio pubblico e non più semplicemente destinatario o passivo fruitore.

L’Azienda Ghedi Servizi Spa ritiene che l’interazione con i cittadini possa essere fonte di stimolo e di innovazione guidata dai sempre nuovi bisogni di un’utenza in evoluzione.

La “Carta dei Servizi” delle farmacie comunali è nello stesso tempo:

-una guida ai servizi offerti nell’ambito del servizio farmaceutico svolto nelle tre farmacie comunali

-un mezzo di informazione circa gli standards di qualità degli stessi servizi. Il mancato rispetto di questi da, al cittadino utente, il diritto di sporgere reclamo.

-un atto di responsabilità da parte della Società che gestisce il servizio in relazione alla qualità garantita e programmata ed ai risultati in favore dell’utenza in particolare e della collettività in generale.

L’A.G.S. Spa osservando quanto dettato dalla Dir. P.C.M. 27/01/1994, vuole ottemperare i principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia nella quotidianità e nelle attività di programmazione e valutazione dei risultati.

L’Azienda vuole attenersi in tutta l’attività di gestione alla massima trasparenza, fornendo la migliore ed efficace informazione ai cittadini – utenti, volendo anche adattare il servizio ai bisogni degli stessi.

Nel prioritario rispetto delle necessità dei cittadini e in attuazione del principio di continuità, anche riguardo a modalità di servizio che effettivamente tutelino il diritto del cittadino alla salute, l’A.G.S. Spa si obbliga a non aderire ad azioni di protesta che comportino per gli utenti l’assistenza indiretta.



Comune di Ghedi



Azienda Ghedi Servizi Spa

## INTRODUZIONE

La *Carta dei Servizi* è il "patto" fra la Società di gestione delle farmacie comunali, Azienda Ghedi Servizi S.p.A. (AGS S.p.A.), ed i cittadini nella loro qualità di utenti e consumatori.

Nella *Carta* sono descritti i servizi garantiti da subito nelle farmacie comunali e quelli che saranno organizzati in base ad impegni e programmi che si riferiscono a tempi definiti.

Il cittadino-utente è pertanto in grado di verificare personalmente le caratteristiche dei servizi forniti ed il miglioramento programmato. Non solo, con la *Carta dei Servizi* il cittadino diventa soggetto attivo, protagonista del servizio pubblico e non più semplice destinatario e fruitore. Il suo reclamo, le sue proposte, i suoi suggerimenti rispetto a quanto promesso nella *Carta* e a ciò che vorrebbe vedere realizzato diventano, per la Società di gestione, stimolo e motore di continua innovazione e di adeguamento ai nuovi bisogni di un'utenza in evoluzione. Il cittadino, utente-consumatore, è perciò soggetto partecipe con il quale ricontrattare continuamente la qualità e l'ampliamento dei servizi.

*La Carta dei Servizi* delle farmacie comunali e nel contempo:

- a) una guida ai servizi offerti nell'ambito del servizio farmaceutico svolto dalle tre farmacie comunali;
- b) 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;
- c) 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 in particolare e della collettività in generale.

La *Carta dei Servizi* è stata redatta in osservanza della Direttiva del Presidente del Consiglio Ciampi del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" ed in conformità:

- al D.Lgs 286/1999 art. 11 "*Qualità dei servizi pubblici*";
- al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, "*Codice del consumo*" a norma della legge n. 229/2003;
- al D.Lgs. n. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*";
- alla Legge 241/1990, "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*";
- all'art. 11 D.Lgs n. 165/2001 "*Ufficio Relazioni con il Pubblico*";
- alla Dir.P.C.M. 11.10.1994 "*Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico*";
- alla Legge 146/90 "*Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati*".



Comune di Ghedi



Azienda Ghedi Servizi Spa

## PRIMA PARTE

### PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

#### 1. COME NASCE LA SOCIETÀ

Il Comune di Ghedi con delibera n. 54 del 22/10/1997 costituisce sotto forma di "azienda speciale" la società Azienda Ghedi Servizi- più brevemente AGS- con il compito di gestire le tre farmacie comunali.

Con delibera n 44 del 17-09-2002 il Comune di Ghedi, viste le nuove normative, trasforma la suddetta azienda speciale in società per azioni, di cui rimane socio unico al 100% con possibilità, secondo lo statuto attuale, di scendere al massimo al 95%.

La principale caratteristica dell' azienda -AGS SPA- rimane la conduzione delle tre farmacie comunali con possibilità di estendere l'azione ad altri campi e settori, naturalmente secondo lo statuto e le direttive del proprio azionista principale.

In quest'ambito il Comune di Ghedi ha conferito all'AGS SPA, sotto forma di aumento di capitale sociale, il fabbricato Rinaldini ristrutturato completamente a spese della società per diventarne la sede sociale e quella della farmacia n 1 oltre ad ospitare uffici comunali e associazione dei medici.

In data 15-11-2005 con delibera n 310 è stato aggiornato il contratto di servizio stipulato fra il Comune di Ghedi e l'AGS SPA. Tale contratto stabilisce il quadro dei diritti e dei doveri delle due parti-Comune ed AGS SPA- nella gestione del servizio delle Farmacie Comunali affidato per un periodo di 15 anni all'AGS SPA.

La presente Carta dei Servizi deriva dal contratto di servizio ed è il "patto" fra la società AGS SPA ed i cittadini nella loro qualità di utenti e consumatori.

#### 2. DATI SULLA SOCIETÀ

La Società ha sede legale e amministrativa a Ghedi (Bs), in Via Marconi, 1/a Il numero telefonico è: 030-901206.

Il numero di fax è: 030-9050320

sito web: [www.agsghedi.it](http://www.agsghedi.it)

La casella di posta elettronica è: [info@agsghedi.it](mailto:info@agsghedi.it).

Partita IVA e Codice Fiscale: numero 03430450175.

La società è iscritta:

- al Registro delle Imprese di Brescia al numero 03430450175;
- al R.E.A. della Camera di Commercio I.A.A. di Brescia al numero 396365.



Comune di Ghedi



Azienda Ghedi Servizi Spa

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Società gestisce il servizio farmaceutico osservando rigorosamente i principi di **eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia** come dettati dalla Dir. P.C.M. 27.1.1994 e come ripresi dal Contratto di Servizio, sia nella pratica quotidiana che nell'attività di programmazione e di valutazione dei risultati.

La Società si attiene inoltre in tutta l'attività di gestione alla massima **trasparenza**, fornendo la più completa ed efficace informazione ai cittadini-utenti. Persegue inoltre l'**adattabilità del** servizio ai bisogni degli utenti e svolge una puntuale **valutazione** delle azioni intraprese per il miglioramento del servizio in rapporto alla soddisfazione dell'utenza.

Nel prioritario rispetto dei bisogni degli utenti e in attuazione del principio di continuità, anche riguardo a modalità di servizio che effettivamente tutelino il diritto del cittadino alla salute, la Società si obbliga a non aderire ad azioni di protesta che comportino per gli utenti l'assistenza indiretta.



**Farmacia Comunale Prima – Reparto cosmesi**



**Comune di Ghedi**



Azienda Ghedi Servizi Spa

## SECONDA PARTE

### INFORMAZIONI SULLE FARMACIE E SUI SERVIZI FORNITI

#### 1. INFORMAZIONI GENERALI

La Società gestisce il servizio farmaceutico pubblico di vendita al dettaglio di farmaci, parafarmaci, presidi medico-chirurgici e altri prodotti tipicamente distribuiti dalle farmacie, nelle tre farmacie comunali elencate nella tabella (vedi oltre).

Le farmacie comunali osservano un orario di apertura di almeno 40 ore settimanali. La farmacia nr 1 osserva un orario di apertura di 44 ore settimanali, comprensivo di quattro ore di apertura la domenica mattina, la farmacia comunale seconda effettua orario continuato dal Lunedì al Sabato per totali 63 ore settimanali mentre la farmacia nr 3 osserva un orario di apertura di 47 ore settimanali comprensive di quattro ore e mezzo del sabato mattina.

#### 2. SERVIZI DI BASE

Ad integrazione del servizio di vendita al dettaglio, nelle farmacie comunali sono inoltre effettuati i seguenti servizi di base:

- 1. Misurazione della pressione:** viene effettuata **presso tutte le farmacie comunali** con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; l'utente può usufruire del **servizio gratuito al di sopra dei 65 anni e per le donne in gravidanza.**
- 2. Controllo del peso:** viene effettuato **gratuitamente presso tutte le farmacie comunali**, con apparecchi elettronici; a richiesta degli utenti, i farmacisti forniscono suggerimenti e consigli per una corretta alimentazione.
- 3. Distribuzione di opuscoli informativi:** sono in distribuzione gratuita, **presso tutte le farmacie comunali**, opuscoli informativi, realizzati **ogni semestre**, anche con l'ausilio della professionalità dei dipendenti. Gli opuscoli riguardano le malattie più diffuse, l'igiene, l'infanzia, la cura dei pazienti affetti da particolari patologie e altri argomenti attinenti la salute, la prevenzione delle malattie, la farmacovigilanza. Gli opuscoli sono contenuti in un apposito raccoglitore, facilmente individuabile e raggiungibile dagli utenti che possono prelevarli liberamente.



Comune di Ghedi





Azienda Ghedi Servizi Spa

4. **Farmacovigilanza:** la Società collabora con i medici di base nell'attività di farmacovigilanza, in conformità al Decreto legislativo n. 95 del 18.4.2003, per rilevare gli effetti collaterali dei farmaci, sulla scorta delle segnalazioni ricevute dai consumatori.
5. **Ufficio per le Relazioni con il Pubblico:** è attivo presso la sede amministrativa di Via Marconi, 1/a — c.a.p. 25016 Ghedi (Bs), con il compito di fornire informazioni agli utenti e di ricevere i reclami; i dettagli sul funzionamento dell'Ufficio sono forniti nella successiva *IV Parte*.
6. **Angolo della Salute:** è uno spazio adeguato nel quale il farmacista può dedicare qualche minuto in più di attenzione agli utenti per rispondere, in maniera esauriente e riservata, alle richieste riguardanti il mantenimento della salute e il benessere psicofisico. In questo spazio sono di solito collocate tutte le attrezzature necessarie a fornire le prestazioni al pubblico (apparecchi per la misurazione della pressione, apparecchi per le autoanalisi, ecc.).

L'Angolo della Salute è allestito presso le farmacie:

- n. 1: Via Trento, 35 - Tel. 030 901107
- n. 2: Via XX Settembre, 53- Tel. 030 901007
- n. 3: Via Risorgimento, 1 - Tel. 030 9030204

7. **Autoanalisi di glicemia, colesterolo e trigliceridi:** il servizio, eseguito con apparecchiature rispondenti ai requisiti di legge, secondo le tariffe esposte in farmacia, è attivo presso le farmacie: n. 3: Via Risorgimento, 1
8. **Omeopatia ed erboristeria:** personale qualificato a disposizione per consigli per terapie medicina alternativa operativo presso le farmacie: n. 3: Via Risorgimento, 1
9. **Noleggio di apparecchi elettromedicali** quali aerosol, bilance pesa-neonati, tiralatte elettrici, questi servizi sono attivi presso tutte le farmacie. Presso la Farmacia Comunale seconda si effettua noleggio di carrozzine, stampelle, mentre presso la Farmacia Comunale Terza è possibile noleggiare holter cardiaco, pressorio ed ECG.
10. **Consegna mensile di presidi:** erogazioni di ausili diagnostici ai cittadini aventi diritto, in possesso di autorizzazione rilasciata dall'A.T.S., secondo i limiti e i vincoli previsti dal nomenclatore tariffario.



Comune di Ghedi



Azienda Ghedi Servizi Spa

11. **Servizi di consulenza cosmetica** con personale specializzato effettuati periodicamente presso Farmacia n. 1 - 2 – 3.
12. **Giornata udito** effettuata mensilmente presso la Farmacia Comunale 3.
13. **Giornata con nutrizionista**, consulenza effettuata da personale specializzato che offre supporto al percorso di dimagrimento grazie ad un programma alimentare personalizzato, servizio attivo presso la Farmacia Comunale 2.
14. **Collaborazione con l'ASL** nelle campagne di prevenzione sul territorio

## COSA OFFRIREMO

- 1 - Prenotazioni visite ed accertamenti diagnostici.
- 2 - Esame del capello.



Farmacia Comunale Seconda – reparto cosmesi



Comune di Ghedi





Azienda Ghedi Servizi Spa

## TERZA PARTE

### GLI STANDARDS DI QUALITÀ

#### **1. CHE COSA SONO GLI STANDARDS DI QUALITÀ**

Gli standards di qualità sono i livelli attesi di qualità del servizio.

Gli *standards specifici* sono quelli che ogni cittadino-utente è in grado di riscontrare direttamente quando usufruisce dei servizi nelle farmacie comunali. Gli standards specifici *sono* perciò *anche attuali*, poiché sono validi da subito e, come tali, immediatamente verificabili dall'utente. Essi si riferiscono sia all'insieme del servizio di gestione, che ai diversi servizi di base già attivi presso le farmacie comunali ed elencati nella precedente *II Parte*. Nel caso di mancato rispetto degli standards di qualità, il cittadino ha diritto a farne segnalazione all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di cui si parla nella successiva *IV Parte*.

Gli standards di qualità intesi come obiettivi di miglioramento e di ampliamento dei servizi forniti sono invece formulati come *impegni e programmi*. Negli impegni sono già precisati i contenuti e le azioni degli interventi ideati per perfezionare i servizi esistenti o per avviarne di nuovi. Gli impegni sono pertanto già vincolanti per la società di gestione. Nei programmi annuali, previsti dall'art. 10 del Contratto di Servizio, sono poi individuate le fasi operative di graduale attuazione degli impegni dichiarati.

Gli standards di qualità (espressi in modo specifico o con impegni e programmi) sono aggiornati almeno ogni triennio, per dare tempestiva risposta alle esigenze manifestate dall'utenza mediante reclami, proposte e suggerimenti, o accertate dalla Società mediante indagini conoscitive di tipo statistico.

La Società di gestione verifica, con apposite procedure ed azioni, che il servizio sia effettivamente reso ai cittadini nel rispetto degli standards di qualità.



Comune di Ghedi



Azienda Ghedi Servizi Spa

## **2. GLI STANDARDS SPECIFICI O ATTUALI**

1. La presenza costante del personale professionalmente qualificato e numericamente adeguato alle effettive necessità del servizio; il personale è immediatamente distinguibile dal camice indossato: il personale laureato indossa un camice bianco, i commessi indossano un camice azzurro; tutto il personale è inoltre munito di cartellino di riconoscimento con la qualifica rivestita.
2. Il rigoroso rispetto degli orari di apertura.
3. L'osservanza dei turni di chiusura per ferie nel massimo rispetto possibile delle esigenze del territorio.
4. Il reperimento dei farmaci mancanti nel più breve tempo possibile dalla richiesta e comunque non oltre 24 ore feriali, purché i farmaci richiesti siano reperibili nel normale ciclo distributivo.
5. La verifica dei motivi dell'eventuale assenza dei farmaci dal ciclo distributivo e la conseguente comunicazione agli utenti interessati e all'A.T.S.
6. La consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia.
7. L'indicazione ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, dei medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici.
8. La collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini.
9. La possibilità di consultare le liste di prescrivibilità dei farmaci e dei relativi prezzi, nonché le liste di trasparenza previste dalla legge n. 149 del 26.7.2005.
10. Parcheggi riservati ai disabili nelle immediate vicinanze delle seguenti farmacie:
  - N. 1: Comunale Uno
  - N. 2: Comunale Due
  - N. 3: Comunale Tre
11. Un comportamento degli operatori improntato al rispetto, alla cortesia, alla capacità di ascolto e di dialogo.
12. La presenza in farmacia di un apposito raccoglitore, ben visibile e facilmente accessibile, contenente materiale illustrativo sulla *Carta dei Servizi* e sui programmi adottati per attuarla.
13. La prestazione dei *servizi di base* come prescritto nella precedente parte II



**Comune di Ghedi**



Azienda Ghedi Servizi Spa

### **3. IMPEGNI E PROGRAMMI**

In un periodo di tre anni dalla pubblicazione della presente *Carta dei Servizi*

La Società **si impegna:**

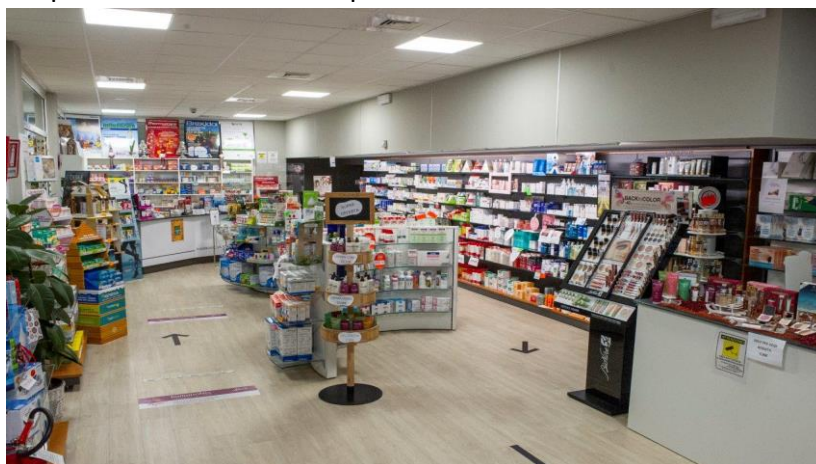
1. a migliorare l'accessibilità al servizio farmaceutico fornito dalle tre farmacie comunali;
2. a migliorare le relazioni operatori-utenti;
3. ad ampliare la gamma dei servizi offerti;
4. a realizzare iniziative di tutela e di promozione della salute;
5. a migliorare la trasparenza e la partecipazione nell'attività di gestione.

I principali impegni sopra enunciati si realizzano con le azioni e interventi delineati nelle corrispondenti schede riportate nelle pagine successive.

La Società adempie agli impegni assunti mediante **programmi annuali**, come previsti dall'art. 10 del Contratto di Servizio, che devono contenere azioni e interventi per ciascuna delle forme di impegno sopra descritte.

Dovranno essere programmate prioritariamente le azioni volte a sanare aspetti del servizio accertati come critici. La spesa per l'attuazione del programma annuale deve trovare puntuale riscontro nel bilancio di previsione.

6. a fornire informazioni chiare e dettagliate sulla scontistica offerta dalle tre farmacie su tutti i farmaci senza obbligo di ricetta da banco (OTC) e senza obbligo di prescrizione (SOP).
7. ad offrire all'utenza sconti particolari su determinate linee cosmetiche. Articoli per l'infanzia. Prodotti per uso veterinario.



**Farmacia Comunale Terza – esposizione**



**Comune di Ghedi**



Azienda Ghedi Servizi Spa

N. 1	IMPEGNO A MIGLIORARE L'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO FARMACEUTICO
FINALITA'	Gli interventi volti a migliorare l'accessibilità al servizio hanno per oggetto: <ul style="list-style-type: none"><li>• descrizioni interne ed esterne;</li><li>• le dotazioni;</li><li>• l'ampliamento degli orari di apertura;</li><li>• la razionalizzazione del servizio di turnazione;</li></ul>
OGGETTO	<b>Interventi e azioni</b>
STRUTTURE	<ul style="list-style-type: none"><li>• rimozione delle residue barriere architettoniche che impediscono l'accesso ai disabili;</li><li>• individuazione e/o realizzazione, ove possibile, di aree esterne per la sosta dei mezzi di trasporto degli utenti;</li><li>• adeguamento dei locali alle crescenti necessità del servizio, mediante ristrutturazioni, acquisizioni di locali contigui, ovvero trasferimenti della sede – nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 8 punto 2 del Contratto di Servizio – allo scopo di ottenere:<ul style="list-style-type: none"><li>- maggiore comfort per gli utenti;</li><li>- l'accesso dei clienti al banco di servizio con accorgimenti che garantiscano il diritto dell'utente alla riservatezza;</li></ul></li><li>• spazi appositi per i servizi accessori (misurazione della pressione, controllo del peso, "angoli della salute").</li></ul>
DOTAZIONI	<ul style="list-style-type: none"><li>• dotazione di apparecchiature elettroniche, aggiornate e certificate, che siano agevolmente utilizzabili con gli utenti, per la misurazione della pressione, il controllo del peso ed altri esami che potranno essere eseguiti in farmacia;</li><li>• dotazione di arredi che assicurino l'ottimale sistemazione e conservazione dei prodotti e il loro agevole reperimento, nonché sicurezza e comodità per gli operatori e per gli utenti.</li></ul>
ORARIO	Ampliamento dell'orario settimanale e diversificazione degli orari di apertura, in funzione delle esigenze dell'utenza, previo accordo con l'A.T.S.
TURNAZIONE	Ascolto delle necessità dell'utenza rispetto ai turni delle farmacie, notturni, festivi e per ferie, allo scopo di rappresentarle all'A.T.S. proponendo possibili soluzioni.



Comune di Ghedi



Azienda Ghedi Servizi Spa

N. 2	IMPEGNO A MIGLIORARE LE RELAZIONI OPERATORI -UTENTI
<b>FINALITA'</b>	Una maggiore cura delle relazioni operatori-utenti comporterà: <ul style="list-style-type: none"><li>• la sensibilizzazione del personale riguardo alla capacità di ascolto e di dialogo, attraverso appositi corsi di formazione;</li><li>• l'aggiornamento professionale per assicurare adeguate risposte a nuove esigenze manifestate dagli utenti;</li><li>• raccolta di dati sulle vendite e indagini statistiche tendenti ad individuare le tipologie omogenee degli utenti-consumatori.</li></ul>
<b>OGGETTO</b>	<b>Interventi e azioni</b>
<b>CORSI DI FORMAZIONE DEL PERSONALE</b>	Riconosciuta l'importanza fondamentale della formazione continua del personale per il miglioramento della qualità del servizio e per la consapevole partecipazione agli scopi dell'azienda, ogni anno si curerà uno specifico piano di formazione del personale, per una sempre maggiore valorizzazione delle risorse umane e per l'accrescimento del patrimonio professionale e culturale dell'azienda. Le azioni formative avranno almeno due linee di intervento: <ul style="list-style-type: none"><li>• corsi di formazione, rivolti a tutto il personale di farmacia, sulla comunicazione in farmacia e comunque tendenti a sviluppare la capacità di cogliere i bisogni espressi ed inespressi degli utenti;</li><li>• corsi di aggiornamento professionale , con riguardo ai numerosi ambiti in cui si esplica l'attività specifica del farmacista ed anche alle problematiche della farmacovigilanza e della cosmetovigilanza.</li></ul>
<b>INDAGINI STATISTICHE</b>	Saranno studiate e realizzate modalità di raccolta dati sulle vendite e indagini di tipo statistico per conseguire una approfondita conoscenza delle tipologie degli utenti delle diverse farmacie, allo scopo di adeguare l'offerta di prodotti e servizi ai mutevoli bisogni della popolazione. Le indagini dovranno anche rilevare i cambiamenti avvenuti nel bacino d'utenza, in seguito a modifiche dell'assetto del territorio (viabilità, nuovi insediamenti abitativi) e al cambiamento della popolazione residente (invecchiamento, immigrazione, aumento delle nascite). La rilevazione della qualità percepita dai cittadini avverrà d'intesa con il Servizio Statistica del Comune.



Comune di Ghedi



Azienda Ghedi Servizi Spa

<b>N. 3</b>	<b>IMPEGNO A REALIZZARE INIZIATIVE DI TUTELA E DI PROMOZIONE DELLA SALUTE</b>
<b>FARMACO-VIGILANZA</b>	<p>Oltre ad assicurare gli adempimenti prescritti dalla legge in materia di farmacovigilanza (D.Lgs: 95/2003), la società curerà la rilevazione delle possibili reazioni avverse segnalate dai cittadini anche in relazione all'uso di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.),</li><li>• prodotti da banco (O.T.C.),</li><li>• cosmetici(cosmetovigilanza),</li></ul> <p>in attuazione delle più recenti direttive comunitarie.</p> <p>A tale scopo la società:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• metterà a disposizione dei cittadini, in tutte le farmacie, le apposite schede di segnalazione di reazione avverse riscontrate,</li><li>• collaborerà a progetti di farmacovigilanza anche promossi e realizzati da enti e aziende operanti in ambito sanitario.</li></ul>
<b>ATTIVITA' DI SENSIBILIZZAZIONE, INFORMAZIONE, PREVENZIONE</b>	<p>Allo scopo di favorire la prevenzione delle malattie cardio-ischemiche, saranno effettuate attività di sensibilizzazione/informazione/prevenzione che potranno comprendere, tra l'altro, la misurazione della pressione e l'autoanalisi della glicemia e del colesterolo. I dati riscontrati saranno annotati su un tesserino personale che sarà consegnato all'utente. Le iniziative saranno organizzate, ove possibile, in adesione alle campagne nazionali e mondiali dedicate alla lotta alle patologie cardio-ischemiche e saranno ampiamente pubblicizzate presso le farmacie e/o a mezzo stampa.</p>
<b>EDUCAZIONE SANIITARIA</b>	<p>La Società organizzerà conferenze e/o corsi di informazione e di educazione sanitaria ed educazione alla salute, nelle scuole, nelle Università della terza età, nei centri socio-culturali, in collaborazione con:</p> <p>a) i settori comunali</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servizi Sociali,</li><li>• Pubblica Istruzione,</li><li>• Ambiente ed Ecologia;</li><li>• Altre società controllate o partecipate del Comune,</li></ul> <p>b) i medici di base operanti nel territorio in ambito sanitario</p>



Comune di Ghedi





Azienda Ghedi Servizi Spa

	<p>ed assistenziale..</p> <p>Annualmente sarà programmabile il numero delle conferenze da realizzare</p>
<b>INFORMATIVA TELEMATICA</b>	<p>Il sito della Società, <a href="http://www.agsghedi.it">www.agsghedi.it</a>, rende disponibile, perseguendo la massima accessibilità, tutte le informazioni relative alla Società, alle farmacie comunali e ai servizi offerti, agli sconti sui farmaci effettuati in conformità alla normativa vigente.</p> <p>Il sito favorirà inoltre ogni forma di dialogo e di scambio informativo telematico sul tema della salute e del benessere, con particolare riguardo a tutte le domande che perverranno dall'utenza in ordine ai farmaci, alle corrette modalità di assunzione, alla rilevazione di eventuali reazioni avverse.</p>



**D.ssa Monica Mari**  
(Direttrice Farmacia 1)



**D.ssa Federica Pini**  
(Direttrice Farmacia 2)



**D.ssa Laura Bevilacqua**  
(Direttrice Farmacia 3)



Comune di Ghedi



Azienda Ghedi Servizi Spa

<b>N. 5</b>	<b>IMPEGNO A MIGLIORARE LA TRASPARENZA E LA PARTECIPAZIONE NELL'ATTIVITA' DI GESTIONE</b>
<b>INFORMATIVA ALLA CITTADINANZA</b>	Sarà predisposta un'adeguata informativa alla cittadinanza, a consuntivo dell'attività annuale, con i seguenti contenuti: <ul style="list-style-type: none"><li>• informazioni sulla proprietà della società e sul suo governo;</li><li>• caratteristiche della cultura aziendale e sistema di valori di riferimento dell'organizzazione aziendale;</li><li>• informazioni che evidenzino il ruolo dell'azienda come organismo utile alla collettività, operante nel rispetto delle condizioni ambientali e delle aspettative degli interlocutori interni ed esterni, per migliorare il clima di appartenenza ed il grado di soddisfazione;</li><li>• informazioni sui mezzi impiegati per la valorizzazione delle persone, l'innovazione tecnologica, l'attività di formazione, l'igiene e la sicurezza sul lavoro, la prevenzione dei rischi ambientali.</li></ul>
<b>COMUNICAZIONE</b>	Tutti i servizi, attività ed iniziative delle farmacie comunali saranno adeguatamente comunicati e pubblicizzati con i mezzi di volta in volta ritenuti più idonei (brochure, stampa, instagram, ecc.)



Comune di Ghedi

## ORARI DI APERTURA FARMACIE

DENOMINAZIONE	INDIRIZZO TELEFONO	GIORNI E ORARI DI APERTURA		
		GIORNI	MATTINO	POMERIGGIO
FARMACIA COMUNALE 1	VIA TRENTO, 35 030-901107	DAL LUNEDI' AL VENERDI'	08.30 – 12.30	15.30 – 19.30
		DOMENICA	08.30 – 12.30	
FARMACIA COMUNALE 2	VIA XX SETTEMBRE, 53 030-0901007	DA LUNEDI' A SABATO	08.30 $\longrightarrow$ 19.00	
FARMACIA COMUNALE 3	VIA RISORGIMENTO, 1 030-9030204	DAL LUNEDI' AL VENERDI'	08.00 – 12.30	15.00 – 19.00
		SABATO	08.00 – 12.30	

