AMSC spa
Gallarate
Prot.N.2193/24
del 14/10/2024

amsc
AZIENDA MULTISERVIZI COMUNALI

CARTA DEI SERVIZI

FARMACIE

EDIZIONE SETTEMBRE 2024

Approvato dall'Organo Amministrativo

Sommario

1. PREMESSA 3
2. CONTESTO NORMATIVO 3
3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA 3
   3.1 Evoluzione storica di AMSC S.p.A: 3
   3.2 Il servizio Farmacie 5
4. PRINCIPI 7
5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO 8
6. SPECIALIZZAZIONE 8
7. LOGISTICA DEI SITI SUL TERRITORIO E LINEE AUTOBUS URBANI 9
8. INDIRIZZI E CONTATTI 9
9. PROGRAMMI 10
10. CONSIDERAZIONI FINALI 10

1. PREMESSA

Il comune di Gallarate ha ceduto in gestione ad AMSC S.p.A. le proprie Farmacie site sul territorio del comune di Gallarate. La presente Carta dei Servizi costituisce un impegno che AMSC S.p.A., prende con i cittadini relativamente a tale servizio.
Ciascuna delle Farmacie gestite dalla AMSC S.p.A., è un presidio socio sanitario al servizio dei cittadini e costituisce il Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di *erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.*
La Direzione di AMSC S.p.A. e i Direttori delle Farmacie, hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza il loro impegno all'erogazione di prestazioni farmaceutiche, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza.
Lo strumento scelto per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la **"Carta dei Servizi"**, il documento introdotto dalla nostra legislazione dal decreto legge 12 maggio 1995 n.163, proprio per i soggetti erogatori dei servizi pubblici.

2. CONTESTO NORMATIVO

- Legge del 07.08.1990 n. 241: "Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi";
- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Legge n. 163 del 12.05.1995: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- D.P.C.M. del 19.05.95: "Prima individuazione dei settori d'erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";

3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda Multiservizi Comunali S.p.A. – AMSC S.p.A. – è una società a intera partecipazione pubblica del Comune di Gallarate alla quale è affidata la gestione dei seguenti servizi:

- servizio di trasporto pubblico locale;
- gestione farmacie;
- gestione impianto sportivo;
- gestione parcheggi;
- gestione distributore gas metano.

AMSC S.p.A. ha adottato un Sistema di Gestione Qualità che si esplicita sui requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 (Gestione Qualità), per le attività di gestione farmacie.

AMSC S.p.A. ha adottato un Codice Etico di Comportamento e un Modello Organizzativo, ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e s.m.i.. ed infine ha emesso il "Documento di valutazione dei rischi nell'ambiente di lavoro", ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

3.1 Evoluzione storica di AMSC S.p.A.

L'Azienda Multiservizi Comunali S.p.A. (AMSC S.p.A.) di Gallarate è l'azienda partecipata dal Comune di Gallarate e da alcuni Comuni Soci della Provincia di Varese, dotata di personalità giuridica ed autonomia imprenditoriale. E' stata creata con questa denominazione nel corso del 2001; precedentemente era l'azienda speciale del Comune e, dal 1963, esisteva col nome di Azienda Municipalizzata Servizi Comunali ed ancora prima col nome di A.M.G.A. (Azienda Municipalizzata del Gas e dell'Acqua).

Si riportano di seguito le tappe salienti dello sviluppo della società:

1907 L'Azienda Multiservizi Comunali - AMSC S.p.A., nasce nel 1907 con la denominazione di "Officina del Gas" avente per oggetto societario la gestione del servizio di erogazione gas, nel Comune di Gallarate.
1910 Il Ministero degli Interni, in analogia con i criteri e le ingiunzioni emanate per la municipalizzazione delle altre aziende del gas e dell'elettricità, impone al Comune di Gallarate di municipalizzare il servizio erogazione gas, creando un'amministrazione "speciale" separata e distinta da quella del Comune, con bilanci e conti separati, gestita da una Commissione nominata dal Consiglio Comunale.
1933 Con la delibera podestarile n. 245 del 29 Giugno, viene attivato il procedimento di fusione fra l'Azienda comunale del servizio di acquedotto e l'Azienda Municipalizzata del Gas; la nuova entità assume il nome di Azienda Municipalizzata Gas e Acqua (A.M.G.A.).
1951 Avviene la prima metanizzazione di Gallarate, uno dei primi esempi di utilizzazione del gas metano in Italia.
1963 La Società cambia nuovamente denominazione divenendo Azienda Municipalizzata Servizi Comunali, in conseguenza dell'affidamento da parte del comune di Gallarate dei servizi relativi all'igiene urbana ed alla gestione della farmacia comunale di Caiello.
1976 Una successiva fase della crescita aziendale avviene con l'affidamento dei servizi relativi al trasporto urbano, alle piscine della Moriggia, alla farmacia di Madonna in Campagna e alla farmacia dei Ronchi.
1990 Nell'ultimo decennio del secolo avvengono importanti novità. Tra le altre, l'affidamento della gestione dei parcheggi del Comune di Gallarate nel 1992 e l'acquedotto di Cardano al Campo nel 2000, oltre al conseguimento, nel 1999, della certificazione di qualità UNI EN ISO 9002 per i servizi di distribuzione acqua e gas.
1996 AMSC si trasforma in Azienda Speciale (Azienda Multiservizi Comunale) ai sensi della Legge n. 142/90.
2001 Viene attuata l'ultima fase dell'evoluzione della Società, in Società per Azioni, attraverso il provvedimento deliberativo n. 37 del 23 Marzo 2001 assunto dal Commissario Straordinario. Con tale decisione si conclude il processo di trasformazione giuridica e gestionale che ha portato nell'arco di alcuni anni al passaggio dell'Azienda da organo interno dell'amministrazione comunale (Azienda Municipalizzata) ad Azienda Speciale, già dotata di autonomia giuridica ed amministrativa, e successivamente in Società per Azioni che, come altre società di capitali, è destinata ad agire nel mercato competitivo dei servizi pubblici locali.
2002 Viene ulteriormente ampliata l'attività della Società con la gestione degli acquedotti di diversi comuni (Cavaria con Premezzo, Solbiate Arno, Casorate Sempione, Vizzola Ticino, Varano Borghi, Somma Lombardo, Cadrezzate, Cassano Magnago, Brebbia) e del ciclo idrico integrato nei Comuni di Vergiate, Ranco, e Sesto Calende. L'Amministrazione Comunale di Gallarate, infine, le affida anche il servizio Gestione Immobili ERP (ex Aler).
Nel maggio 2002 viene costituita AMSC Commerciale Gas S.r.l., società a responsabilità limitata a socio unico che si occupa della vendita di gas ai clienti finali in virtù della normativa statale vigente che imponeva la separazione dell'attività di distribuzione dall'attività di vendita entro il 31/12/2002.
2004 Nell'ambito del Servizio trasporti, con l'acquisto di un autobus granturismo, viene avviata la nuova attività di Noleggio Autobus con autista. AMSC S.p.A. costituisce inoltre il Consorzio Seprium. Le attività del Consorzio sono principalmente costituite da:

- interventi di scavo, rinterro e ripristino per l'attivazione di nuovi utenti del settore idrico e del gas;
- interventi per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e degli impianti gestiti da AMSC stessa;
- realizzazione e gestione di impianti di trattamento delle acque civili, industriali, primarie, nonché di impianti di rigenerazione delle acque e di trattamento dei rifiuti urbani, industriali e dei fanghi biologici e di origine industriale.

2005 Tramite scissione parziale proporzionale viene costituita la nuova società denominata AMSC Impianti & Servizi S.p.A. alla quale è stata conferita la proprietà dei beni immobili (terreni, fabbricati, impianti, reti di distribuzione e altre immobilizzazioni immateriali) dei servizi Gas, Acqua

e Igiene Ambientale, oltre alla gestione dei servizi di Farmacia, Piscine, Trasporto urbano, Parcheggi, Gestione Calore e Gestione Immobili ERP (ex Aler).
2006 AMSC S.p.A. aderisce al Codice di Rete, di cui alla Deliberazione AEEG n. 108 del 06 Giugno 2006. In data 29 Dicembre 2006, AMSC S.p.A. ha operato una scissione parziale proporzionale, in favore di PREALPI GAS S.r.l., del proprio ramo di azienda dedicato allo svolgimento dell'attività di distribuzione del gas naturale nell'ambito cittadino di propria competenza (Gallarate). Detta scissione è stata effettuata unitamente ad AGESP S.p.A. di Busto Arsizio.
PREALPI GAS S.r.l. è una società partecipata sia da AMSC S.p.A. sia da AGESP S.p.A., ed è titolare delle gestioni del servizio di distribuzione del gas naturale nei territori di Gallarate e di Busto Arsizio, garantendo sicurezza ed efficienza operativa a più di 60.000 clienti finali del territorio. La sede legale è in Busto Arsizio e la sede di AMSC a Gallarate è la sede secondaria.
Sempre nel Dicembre 2006 Prealpi Gas attribuisce ad AMSC S.p.A., con Contratto di Service, il compito e le responsabilità di provvedere alla gestione del Servizio di distribuzione del gas metano nel rispetto del Contratto di Gestione stipulato tra l'Ente locale concedente e il gestore del Servizio.
Nel 2006 vengono definiti, con specifico Contratto di Servizio tra AMSC S.p.A. e AMSC Impianti &Servizi S.p.A. i rapporti tra le due società: AMSC Impianti & Servizi, in qualità di esclusiva proprietaria, concede in godimento le proprie reti, impianti, dotazioni, infrastrutture ad AMSC S.p.A., affinché possa prestare i servizi in osservanza di quanto previsto dai rispettivi contratti di servizio stipulati con il Comune di Gallarate. AMSC S.p.A. si impegna inoltre a fornire ad AMSC Impianti & Servizi S.p.A. i servizi amministrativi, di gestione contabile ed operativa.
2007 Viene formalizzato, dopo la scissione societaria parziale del 2005, il Contratto di Servizio tra il Comune di Gallarate e AMSC S.p.A. volto a regolamentare la gestione dei servizi affidati ad AMSC S.p.A. (servizi idrici, servizi distribuzione gas, servizi di igiene ambientale, ivi compresa la nettezza urbana)
2008 Viene stipulato, tra AMSC Impianti & Servizi S.p.A. e PREALPI GAS S.r.l. un contratto per l'utilizzo delle reti e degli impianti afferenti lo svolgimento del servizio di distribuzione del gas naturale che formalizza la titolarità degli affidamenti relativi alla gestione del servizio di distribuzione del gas naturale (in precedenza assentiti in favore di AMSC S.p.A.).
2012 AMSC Impianti & Servizi S.p.A. viene incorporata per fusione in AMSC S.p.A. che pertanto gestisce anche i servizi farmacie, piscina e trasporti.
2013 A far data dal 1° gennaio PREALPI GAS S.r.l. diviene pienamente operativa attraverso il trasferimento da parte di AMSC S.p.A. e di AGESP S.p.A. del personale inerente il ramo distribuzione gas. A far data dal 6 settembre, tramite procedure di vendita, viene ceduto l'intero capitale sociale di AMSC Commerciale Gas S.r.l.
2016 Con efficacia dal 1 febbraio il ramo d'azienda del Servizio Igiene Ambientale è conferito alla società AEMME Linea Ambiente S.r.l.
Con efficacia dal 1 aprile il ramo d'azienda del Servizio Idrico è conferito alla società Alfa S.r.l.
2019 A far data dal 1° aprile la gestione dell'Impianto Sportivo di Moriggia viene affidata a terzi.
2021 A far data dal 1° febbraio il ramo d'azienda del distributore metano viene affittato a terzi.

3.2. Il servizio Farmacie

La salute dei cittadini è considerata dalla Costituzione del nostro paese un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni e i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sociali che vanno dal medico di medicina generale alle cliniche specialistiche.

In questo quadro di attività appartenente al settore dell'assistenza pubblica, le Farmacie rivestono un ruolo, assai importante, d'intermediazione tra il cittadino e i medicinali. Le Farmacie, presenti in modo capillare sul territorio, sono accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno, della notte ed in qualsiasi giorno dell'anno, senza soluzione di continuità.
La Farmacia è anche un più complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini, possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura biomedica.

I servizi offerti sono:

Servizi	Fattori di Qualità
Servizi di base	
Fornitura medicinali indispensabili tramite i distributori intermedi in caso d'indisponibilità in farmacia	1) Garanzia che il prodotto sia disponibile 2) Tempo di approvvigionamento
Informazioni sui medicinali	Competenza del personale addetto
Valutazione sulla qualità dei prodotti	Certificazione da parte di enti riconosciuti o Università
Farmacovigilanza	Tempestività
Congruità della prescrizione	Competenza del personale addetto
Gestione delle interazioni medicinali e segnalazioni al medico di base delle controindicazioni e degli effetti collaterali	Tempestività
Disponibilità elenchi specialità medicinali	Accessibilità dei dati riguardanti i medicinali e aggiornamento continuo degli elenchi
Servizi specializzati	
Consegna domiciliare farmaco urgente	Tempestività e puntualità (*)
Guardia farmaceutica notturna e diurna (**)	1) Risposta alla chiamata 2) Presenza d'indicazioni delle farmacie di turno
Prenotazione di visite specialistiche	Riservatezza e tempestività
Scelta e revoca del medico/pediatra	Riservatezza
Rinnovo di alcune esenzioni	Riservatezza
Misurazione della pressione arteriosa **Misurazione della pressione arteriosa nelle 24 ore** **INR** **Profilo lipidico** **Emoglobina glicata** **Glicemia** **Holter cardiaco** **Foratura lobi**	1) Esistenza di locale o area destinata ai servizi 2) Disponibilità di apparecchi automatici che forniscano risposta certa 3) Garanzia dei valori rilevati 4) Riservatezza a tutela del paziente
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche	1) Correttezza funzionale 2) Elenco apparecchi disponibili
	Garanzia dei valori rilevati
Informazione ed educazione sanitaria	
Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa SSN	Accessibilità dei dati
Distribuzione schede informative (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)	Completezza e chiarezza delle informazioni
Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione	Regolarità e chiarezza
Informazioni farmaceutiche territoriali fornite dall'A.S.L.	Affidabilità dell'informazione
Consulenza farmaceutica	Riservatezza
Possibilità di reclamo	Velocità nella risposta
Farmacovigilanza	Riservatezza e tempestività

(*) servizio realizzato tramite Federfarma Varese – Associazione Varesina Titolari di Farmacia in collaborazione con VCV Vigilanza Città di Varese e Ordine dei Farmacisti della provincia di Varese.
Consegna gratuita dei farmaci: ogni notte dalle ore 19,30 alle ore 8,30 del mattino successivo e ogni giorno festivo dalle ore 8,30 alle ore 19,30 – telefono **Centrale Operativa 0332.241000**

(**) Federfarma Varese (Associazione Varesina Titolari di Farmacie) pubblica e distribuisce il calendario dei turni di apertura di tutti gli esercizi della provincia; l'opuscolo è disponibile gratuitamente presso le farmacie. Per "Farmacie di Turno" s'intendono quelle farmacie che sono aperte anche nell'intervallo di mezzogiorno e che restano in servizio di guardia per tutta la notte, a battenti chiusi ed a chiamata.

4. PRINCIPI

a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche e condizioni economiche nel rispetto della personale identità.
A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso derivante dalla capacità e dalla professionalità del personale delle Farmacie di operare per il proprio utente, in accordo con le clausole contrattuali e del "regolamento del servizio" prescindendo da qualsiasi interesse "di parte" non finalizzato alla soddisfazione delle aspettative del cliente.

b) Continuità

A tutti i cittadini è assicurata la continuità quantitativa e qualitativa delle prestazioni.
A tutti i cittadini è assicurato il servizio in modo regolare continuativo e senza interruzioni, nel rispetto degli orari e dei giorni stabiliti, per ciascuna delle attività, dal calendario annuale che tiene conto delle esigenze dei cittadini e dei tempi necessari ad assicurare, alle strutture, la massima funzionalità (pulizie e manutenzione ordinaria e straordinaria). Detta continuità è assicurata fatto salvo le cause di forza maggiore non dipendenti dalla volontà dell'azienda quali, ad esempio, guasti tecnici, eventi socio politici, ecc.

c) Diritto di scelta

Ogni cittadino può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi, per l'approvvigionamento dei farmaci o dei servizi, dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo e assicurando le informazioni su qualsiasi farmaco in suo possesso.

d) Partecipazione

Il cittadino ha il diritto di collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti e/o osservazioni.

e) Efficacia ed efficienza

La professionalità del personale delle Farmacie assicura la capacità di rispondere in maniera tempestiva e precisa alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.
I Direttori delle Farmacie e i loro Collaboratori operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi d'interesse del cittadino.

I Farmacisti si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i Medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci da parte dei cittadini.

5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

AMSC S.p.A., attraverso i Direttori delle Farmacie, garantisce che:

- la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- i farmaci mancanti siano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- sia fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in Farmacia;
- siano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per la loro specifica patologia, con una particolare attenzione all'ottimizzazione del rapporto qualità-prezzo al fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione;
- di rispettare le norme igieniche e la buona manutenzione dei locali, di arredare adeguatamente i locali con accessori per i cittadini, di predisporre una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco, di esporre una segnaletica esterna facilmente leggibile;
- di rispettare i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze della cittadinanza di Gallarate;
- di collaborare secondo la normativa vigente con i Medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- di promuovere, con adeguate iniziative nei confronti dei cittadini, la diffusione dei farmaci generici, favorendo la sostituibilità prescrittiva nel rispetto della normativa vigente.

AMSC S.p.A. attraverso i Direttori delle Farmacie s'impegna:

- ad effettuare un continuo e costante aggiornamento professionale dei farmacisti;
- a rimuovere, ove possibile, le barriere architettoniche esterne;
- a dotare tutto il personale di farmacia di cartellino di riconoscimento;
- a fare in modo che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo e all'ascolto;
- a effettuare un'adeguata selezione di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- a effettuare una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno dei locali della farmacia.

6. SPECIALIZZAZIONE

Le Farmacie si caratterizzano anche per la disponibilità di una consistente tipologia di prodotti; attraverso i contatti diretti offerti dalle reti di telefonia (telefono) e di rete on-line (e-mail) è possibile ottenere tutte le informazioni relative a prodotti che non rientrano nell'ambito di quei presidi medici che, come già indicato al §5, devono essere obbligatoriamente disponibili o reperibili presso tutte le Farmacie. E' opportuno ribadire che presso tutte le farmacie è attivo oltre ai servizi relativi ai medicinali anche un servizio di prenotazione di altri prodotti farmaceutici.
I prodotti reperibili presso tutte le Farmacie di AMSC S.p.A. si possono individuare nell'elenco di seguito riportato. Per quanto non completamente esaustivo l'elenco è stato organizzato suddividendo i prodotti che normalmente possono essere reperibili immediatamente presso la struttura da quelli reperibili attraverso una richiesta e che quindi richiedono un tempo di approvvigionamento da quantificare in funzione del prodotto.

Prodotti normalmente disponibili:

1. Prodotti ed ausili per l'assistenza medico infermieristica
2. Guanti protettivi in lattice o altro materiale anallergico per chirurgia, visite mediche, ecc.
3. Dispositivi e presidi per l'ossigenoterapia e l'aerosolterapia
4. Strumenti di misura (es. termometri clinici)
5. Apparecchiature elettromedicali di misura (es. sfigmomanometri digitali)
6. Integratori alimentari
7. Prodotti per neonati
8. Prodotti omeopatici
9. Prodotti erboristici
10. Prodotti fitoterapici
11. Prodotti farmaceutici per animali (es. antiparassitari, profilassi filarica, ecc.)
12. Ausili e articoli per l'igiene personale
13. Prodotti cosmetici

7. LOGISTICA DEI SITI SUL TERRITORIO E LINEE AUTOBUS URBANI

AMSC S.p.A. gestisce attualmente quattro Farmacie poste sul territorio del comune di Gallarate la cui disposizione consente di asservire un'ampia fascia d'utenza senza sovrapposizioni territoriali.
Le Farmacie dispongono di parcheggi pubblici in prossimità delle sedi e sono altresì facilmente raggiungibili attraverso il servizio di Trasporto Pubblico Locale.

8. INDIRIZZI E CONTATTI

La tabella di seguito riportata indica, per ciascuna delle Farmacie, i numeri di telefono e gli indirizzi di posta elettronica (e-mail) utilizzabili dagli utenti per comunicare con i gestori dell'esercizio (Direttori di Farmacia); si elencano inoltre le linee autobus utilizzabili dall'utenza per raggiungere la sede di ciascuna Farmacia.

Farmacia	Contatti	
1. Caiello	indirizzo: telefono: e-mail: linee autobus:	Via Maroncelli, 2 0331 793706 farmacia.caiello@amsc.it linee 1 - 1
2. Madonna in Campagna	indirizzo: telefono: e-mail linee autobus:	Via Madonna in Campagna, 10 (c/o Centro Commerciale) 0331 799095 farmacia.mcampagna@amsc.it linee 3 - 5
3. Ronchi	indirizzo: telefono: e-mail: linee autobus:	Via Padre I. Lega, 54 0331 797426 farmacia.ronchi@amsc.it linee 2 - 4
4. Sciaré	indirizzo: telefono: e-mail: linee autobus:	Via Cattaneo, 22 0331 786914 farmacia.sciare@amsc.it linea 5

Per informazioni, segnalazioni o reclami consultare il sito www.amsc.it – home page – "**CONTATTI**"

9. PROGRAMMI

AMSC S.p.A. attraverso i Direttori delle Farmacie s'impegna:

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla legge 146/90;
- a collaborare con l'Azienda Sanitaria Locale ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
- a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle Farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente Carta dei Servizi nonché le iniziative, i servizi e i programmi assunti in attuazione della medesima.

10. CONSIDERAZIONI FINALI

La Farmacia, nella sua principale attività di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari e di dispensazione di farmaci, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

Attraverso la Carta dei Servizi chiunque può valutare e confrontare cosa offrono le strutture e scegliere con consapevolezza, essendo informato del livello qualitativo di quanto offerto dalle Farmacie.

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, e al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, i Direttori delle Farmacie di AMSC S.p.A. s'impegnano a rendere operative le attuali e future forme di tutela del cittadino.