



comune di trieste



**LE FARMACIE COMUNALI
DA OLTRE 30 ANNI
AL SERVIZIO DELLA CITTÀ**



**LA CARTA
DEI SERVIZI**

**CARTA DEI SERVIZI
DELLE FARMACIE COMUNALI
AL CEDRO E AL CAMELLO**

INDICE

Premessa	2
Principi e valori	3
Cenni storici	7
Servizi offerti	8
Le dimensioni della qualità	11
Come il cittadino contribuisce a migliorare la qualità	14
Orari, telefono e indirizzo delle farmacie comunali	15

Premessa

La farmacia è il presidio socio-sanitario più facile da raggiungere per i cittadini, sia per gli orari di apertura che per la diffusione sul territorio. E' il centro di assistenza sanitaria di base relativamente alle prestazioni farmaceutiche. La farmacia comunale è oggi un centro servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse al benessere, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria. La farmacia comunale si presenta come un luogo di accoglienza, dove si trova sempre qualcuno disposto all'ascolto. Ai farmacisti sono spesso chiesti consigli, attenzioni, attività di prevenzione. A volte le richieste sono semplici, altre volte complesse e richiedono spiegazioni dettagliate e competenti. Per questo motivo è importante rivolgersi a personale qualificato quale è quello delle farmacie comunali di Trieste.

Principi Fondamentali

I nostri valori:

- ❖ assicurare l'accoglienza delle persone e delle loro istanze, nel rispetto del loro diritto all'autodeterminazione, garantendo facilità di accesso, promuovendo prassi partecipative e di responsabilizzazione orientate da criteri di efficienza e efficacia;
- ❖ personalizzare gli interventi, considerando ogni cittadino nel rispetto della sua identità e dignità, curando la qualità dei progetti pensati e predisposti per e con le persone che ne hanno bisogno e diritto, con particolare riguardo per i minori di età, le persone con disabilità e gli anziani, sperimentando modalità innovative per accrescerne la qualità della vita e il benessere psicofisico;
- ❖ curare i contesti di vita, di lavoro, di associazione e partecipazione dei cittadini nei quartieri della città con speciale attenzione per le periferie, per affrontare ogni forma di povertà e di solitudine e favorire lo sviluppo di un welfare di comunità;
- ❖ stimolare, riconoscere e valorizzare gli apporti dei dipendenti, dei collaboratori e dei fornitori, nonché, all'interno dell'organizzazione comunale, favorire l'integrazione tra tutti i profili professionali e le aree funzionali, in particolare tra i servizi che si occupano dell'educazione dei bambini e dei giovani, di promuovere la cultura e di governare il territorio;
- ❖ promuovere la collaborazione e sostenere il lavoro di rete con tutti i gruppi e le realtà che operano sul territorio;
- ❖ valorizzare la coesistenza di diverse culture - etniche, linguistiche, dei tempi della vita - oltre le frontiere territoriali e psicologiche che le hanno separate, favorendone l'intersezione con le buone pratiche degli operatori dei servizi e con l'azione del volontariato.

Siamo consapevoli che si tratta di obiettivi ambiziosi...

I Valori alla base del nostro operare

I principi comuni che sono diventati i nostri valori e che ispirano il comportamento del personale dell'Area Servizi e Politiche Sociali in tutti i rapporti esterni ed interni sono:

Universalità.

L'erogazione degli interventi e dei servizi sociali è programmata e realizzata a favore di tutti i cittadini che si rivolgono al Comune di Trieste secondo il principio di universalità.

Uguaglianza.

I servizi sociali sono organizzati nel rispetto della dignità e della libertà della persona.

I cittadini vengono considerati con equità, senza essere in nessun caso soggetti a pregiudizi o distinzioni in base alle loro caratteristiche di genere, personali, culturali, politiche o religiose. L'uguaglianza è intesa come divieto di ingiustificata discriminazione e non come automatica parità di trattamento. Le prestazioni vengono di conseguenza erogate tenuto conto delle caratteristiche e delle gravità dei casi.

Provvedimenti particolari sono adottati per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità.

Imparzialità.

L'Area Servizi e Politiche Sociali opera con imparzialità nei procedimenti e nelle risposte ai diversi bisogni.

I servizi sono erogati con competenza, equità e obiettività nei confronti di coloro che ne hanno diritto in piena conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti.

I cittadini hanno diritto ad informazioni chiare e precise sul funzionamento dei servizi e sull'erogazione delle prestazioni, e ad essi è garantito con trasparenza l'accesso a tutte le informazioni sugli atti e le procedure che li riguardano.

Accoglienza, comprensione, empatia.

Ai cittadini viene garantita in tutte le occasioni di contatto la disponibilità del personale all'ascolto dei problemi presentati. Si ritiene importante a partire dal primo accesso, ed in particolare di fronte a situazioni di disagio e di fragilità, garantire la buona accoglienza, la comprensione, la premura, la cortesia e l'empatia per creare un rapporto fiduciario tra la persona e l'operatore di servizio. Per favorire questo contesto la lettura dei bisogni e la presentazione delle richieste si svolgono secondo criteri di riservatezza.

Autodeterminazione e diritto di scelta.

Gli interventi e le prestazioni sono erogati sulla base di una valutazione professionale della persona e del contesto sociale, per garantire il miglior incontro tra bisogno espresso/valutato e risorse disponibili.

Alle persone è riconosciuto il diritto di scegliere direttamente, o nei casi previsti attraverso un rappresentante, tra le varie risorse e prestazioni disponibili.

Ai cittadini che presentino necessità complesse o particolari sono assicurati l'informazione e l'orientamento sulle prestazioni richieste o disponibili, per renderne effettivo il diritto di scelta.

Prossimità.

La prossimità si manifesta con una maggiore vicinanza dei servizi alle persone, ottenuta mediante l'intervento diretto nei luoghi di vita dei cittadini e mediante la creazione di sedi dei servizi il più possibile distribuite sul territorio, decentrate e accessibili.

Partecipazione e responsabilizzazione.

L'Area Servizi e Politiche Sociali, sulla base del principio di sussidiarietà, collabora con tutti i soggetti disponibili che operano sul territorio cittadino nel campo degli interventi sociali, e che sviluppano cultura e azioni di solidarietà, impegno civile, pari opportunità.

In particolare promuove la collaborazione con il settore non profit, riconoscendo l'importante funzione pubblica da esso svolta per estendere i servizi e la loro qualità in un contesto di tutela e di coesione sociale. Il coinvolgimento viene garantito anche ai singoli cittadini, agli utenti e ai loro familiari, che possono partecipare responsabilmente alla definizione ed alla corretta erogazione degli interventi, collaborare con gli operatori, intervenire nella verifica di servizi e prestazioni. L'utente può produrre reclami o suggerimenti riguardo ai servizi ricevuti.

Inoltre, l'Area Servizi e Politiche Sociali prevede la programmazione congiunta con altre aree del Comune ed altri soggetti pubblici/privati per favorire l'integrazione delle politiche e degli interventi sociali.

Efficienza ed efficacia.

L'Area Servizi e Politiche Sociali organizza ed eroga gli interventi e le prestazioni secondo criteri di efficienza e di efficacia, impiegando con razionalità le risorse disponibili ed adottando strumenti di verifica per assicurare un buon livello di qualità dei servizi. Per garantire la puntuale erogazione delle prestazioni e la soddisfazione dei cittadini che ne fruiscono, i

singoli servizi saranno valutati periodicamente rispetto agli standard di qualità previsti di seguito descritti.

Cenni storici

Le due farmacie comunali sono ricche di storia:

- la farmacia al Cammello, inserita nei locali storici del Friuli Venezia Giulia- targa d'argento- nasce nel 1787, in Contrada del Corso 700 (attuale Corso Italia). I primi titolari furono: Samuel Mondovì seguiti da Leonardo Pellis, G.B.Olivieri, Luigi Renier, Carlo e Maria Zanetti ,G.B.Foraboschi e alla fine Antonio Suttina.

Nel 1924 l'attività viene trasferita nell'attuale sede XX Settembre, 6. L'intero immobile risalente al XX secolo (1910-1914) fino al 1939 era la Cassa Distrettuale di Trieste per l'Assicurazione di Malattia dei Lavoratori. Successivamente la titolarità passa alla Cassa Provinciale di Malattia denominata in seguito INAM. Nel 1982 la gestione è stata rilevata dal Comune di Trieste.

- l'attività commerciale della Farmacia Comunale al Cedro, inserita nei locali storici del F.V.G.- targa d'oro- ha avuto inizio nell'anno 1924 con la denominazione storica "Al Cedro Imperiale". I primi titolari sono stati l'Associazione Mutua fra Impiegati privati fino al 1943, successivamente l'INAM di Trieste. Il Comune di Trieste ha rilevato l'attività nel 1982.

La farmacia è al piano terra di un palazzo denominato Casa Czorzy costruito su progetto dell'architetto Giovanni Battista de Puppi nel 1838. L'edificio sorge nel luogo in cui si trovava il vecchio lavatoio della città, acquistato nel 1831 dalla ditta Buchler e Comp., che decise in seguito la costruzione dell'attuale edificio. Il palazzo venne progettato ad angolo, secondo il modello della Rotonda Pancera di Matteo Pertsh. La facciata di raccordo semicircolare con la piazza Oberdan costituisce l'elemento qualificante e più originale del palazzo. A coronamento della superficie angolare spiccano quattro statue rappresentanti delle figure femminili d'ispirazione classica.

Servizi offerti dalle farmacie comunali

Servizi di base:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali e dei dispositivi medici;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e della loro scelta;
- la farmacovigilanza.

Dispensazione dei seguenti prodotti:

- **Distribuzione di farmaci ad alto costo o innovativi** per conto dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste (DPC);
- **Farmaci etici e di automedicazione, ossigeno in bombole.** Con reperibilità eventuale entro 24-48 ore;
- **Medicinali omeopatici**, tinture madri e macerati glicerici, oligoelementi e fiori di Bach, tisane.
- **Prodotti erboristici e fitocosmesi naturale;**
- **Integratori della dieta per il benessere:** controllo del colesterolo, memoria, occhi, pelle, capelli e unghie, antiradicali liberi, energizzanti, fibre, lieviti, fermenti lattici;
- **Alimenti speciali, dietetici:** alimenti per la celiachia, per il diabete, aproteici, iposodici, per la nutrizione parenterale; reperibilità eventuale entro 12-24 ore;
- **Bambino e mamma:** latti, prodotti per lo svezzamento, accessori per l'alimentazione e la sicurezza nell'ambiente domestico, biberon, succhiotti, igiene e bellezza del bambino e della mamma, tiralatte, integratori per mamma e bambino, ecc.;
- **Pianificazione familiare:** test ovulazione, profilattici, IUD, test di gravidanza;
- **Donna:** integratori alimentari naturali per la gravidanza l'allattamento e la menopausa, tiralatte, prodotti per l'igiene del seno;
- **Dispositivi medici:** apparecchi medicali ed elettromedicali e strumenti ad uso medico, misuratori pressione elettronici, aerosol e inalatori termali, spaziatori per terapia inalante, glucometri, collari cervicali, ginocchiere, cinture, test diagnostici;
- **Occhiali premontati per presbiopia;**
- **Cassette del pronto soccorso** e materiale di medicazione;
- **Articoli sanitari:** pannoloni, traverse, cateteri, guanti monouso, prodotti per l'incontinenza urinaria, sacche per stomia con reperibilità eventuale entro 24-48 ore e profilattici;

- **Sport:** bendaggi pre e postgara, cosmetici per massaggi, integratori proteici, vitamine e minerali, energizzanti;
- **Bellezza:** linee cosmetiche ipoallergeniche per la donna e per l'uomo a base di acque termali, di piante e principi innovativi, ad elevato indice qualità/prezzo, cosmetici e trattamenti per pelli impure. Solari, depilanti, trattamenti cosmetici coadiuvanti anticellulite, prodotti per la cura del piede e della mano;
- **Igiene della persona:** dentifrici, colluttori, shampoo, fiale trattanti. Igiene corpo, igiene intima, deodoranti;
- **Igiene casa e insetto-repellenti;**
- **Prodotti per piccoli animali:** medicinali veterinari, integratori alimentari; reperibilità eventuale entro 12-24 ore;

Servizi accessori:

- informazioni sanitarie con opuscoli sui temi della salute;
- angolo per l'allattamento e per il cambio del pannolino;
- prenotazioni e pagamento di visite specialistiche (CUP) dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.30;
- misurazione della pressione arteriosa (a pagamento);
- auto-analisi dei valori ematici (a pagamento);
- distribuzione della Carta d'argento per over 65 anni;
- distribuzione della Fidelity Card.

Fidelity card

Fidelity card è una tessera fedeltà magnetica che è consegnata gratuitamente e consente la raccolta punti sugli acquisti di prodotti parafarmaceutici, di erboristeria, per l'igiene e la cosmesi, per l'infanzia, per la medicazione, alimenti biologici, alimenti per celiaci fuori prescrizione, integratori alimentari, test diagnostici e, in generale, tutto ciò che non è classificato come farmaco. I clienti over 65 e i genitori con figli under 12 riceveranno alla consegna della card un bonus di 50 punti, già utilizzabile come sconto del valore di 10 euro sull'acquisto successivo.

Promozioni

- **Farmaci fascia C** (farmaco non rimborsato dal S.S.N.):
sconto 5% per tutti i cittadini;
- **per bambini sotto i 12 anni e persone sopra i 65:**
sconto del 5% al 20% sui seguenti prodotti:
 - integratori alimentari per bambini e anziani
 - igiene e cosmesi per bimbi e anziani
 - dispositivi medici
- **promozioni periodiche:**
sconto dal 5% al 20% su alcuni prodotti
(visita www.retecivica.trieste.it per visionare le proposte attive);
- **offerte speciali:**
“last minute” su parafarmaci e prodotti cosmetici;
- **omaggi periodici:**
in corrispondenza delle festività, offerta di gadget realizzati dai laboratori dei centri diurni comunali per acquisti superiori ai 30 euro. Offerta limitata alla disponibilità dei gadget

Le promozioni non sono cumulabili con altre iniziative in corso.

Le dimensioni della qualità:

Ai fini dell'individuazione degli standard delle Farmacie comunali, è necessario definire quelle che sono le **dimensioni della qualità**, che per i servizi pubblici sono **l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia**.

Per accessibilità si intende la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi.

Con tempestività si definisce il tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso.

La trasparenza corrisponde alla semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli *stakeholder*) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

Per efficacia si intende la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Accessibilità

Servizio garantito	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
informazioni	Informazioni sui farmaci	n.info erogate/ n.info richieste	100%
Orario apertura	Mantenimento dell'orario di apertura	n.ore previste apertura/n. ore Apertura effettiva	100%
servizio notturno (19.00 – 8.30) e diurno festivo (13.00-16.00)	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 ‘

Tempestività

Servizio garantito	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Fornitura di medicinali e altri prodotti reperibili tramite i normali canali di approvvigionamento	tempo di approvvigionamento del prodotto non disponibile	massimo 24 ore, salvo fine settimana o festivi consecutivi e salvo non disponibilità del farmaco sul territorio o altre cause di forza maggiore.	100%

Gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali	Tempo richiesto per informare il medico	Entro 24 ore	100%
Disponibilità elenchi specialità medicinali accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche autorizzazione immissione commercio)	tempo richiesto	tempo reale (via telematica)	100%

Trasparenza

Servizio garantito	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Informazione e dispensazione sui medicinali e precisazioni su indicazioni terapeutiche	Presenza di personale iscritto all'ordine dei farmacisti	Presenza distintivo dell'ordine dei farmacisti	100%
Informazione sul prezzo dei medicinali, informazione sui medicinali	applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 ore dal cambio di prezzo	100%
Informazione su farmaci da banco	Disponibilità al banco dell'elenco dei farmaci	aggiornamento trimestrale	ogni 3 mesi
presenza di indicazioni aggiornate delle farmacie di turno presso le farmacie	accessibilità e visibilità delle informazioni	Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia	100%

Efficacia

Servizio garantito	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Vigilanza sulla	Il farmacista verifica	Timbro sulla ricetta	100%

terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione (su ricetta privata)	che ci sia aderenza alla terapia prescritta		
Terapia del dolore	pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	giacenze da registro di carico e scarico, conservazione delle ricette secondo i termini di legge	100%
Conservazione adeguata dei medicinali	Conservazione a temperatura controllata nei casi richiesti	Temperatura controllata	100%

Come il cittadino contribuisce a migliorare la qualità

Il Comune favorendo la partecipazione dei cittadini, raccoglie le proposte di miglioramento per contribuire a mantenere o migliorare la qualità dei servizi.

Ogni cittadino può presentare per lettera o mail, rilievi o suggerimenti utili a migliorare alcuni aspetti del servizio. Qualora rilevi dei disservizi può presentare reclami in forma scritta, via fax o e-mail.

I reclami/suggerimenti/segnalazioni possono essere inviati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Trieste che provvederà a comunicarli al responsabile del servizio interessato ed alla Direzione dell'Area Servizi e Politiche Sociali.

Il responsabile del servizio analizza e valuta la questione sollevata, individua le eventuali soluzioni e risponde al cittadino entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

I reclami vanno inviati all'URP Comune di Trieste

via della Procureria 2/A

tel. 040 6754850, fax 040 6756060

orario uffici URP: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 lunedì e mercoledì dalle 14.30 alle 17.00

Posta Elettronica: urp@comune.trieste.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): comune.trieste@certgov.fvg.it

Web: comuni-chiamo.com/cities/trieste

Altri metodi di coinvolgimento dei cittadini per verificare la qualità

Le Farmacie comunali sono inserite nell'Area Servizi e Politiche Sociali. Per verificare il gradimento e il punto di vista degli utenti sul funzionamento dei servizi dell'Area sono attivati strumenti di partecipazione attiva dell'utenza, dei familiari, delle associazioni interessate.

In particolare vengono realizzate indagini qualitative e quantitative in grado di rilevare la qualità erogata e percepita che favoriscono la partecipazione del cittadino alla valutazione dei servizi mediante sondaggi telefonici, somministrazione di questionari, interviste individuali e di gruppo, in casi specifici vengono sviluppate altre forme di valutazione della qualità.

Ogni anno l'Ente svolge almeno una rilevazione per ciascuno dei due Servizi dell'Area.

Orari, telefono e indirizzo delle Farmacie Comunali del Comune di Trieste

Farmacia Comunale al Cammello

Direttore: dott.ssa **Gabriella Segatti**

Viale XX Settembre 6

tel. 040371377 – fax 0403728973 – e-mail: farmacam@comune.trieste.it

Orario:

Lunedì – venerdì: 8.30 – 13.00 /16.00 – 19.30

Sabato: 8.30 – 12.30

Giornate di chiusura: sabato pomeriggio e domenica

Farmacia Comunale al Cedro

Direttore: dott. **Fabrizio Ongaro**

Piazza Oberdan 2

tel 040-364928 – fax 040-7600108 - e-mail: farmacedro@comune.trieste.it

Orario:

Lunedì – venerdì: 8.30 – 13.00 / 16.00 – 19.30

Sabato: 8.30 – 12.30

Giornate di chiusura: sabato pomeriggio e domenica

Ulteriori informazioni sono reperibili sulla Rete Civica del Comune di Trieste:

<http://sociale.comune.trieste.it/farmacie-comunali/>



Farmacia Comunale al Cammello

Direttore: dott.ssa Gabriella Segatti
viale XX Settembre 6
tel. 040 371377 - fax 040 3728973
Locale storico - Targa d'argento
e-mail: farmacam@comune.trieste.it
Orario: 8.30-13 16-19.30
Giornate di chiusura: sabato pomeriggio e domenica



Farmacia Comunale al Cedro

Direttore: dott. Fabrizio Ongaro
Piazza Oberdan 2
tel 040 364928 - fax 040 7600108
Locale storico - Targa d'oro
e-mail: farmacedro@comune.trieste.it
Orario: 8.30-13 16-19.30.
Giornate di chiusura: sabato pomeriggio e domenica



Le vetrine sono allestite con i manufatti artigianali provenienti dai laboratori dei servizi che collaborano al progetto per persone disabili "Trieste LaBora".