



**AZIENDA DEI SERVIZI MUNICIPALI  
SONDRIO**

**ESTRATTO**

In applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 e della Legge 273 del 5.7.1995.

La versione integrale della Carta del servizio farmaceutico A.S.M. è disponibile presso l'Ufficio Utenze aziendale, in Via Caimi n. 50.

## INDICE

1. INTRODUZIONE	Pag.	1
2. L'AZIENDA DEI SERVIZI MUNICIPALI E I SUOI SERVIZI	Pag.	2
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag.	3
4. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FARMACEUTICO	Pag.	4
5. GLI STANDARD GENERALI	Pag.	5
6. GLI STANDARD SPECIFICI	Pag.	7
7. I RIMBORSI FORFETTARI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	Pag.	9
8. LA TUTELA DEL CLIENTE	Pag.	10
9. INFORMAZIONE E RAPPORTO CON I CLIENTI	Pag.	11
10.I RECAPITI	Pag.	12

## INTRODUZIONE

La Carta del Servizio Farmaceutico, in vigore dal 15 gennaio 1999, è una delle più importanti iniziative che l'Azienda dei Servizi Municipali di Sondrio ha adottato in direzione di un radicale cambiamento delle regole del rapporto con i cittadini - clienti.

Porre questi ultimi al centro dell'attività aziendale non è semplicemente un modo di dire.

Strumenti quali la carta del servizio danno infatti la effettiva possibilità a tutti di impegnarsi in prima persona nel miglioramento continuo della qualità del servizio stesso.

Il cliente diviene protagonista, abbandonando il ruolo passivo di spettatore-critico. Nella "Carta" sono previsti molti strumenti finalizzati ad ottenere questo risultato: dai tempi fissati per l'effettuazione degli interventi alle procedure di reclamo; dai servizi di consulenza ai clienti ai meccanismi di valutazione del grado di soddisfazione degli stessi.

Altri strumenti potranno essere adottati in futuro su suggerimento diretto dei clienti.

## **L'AZIENDA DEI SERVIZI MUNICIPALI E I SUOI SERVIZI**

L'Azienda dei Servizi Municipali di Sondrio (A.S.M.) è l'Azienda Speciale costituita a far data dal 1 gennaio 1996 dal Comune di Sondrio ai sensi della Legge n. 142/90.

Deriva dalla fusione fra l'Azienda Servizi Municipalizzati e l'Azienda Farmaceutica Municipale e gestisce i seguenti servizi:

### **ELETTRICITÀ**

13.000 utenze servite a Sondrio

### **ACQUEDOTTO**

13.000 utenze servite a Sondrio

### **IGIENE URBANA**

Comuni Serviti: Sondrio, Castione Andevenno, Faedo, Chiuro, Montagna In Valtellina, Piateda, Poggiridenti, Tresivio

### **TRASPORTI URBANI**

3 Linee Urbane: Sondrio Città - Sondrio/Ponchiera/Arquino - Sondrio/Triasso

### **FARMACIE**

3 farmacie nella città di Sondrio:

- Via N. Sauro n. 2
- P.le Toccalli n. 15
- Via Maffei n. 32

### **PARCHEGGI**

Parcheggi con parcometro e parchimetro nella città di Sondrio

### **GESTIONE IMPIANTO DI DEPURAZIONE**

L'A.S.M. effettua, per conto del Consorzio di Gestione dell'impianto di Depurazione, la gestione del depuratore di Sondrio che raccoglie e depura gli scarichi fognari del capoluogo e dei Comuni di Albosaggia, Montagna in Valtellina, Poggiridenti e Tresivio.

L'impianto tratta anche gli scarichi industriali degli stabilimenti tessili "I Cotoni di Sondrio" e "Marzotto".

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda dei Servizi Municipali di Sondrio ispira la propria azione nei confronti dei cittadini-clienti secondo principi di:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficacia
- Efficienza
- Cortesia
- Trasparenza
- Valutazione del servizio
- Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

In particolare, l'A.S.M. garantisce ad ogni cliente il diritto di richiedere qualsiasi informazione lo riguardi e di avanzare reclami, proposte e suggerimenti relativi allo svolgimento del servizio farmaceutico.

L'A.S.M. ritiene fondamentale perseguire una diffusa e corretta opera di educazione alla salute, sia direttamente nei confronti dei singoli cittadini che in collaborazione con altri soggetti.

Nel confronto diretto, l'Azienda assicura l'identificabilità del proprio personale e del responsabile della struttura interessata.

## GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FARMACEUTICO

Gli standard di qualità sono un insieme di indicatori che specificano il contenuto e definiscono le caratteristiche del servizio farmaceutico A.S.M.

Gli standard si dividono in:

- standard generali: ovvero riferiti al complesso delle prestazioni rese dall'A.S.M.;
- standard specifici: cioè verificabili direttamente da ciascun cliente.

## **GLI STANDARD GENERALI**

### **Spedizione della ricetta**

L'A.S.M. assicura che la spedizione della ricetta sia sempre effettuata da un farmacista entro:

- 10 giorni nel caso di ricette relativi a farmaci mutuabili;
- 3 mesi nel caso di ricette ripetibili relative a farmaci a totale carico dell'assistito;
- 10 giorni nel caso di ricette non ripetibili relative a farmaci a totale carico dell'assistito.

### **Verifica dei motivi di assenza dal ciclo distributivo di farmaci**

Nel caso l'A.S.M. constatasse l'assenza dal ciclo distributivo di farmaci, provvederà a verificarne i motivi e ad informare il cliente interessato.

### **Contatto con i medici**

L'A.S.M. assicura l'attivazione di un contatto con i medici per la risoluzione di eventuali problematiche che dovessero insorgere nell'utilizzo dei farmaci.

### **Servizio di supporto e di intervento**

L'A.S.M. assicura un servizio di supporto nei casi di emergenza sanitaria con modalità da stabilire con le competenti autorità.

### **Facilitazioni per clienti disagiati**

L'impegno dell'A.S.M. è volto ad assicurare una attenzione specifica nei confronti dei clienti portatori di handicap e degli anziani.

Il personale delle farmacie si impegna, con la collaborazione degli altri clienti, a ridurre al minimo i tempi di attesa di questi soggetti.

### **Informazioni ai clienti**

La richiesta di informazioni e chiarimenti può essere fatta da parte dei clienti:

- telefonicamente, componendo i numeri delle farmacie A.S.M., indicati sull'elenco telefonico;
- presso le stesse farmacie A.S.M.;
- per corrispondenza;
- via internet: e-mail: [asmso@tin.it](mailto:asmso@tin.it) oppure, in caso di osservazioni, suggerimenti e reclami [info@asmso.it](mailto:info@asmso.it)

### **Tempi di attesa**

A.S.M. garantisce che il tempo medio di attesa presso le farmacie è inferiore a 5 minuti in condizioni di normale affluenza.

## **GLI STANDARD SPECIFICI**

### **Reperimento farmaci mancanti**

Nel caso il cliente richiedesse medicinali al momento non disponibili, l'Azienda si impegna a reperirli, nel più breve tempo possibile e comunque entro **24** ore feriali, salvo oggettive e documentate situazioni che rendano questo non possibile, indipendentemente dalla volontà della stessa A.S.M.

### **Consulenze sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia**

L'A.S.M. fornisce presso le proprie farmacie consulenze sull'uso dei farmaci sia dietro richiesta del cliente sia di propria iniziativa.

### **Indicazione dei medicinali più utili e più economici**

Per quanto riguarda i farmaci di autoprescrizione, presso le farmacie A.S.M. vengono indicati i prodotti più utili al cliente e quelli più economici.

### **Caratteristiche delle farmacie**

L'A.S.M. garantisce che le proprie farmacie posseggono un idoneo arredo interno e locali opportunamente illuminati ed aerati.

Le farmacie sono inoltre dotate di una leggibile segnaletica esterna e di ingressi comodamente accessibili anche dai portatori di handicap.

### **Turni di servizio**

L'A.S.M. assicura il rispetto dei giorni e degli orari di apertura, nonché dei turni di servizio stabiliti dall'Azienda Sanitaria Locale di Sondrio.

### **Riconoscibilità del personale**

Il personale delle farmacie A.S.M. è dotato di cartellino di riconoscimento.

Il personale farmacista indossa un camice bianco con il distintivo dell'Ordine professionale.

### **Risposte alle richieste scritte dei clienti**

Le risposte alle richieste scritte di informazioni vengono inviate dall'A.S.M. entro 10 giorni di calendario dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

Se la particolare complessità della richiesta del cliente non consente il rispetto del termine di cui sopra, l'A.S.M. informa tempestivamente il cliente stesso sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Sia per le richieste pervenute che per le risposte inviate, fa fede la data di protocollo A.S.M.

### **Ricezione dei reclami e risposta agli stessi**

Ogni tipo di reclamo inerente il Servizio Farmaceutico A.S.M. può essere inoltrato all'A.S.M. di persona, telefonicamente, via fax o via internet.

Le risposte ai reclami dei clienti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi entro un massimo di 10 giorni di calendario.

Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedessero approfondimenti di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, il cliente viene comunque informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Per tutte le comunicazioni scritte, in arrivo e in partenza, fa fede il protocollo A.S.M.

## **I RIMBORSI FORFETTARI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

Per come previsto dalla Legge istitutiva delle carte dei servizi pubblici, l'A.S.M. ha individuato quattro standard specifici per il cui mancato rispetto il cliente può richiedere un rimborso forfettario.

Si tratta del:

- tempo massimo di spedizione della ricetta;
- reperimento dei farmaci mancanti;
- risposta alle richieste scritte;
- risposta ai reclami.

Il rimborso è di L. 70.000.

Le richieste di rimborso, accompagnate da tutte le informazioni e i documenti necessari per ricostruire ed accertare il fatto devono essere inviate per iscritto a: Azienda dei Servizi Municipali - Ufficio Utenze - Via Ragazzi del '99, n. 19 entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito.

## **LA TUTELA DEL CLIENTE**

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard della carta del servizio farmaceutico può essere segnalato dal cliente all'Ufficio Utenze A.S.M.

A tale segnalazione viene data risposta nel termine massimo di 10 giorni.

Nel caso la complessità del reclamo non consenta il rispetto di tale termine, il cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

## **INFORMAZIONE E RAPPORTO CON I CLIENTI**

Il grado di soddisfazione dei clienti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato attraverso apposite indagini condotte con una di queste modalità:

- invio di questionari;
- interviste a domicilio o telefoniche;
- riunioni aperte ai clienti ed alle loro associazioni.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, l'A.S.M. si impegna a pubblicare periodicamente un rapporto sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione del cliente.

Ai clienti è inoltre offerto presso le farmacie A.S.M. un costante ed aggiornato servizio di consulenza relativo ai farmaci in commercio.

Richieste di informazioni e chiarimenti possono essere inoltrate anche telefonicamente, per corrispondenza o via internet.

**CARTA DEI SERVIZI A.S.M. - SONDRIO  
I RECAPITI**

SERVIZIO	INDIRIZZO	N° TELEFONO	ORARIO SPORTELLI
Ufficio UtENZE:	Via Caimi n. 50	167-216220 Numero verde: (per informazioni su: contratti, tariffe, bollette e consumi idrici ed elettrici. Per informazioni su: tassa rifiuti, orari e tariffe del Servizio Igiene Urbana e del Servizio Trasporti Urbani A.S.M.)	8.30 - 11.45 da lunedì a venerdì 14.00 - 17.30 da lunedì a mercoledì 14.00 - 16.30 giovedì e venerdì
Segnalazione guasti	--	533.533	24 ore su 24
<u>Farmacie A.S.M.</u> Farmacia n. 1 Farmacia n. 2 Farmacia n. 3	Via Sauro n. 2 P.le Toccalli Via Maffei n. 32	21.35.27 51.43.77 51.19.35	8.30- 12.30 15.00 - 19.00 da lunedì a venerdì salvo quando di turno
Sito Internet: <a href="http://www.asmso.it">http://www.asmso.it</a> E-mail: <a href="mailto:asmso@tin.it">asmso@tin.it</a> E-mail: <a href="mailto:info@asmso.it">info@asmso.it</a> (per osservazioni, suggerimenti e reclami)			