

# **CARTA DEI SERVIZI**

**Azienda Speciale Farmacia Comunale di Pero**

**Determina dell'Amministratore Unico  
n. 24 del 23/12/2025**

L'Azienda Speciale Farmacia Comunale di Pero, di seguito denominata anche solo Farmacia Comunale di Pero, è dotata di personalità giuridica, soggettività fiscale e autonomia imprenditoriale.

La Farmacia Comunale di Pero è un ente pubblico economico strumentale del Comune di Pero che gestisce le attività riconducibili al proprio oggetto sociale.

Qualificare la Farmacia Comunale di Pero come ente strumentale dell'Ente locale evidenzia l'esistenza di un collegamento inscindibile tra l'Azienda e il Comune di Pero.

La "strumentalità" sta a significare che l'Ente, attraverso l'Azienda Speciale, realizza una forma diretta di gestione del servizio pubblico e ad esso spetta la fase "politica" della determinazione degli obiettivi e della vigilanza per il perseguimento ed il raggiungimento degli stessi.

L'Azienda Speciale Farmacia Comunale di Pero con la gestione della farmacia ubicata in Via Cesare Battisti 6 in Cerchiate di Pero offre ai cittadini un complesso di beni e servizi. Le farmacie rappresentano infatti un articolato **centro di servizi per la salute** rivolto alla popolazione locale che usufruisce quindi di molteplici prestazioni che vanno dai test di screening, alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici fino all'informazione sanitaria.

La professione dei farmacisti esercitata in questo contesto costituisce pertanto una garanzia per la tutela del cittadino in coerenza con i dettati costituzionali.

La Farmacia Comunale di Pero fa parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale alla quale è affidata la funzione di erogare un **servizio pubblico essenziale sul territorio**.

La Farmacia Comunale di Pero, che già attraverso il proprio sito aziendale si rivolge direttamente agli utenti per informarli sui servizi che può erogare e sugli standard di qualità che si impegna a garantire, ha ulteriormente aumentato la propria trasparenza sui servizi offerti, pubblicando la presente "**Carta dei servizi**" sul sito web aziendale e rendendola quindi accessibile alla popolazione.

Si tratta di un documento in continua evoluzione che verrà aggiornato ogni volta che nuovi servizi verranno aggiunti e integrati con quelli esistenti.

Il fondamento legislativo delle carte dei servizi è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994 (cosiddetta "Direttiva Ciampi"), con la quale sono stati dettati regole e principi per l'erogazione dei servizi pubblici anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione volti al garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente garantiti, quali, primo fra tutti, il diritto alla salute.

Tali regole e principi sono stati in seguito richiamati dall'Art. 11 del d.lgs. n.286 del 1999

*“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”.*

La Farmacia Comunale si pone sul territorio come vero e proprio "presidio socio sanitario e centro di servizi sanitari" nel quale, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, (alcuni all'interno del Servizio Sanitario Nazionale), essenziali per i cittadini. Ecco perché la Farmacia Comunale si configura come un complesso centro di servizi per la salute che si ispira a principi costituzionalmente garantiti.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI E STANDARD DI QUALITÀ**

La Farmacia Comunale di Pero opera nel rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, diritto di scelta, trasparenza e riservatezza, tutela del cittadino, partecipazione del cittadino.

### **Efficacia**

Il farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

### **Efficienza**

Il farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

### **Eguaglianza**

Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

### **Cortesia**

È la ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

### **Miglioramento della qualità**

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

### **Diritto di scelta**

Il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.

### **Trasparenza e riservatezza**

Trasparenza e riservatezza rappresentano, insieme, lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei

farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

### **Tutela del cittadino**

La Farmacia Comunale di Pero nella sua attività di dispensare farmaci ed erogare presidi sanitari, secondo gli accordi regionali con il sistema sanitario, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

Inoltre, la Farmacia Comunale assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale.

### **Partecipazione del cittadino**

La Farmacia Comunale di Pero ritiene indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti; garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto.

Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia Comunale di Pero ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa esposti. Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente alla direttrice della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei servizi. Il sito web aziendale riporta tutti i dati di contatto.

Elenchiamo adesso qui di seguito tutti i servizi offerti al cittadino.

#### **1. Servizi tradizionali erogati dalla Farmacia Comunale di Pero:**

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- l'indicazione delle norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, lo smaltimento secondo le disposizioni per la salvaguardia dell'ambiente;
- l'attivazione di una fattiva collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN (Sistema Sanitario Nazionale);
- 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 socio-sanitari dell'informazione;

- la farmacovigilanza in collaborazione con i medici di base al fine di realizzare quanto previsto dal S.S.N. e relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco e ai prodotti cosmetici, salvo informare i medici di base, da trasmettersi con apposita scheda all'Ufficio Farmaceutico dell'ATS di competenza.
- La disponibilità ad effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti più frequenti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Distretti di base o altri Servizi operanti sul territorio.

Rispetto alle attività tipiche delle Farmacie, sono individuati servizi aggiuntivi e di completamento nella sfera della salute, da fornire di concerto e in convenzione con le strutture sanitarie e le associazioni, che hanno come finalità la **tutela e la promozione della salute e che sono finalizzati ai seguenti obiettivi:**

- favorire la prevenzione;
- soddisfare i bisogni della popolazione;
- cogliere le istanze di una società in evoluzione;
- contribuire a formare nuove generazioni sempre più consapevoli dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del servizio, la Farmacia Comunale di Pero adotta elevati standard di qualità:

- garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato da un Farmacista;
- si procura i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile;
- fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in Farmacia, sia di propria iniziativa che su richiesta dell'utente;
- garantisce la consultazione della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari per superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali per gli utenti con disabilità motorie;

Da sempre il personale della Farmacia Comunale di Pero è costantemente aggiornato sul tema salute e cura del benessere, affinché il consiglio sia il più possibile professionale, mirato e discreto. Inoltre, va incontro alle necessità del cittadino e, per questo motivo, oltre alla *dispensazione dei medicinali*, si è strutturata come **Farmacia dei Servizi**.

La Farmacia di Pero svolge quindi numerose attività che puntano alla prevenzione calmierando i costi per contrastare il caro vita che spesso rende difficile l'*accesso alle cure*, sperando di diventare sempre di più un luogo di riferimento e di contatto per i cittadini.

Qui di seguito i diversi ulteriori servizi offerti:

## **2. Servizi gratuiti per il cittadino in collaborazione con l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS):**

- Screening del colon retto;
- Scelta e revoca del Medico di Base;
- Autocertificazione esenzione reddito;
- Servizio CUP-SISS di prenotazioni visite ed esami;
- Rinnovo esenzioni;
- Registrazione Notify per ricevere i codici NRE delle ricette elettroniche.
- Ritiro referti esami di laboratorio per prestazioni erogate dai centri prelievo dell'Azienda Ospedaliera Salvini
- Pagamento ticket mediante PagoPA

## **3. Servizi di Prevenzione gratuita:**

- Esame audiometrico (una volta al mese su appuntamento);
- Misurazione della pressione arteriosa;
- Inoculazione Vaccino Antipneumococco SSN
- Inoculazione vaccino antinfluenzale SSN

## **4. Servizi di prevenzione a pagamento: (costi pubblicati sul sito aziendale )**

<https://www.farmaciacomunalepero.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/liste-di-attesa-e-servizi-erogati/>

- Elettrocardiogramma ECG;
- Holter Cardiaco;
- Holter Pressorio;
- Spirometria
- Breath Test
- Esame urine
- Profilo lipidico e glicemia

- Profilo epatico
- Profilo renale
- Glicemia
- Emoglobina Glicata
- Ferritina
- Vitamina D
- Test rapido Covid
- Test streptococco
- Test intolleranza alimentare
- Test allergie alimentari
- Test Memory Med (per valutare precocemente deficit di memoria)
- Test allergie inalanti
- Test disbiosi intestinale
- Test calprotectina fecale
- Inoculazione vaccino antinfluenzale a pagamento (previsto anche a carico SSN)
- Foratura lobi (viene pagato il costo degli orecchini che è variabile in base al modello scelto)
- Noleggio tiralatte
- Noleggio aerosol
- Noleggio stampelle
- Noleggio sedia a rotelle

La Farmacia Comunale di Pero, attraverso la sua rete di professionisti, allo scopo di poter aiutare a fornire risposte alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico offre le seguenti consulenze (la prenotazione può essere effettuata in farmacia o telefonando direttamente al professionista):

## **5 Servizi di consulenza con professionisti:**

- servizio di consulenza psicologica, con la possibilità di prenotare e svolgere sedute con uno psicologo professionista;
- servizio di consulenza con un nutrizionista, eseguito da un biologo nutrizionista;
- servizio di consulenza con un osteopata;
- servizio di lavaggio auricolare effettuato da infermiere professionale.

In Farmacia è inoltre presente un defibrillatore, regolarmente censito da Areu e il personale della farmacia è stato appositamente formato per il suo utilizzo.

### **Carta Fedeltà**

Attraverso l'erogazione della Fidelity card, la Farmacia Comunale di Pero intende premiare la fedeltà dei propri clienti garantendo, in alcuni giorni della settimana, il 10% di sconto su un'ampia selezione di prodotti vendibili senza obbligo di ricetta medica. Il regolamento della carta è pubblicato sul sito web aziendale.

L'Azienda Speciale Farmacia Comunale di Pero rispetta e fa proprio il Decalogo del Farmaco quivi riportato

### **DECALOGO DEL FARMACO**

- 1) Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.**
- 2) Chiedere non costa niente!**
- 3) Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.**
- 4) Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.**
- 5) Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione devono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!**
- 6) Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.**
- 7) Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.**
- 8) Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.**
- 9) Conserva integra la confezione, non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.**
- 10) Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti in tutte le farmacie.**