CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

FARMACIA COMUNALE CISTERNA DI LATINA NUOVA SAIR

NUOVA SAIR

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta con l'obiettivo di illustrare in modo chiaro e trasparente i servizi offerti dalla Farmacia Comunale di Cisterna di Latina, gestita da Nuova Sair.

Il documento descrive le modalità di erogazione dei servizi, gli standard di qualità garantiti e fornisce tutte le informazioni necessarie per assicurare un accesso semplice ed efficace da parte degli utenti.

È prevista inoltre una sezione dedicata alla presentazione di reclami e encomi, con l'obiettivo di monitorare costantemente la qualità del servizio e promuoverne il miglioramento continuo.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Nuova Sair è una realtà di riferimento nel panorama italiano del Terzo Settore, specializzata nella progettazione e gestione di **servizi di assistenza sanitaria e sociale**.
Collabora stabilmente con Aziende Sanitarie, Comuni, Fondazioni, Congregazioni religiose e numerose altre realtà istituzionali e private.

Grazie alla professionalità dei propri operatori e soci cooperatori, Nuova Sair ha sviluppato **modelli gestionali e assistenziali** complementari e sussidiari rispetto ai sistemi sociale, sanitario e socio-assistenziale.

Con oltre 30 anni di esperienza, la Cooperativa è diventata un partner affidabile per enti pubblici e privati, su tutto il territorio nazionale.

Dispone di più di 4.000 operatori – tra medici, psicologi, infermieri, terapisti della riabilitazione, operatori socio-sanitari, educatori, farmacisti, assistenti domiciliari e assistenti sociali – ed è presente con sedi operative in tutta Italia, garantendo interventi tempestivi ed efficaci nella progettazione e gestione di servizi alla persona.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

La Farmacia Comunale di Cisterna di Latina, gestita da Nuova Sair, rappresenta un **presidio socio-sanitario di riferimento** per i cittadini del quartiere San Valentino e dell'intera città di Cisterna di Latina, garantendo l'erogazione di tutte le prestazioni farmaceutiche e sanitarie di base previste dalla normativa vigente.

Con l'obiettivo di rispondere in modo sempre più efficace e mirato alle esigenze della comunità, Nuova Sair si impegna a trasformare la Farmacia Comunale in un vero e proprio **Centro di Servizi Socio-Integrati**.
Il progetto intende superare il tradizionale ruolo di semplice dispensazione di farmaci, ampliando l'offerta con servizi dedicati alla salute, alla prevenzione e al benessere della popolazione, attraverso:

- eventi di confronto con professionisti sanitari;
- attività di counseling e supporto psicologico;
- iniziative di informazione ed educazione sanitaria.

L'intento principale è rendere la Farmacia un **punto di riferimento per i cittadini**, offrendo un accesso facilitato a una gamma sempre più ampia di servizi sanitari e assistenziali, assicurando prossimità, continuità assistenziale e supporto personalizzato.

VALORI E PRINCIPI

- **EGUAGLIANZA**: erogazione dei servizi a tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, razza, età, religione, ecc.
- **IMPARZIALITA'**: il personale opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie. A tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso.
- **CONTINUITA'**: il personale deve offrire il servizio in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto dei turni e degli orari di apertura stabiliti.
- **DIRITTO DI SCELTA**: ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli ritenga opportuno.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il Farmacista opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione e di aggiornamento. Il Farmacista garantisce una risposta precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci, la condivisione di tutte le informazioni necessarie.
- **TRASPARENZA**: creazione di un rapporto di fiducia tra personale e clienti, fornendo il prodotto più consono alle esigenze al minor costo possibile.
- **RISERVATEZZA**: tutto il personale adotta il segreto professionale e non è tenuto a divulgare notizie riguardo i clienti e gli acquisti.
- **ACCOGLIENZA**: ogni ambiente della Farmacia sarà igienicamente adeguato e il personale cordiale e disponibile.
- **RISPETTO DELLE NORME DI SICUREZZA, DI BUONA PREPARAZIONE E CONSERVAZIONE**: si garantisce lo scrupoloso rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza.

PRESTAZIONI EROGATE

La Farmacia Comunale assicura ai cittadini i seguenti servizi essenziali:

- l'**approvvigionamento**, la **conservazione**, la **dispensazione** di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici ed equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, articoli sanitari, prodotti da medicazione, alimenti e articoli per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria, prodotti per la cura e l'igiene della persona, di profumeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica;
- la **preparazione estemporanea** di medicamenti e preparazioni magistrali;
- la **consulenza professionale qualificata** sull'uso dei farmaci, dei parafarmaci e dei presidi, sulla loro scelta, sulla relativa attività terapeutica e sulla loro mutuabilità;
- l'**informazione** e l'**educazione** sanitaria;
- l'attività di **farmacovigilanza** prestando particolare attenzione a tutte le segnalazioni di sospette reazioni avverse, sia alle specialità medicinali, che ai farmaci da banco (OTC) e senza prescrizione (SOP) oltre ai prodotti fitoterapici ed ai cosmetici.

SERVIZI INTEGRATIVI

Le prestazioni integrative offerte prevedono:

- la **consegna gratuita a domicilio**, su tutto il territorio di Cisterna di Latina;
- la **prenotazione di farmaci** tramite e-mail e canali di messaggistica (es. WhatsApp);
- la **presenza su canali social** (es. Facebook, Instagram) per una migliore divulgazione di contenuti informativi (malattie più diffuse; igiene; infanzia; ecc.) e di eventi/servizi che verranno erogati;
- l'**esecuzione di campagne promozionali**;
- delle **giornate dedicate** all'utilizzo di servizi e a consulenze specialistiche gratuite;
- un sistema di **avviso via SMS** per informare l'utente della disponibilità del farmaco ordinato;
- **orario continuato**;
- l'attivazione di un **punto di ascolto psicologico** con la presenza di uno Psicologo Psicoterapeuta che garantisce sedute a tariffe agevolate;
- la **prenotazione dei servizi sanitari** tramite CUP ed esazione delle quote di partecipazione alla spesa;
- l'assistenza integrativa e protesica;
- l'**esecuzione di test autodiagnostici**: controllo del peso e della pressione arteriosa;
- la **consegna di referti medic**i agli assistiti;
- la **guardia farmaceutica**, ovvero la reperibilità notturna assegnata dalla ASL, a seconda dello schema turni mensile;
- **noleggio di apparecchi elettromedicali;**
- predisposizione di un **paniere solidale** con prodotti a valenza sociale ricaricati solo del costo e un paniere con prodotti scontati secondo una percentuale prestabilita.

Nuova Sair si impegna: a realizzare interventi educativi/informativi presso le scuole e a partecipare alle iniziative promosse dalla ASL (es. monitoraggio e informazione su malattie croniche).

LUOGO E ORARIO DI SERVIZIO

La Farmacia è sita in Via Aldo Moro n.25 - 04012 Cisterna di Latina (LT).
Il servizio è attivo **dal Lunedì al Sabato** con orario continuato **dalle ore 08.00 alle ore 20.00**.
Durante la stagione estiva è previsto un prolungamento dell'orario di apertura fino alle ore 20.30.

Si rispettano i turni notturni e festivi in relazione al calendario predisposto dalla ASL Latina.

QUALITA'

Le seguenti **Certificazioni di Qualità** UNI ISO possedute dalla Nuova Sair, sono la dimostrazione dell'impegno costante che applichiamo per migliorare i nostri servizi, garantendo alti livelli di qualità e competenza.

- **UNI EN ISO 9001:2015** per la gestione dei processi socio-assistenziali;
- **UNI EN ISO 14001:2015** relativa al sistema di gestione ambientale;
- **UNI PdR 125/2022** definisce il rispetto della Parità di Genere nel contesto lavorativo
- **UNI ISO 45001/2018** relativa alla gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
- **UNI ISO 37001:2016** per i sistemi di gestione anticorruzione.

STANDARD DI QUALITA'

Nuova Sair assicura ai cittadini:

- che la spedizione della ricetta e la distribuzione dei farmaci sia sempre effettuata da un Farmacista;
- che i farmaci non disponibili vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile, e comunque **entro 24 ore** nei giorni feriali;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci consiglio e senza obbligo di ricetta (SOP), i medicinali più efficaci ed economici per il disturbo segnalato;
- che il comportamento proprio e dei dipendenti sia improntato a **trattare gli utenti con rispetto e cortesia**;
- che venga effettuato un **adeguato controllo delle scadenze dei farmaci** e di tutti i prodotti presenti;
- che **venga valutata la qualità dei prodotti** parafarmaceutici venduti in Farmacia;
- che vengano rispettate le norme igieniche e la buona manutenzione dei locali.

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI DI BASE

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Disponibilità del prodotto	• Adeguatezza scorte • Tempo di messa a disposizione	• Disponibilità minima per almeno il 90% delle richieste • Mezza giornata nel 90% dei casi
Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruità delle condizioni climatiche dei locali per la corretta conservazione	Temperature controllate nei locali e nei frigoriferi
Informazione sui medicinali e sul corretto utilizzo dei prodotti	Competenza del personale addetto	Identificazione del farmacista
Farmacovigilanza	Tempo incorrente fra arrivo della segnalazione e invio alle autorità	Entro il giorno successivo
Identificabilità del personale	Presenza di cartellino di riconoscimento	100% del personale, 100% delle ore in turno

SERVIZI SPECIALIZZATI

Guardia farmaceutica notturna e diurna	Accessibilità, visibilità sportello e tempo di risposta alla chiamata	100% rispetto dei turni, 100% risposta immediata
Misurazione della pressione arteriosa	• Presenza di un locale dedicato • Controllo regolare apparecchiatura	• Nel 100% delle misurazioni • Almeno 2 volte anno
Controllo del peso	• Disponibilità apparecchiatura • Controllo regolare	• Almeno 2 volte l'anno

TUTELA DEL CITTADINO

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale, nonché il ruolo di vigilanza esercitato dall'Ordine dei Farmacisti, la Farmacia Comunale si impegna ad attuare ulteriori forme di tutela a beneficio del cittadino.

Ogni utente ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi, con particolare riferimento ai Principi Fondamentali e agli Standard di Qualità in essa descritti.

Per rendere effettivo tale diritto, **il cittadino può presentare le proprie osservazioni o rimostranze** direttamente al Responsabile della Farmacia, anche in forma riservata, segnalando eventuali inadempienze rispetto agli impegni di qualità.

A tal fine, è a disposizione degli utenti un apposito **modulo per la segnalazione** di reclami, encomi, osservazioni e suggerimenti.

Il reclamo può essere presentato tramite la compilazione del modulo dedicato e la sua consegna al Direttore della Farmacia.

Le segnalazioni, sia in forma orale che scritta, saranno tempestivamente trasmesse al Direttore e al Responsabile del Servizio, i quali provvederanno all'analisi e alla risoluzione della criticità **entro 30 giorni dalla data di presentazione**.

E N C O M I / R E C L A M I

NUOVA SAIR

MODULO PER SUGGERIMENTI, RECLAMI ED ELOGI

Cognome		Nome	
Sesso	Data di nascita	Luogo di nascita	Provincia/Nazione
Residenza/domicilio Via/Piazza	Comune	Provincia	CAP
Telefono		Tel. Cellulare	
E-mail			

Segnala

☐ Per sé stesso

☐ Per il/la Sig./Sig.ra (**compilare spazio sottostante**)

Cognome			Nome	
Sesso	Stato civile	Data di nascita	Luogo di nascita	Provincia/Nazione
Residenza/domicilio Via/Piazza	Comune	Provincia	CAP	
Telefono		Tel. Cellulare		
E-mail				

Grado di relazione con il soggetto interessato

☐ Coniuge ☐ Figlio/a ☐ Genitore ☐ Parente ☐ Altro

☐Reclamo ☐Elogio

Racconto dell'episodio

Data_____ Ora_____ Luogo_____

Descrizione:

_____

_____

_____

Cosa chiede (se reclamo)

_____

_____

_____

Acquisizione del consenso

Il/la sottoscritto/a, ricevuta l'informativa di seguito riportata ai sensi dell'art. 13 del DLgs 196/03, dichiara di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati personali e sensibili relativi al procedimento attivato. Il mancato consenso al trattamento dei dati non consentirà all'Azienda di condurre l'indagine sui fatti segnalati e di conseguenza dare una risposta al richiedente.

Data_____ **Firma leggibile**_____

Nuova Sair **si impegna a risolvere nel migliore dei modi e con la maggior soddisfazione possibile dell'utente**, ogni eventuale controversia.

RISTORO DEGLI UTENTI

CONTATTI

Telefono e WhatsApp:
06 9688 1457

Instagram:
farmaciacomunale_nuovasair

Facebook:
Farmacia Comunale Cisterna di Latina
Nuova Sair

LinkedIn:
Nuova Sair

NUOVA SAIR

LA FARMACIA DEI CITTADINI DI CISTERNA DI LATINA