

**La Carta dei Servizi sancisce il patto fra l'Amministrazione Comunale e i suoi cittadini a garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, secondo i principi di:**

Uguaglianza ed imparzialità  
Trasparenza  
Partecipazione  
Efficienza  
Chiarezza e cortesia

#### **Il Comune di Lugo si impegna a:**

- erogare i servizi ai cittadini-utenti, nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni individuali;
- applicare i principi della trasparenza in ogni fase dell'attività amministrativa;
- promuovere il coinvolgimento dei cittadini-utenti nel processo di erogazione dei Servizi, impegnandosi ad attuare con periodicità le rilevazioni sulla qualità percepita;
- porre le condizioni affinché l'impiego delle risorse finanziarie disponibili avvenga nella maniera più efficiente ed efficace, favorendo soluzioni che consentano ai cittadini-utenti il pieno utilizzo dei Servizi;
- utilizzare, verso i cittadini-utenti, un linguaggio semplice e comprensibile, fornendo con cortesia informazioni e soluzioni.

#### **La Qualità**

Il miglioramento continuo della qualità dei Servizi offerti dal Comune di Lugo e il rafforzamento del rapporto con i cittadini-utenti sono gli obiettivi a cui tendere; la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento da cui partire. In essa sono infatti contenuti i parametri di riferimento (standard) per valutare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Le rilevazioni periodiche della qualità percepita forniscono, di volta in volta, dati reali per misurare lo scostamento o la coincidenza fra l'opinione dell'utente e le promesse che la Carta stessa teoricamente sancisce.

Si avvia in questo modo un percorso di miglioramento continuo che, mediante l'Ascolto, conduce verso il Sistema Qualità, capace di interpretare le criticità e prevenire i disservizi.

#### **La tutela**

Il Comune di Lugo si impegna ad attivare forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

#### **Reclami e suggerimenti**

I cittadini e tutti gli utenti possono far valere i propri diritti attraverso segnalazioni, suggerimenti o reclami rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Lugo.

#### **URP**

Largo Relencini, 1

Orario di apertura: 8-13,30 dal lunedì al venerdì; 8-13 sabato;

giovedì anche 15-18; martedì 8-18 (orario continuato)

Tel.: 0545.38444 – 0545.38559 – 0545.38488

Fax: 0545.38377

E-mail: [urp@comune.lugo.ra.it](mailto:urp@comune.lugo.ra.it)

#### **Rimborsi per violazione degli standard**

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nella Carta dei Servizi, il Comune assicura l'attivazione di modalità di rimborso.

La violazione degli standard dà diritto al rimborso solo per le prestazioni per le quali tale possibilità è stata puntualmente specificata ed inserita quale parte integrante della Carta dei Servizi. In caso di non rispetto di standard non coperti da rimborso, i cittadini e gli altri utenti hanno comunque diritto di conoscere i problemi che hanno portato al disservizio.

#### **Tutela della Privacy**

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Ente è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

La privacy è garantita sulla base del D.lgs n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), e del vigente Regolamento comunale in materia.

#### **Le altre forme di tutela**

Si segnala la figura del Difensore Civico al quale possono ricorrere i cittadini e gli altri utenti, anche in forma associata, che si ritengono danneggiati da azioni che il Comune ha posto in essere (o non ha posto in essere) o che intendano segnalare comportamenti del Comune lesivi dell'interesse collettivo.

Per appuntamento, si può contattare l'URP ai seguenti recapiti telefonici: 0545.38488 – 0545.38444

#### **FARMACIE COMUNALI**

**Farmacia Comunale 1: via Prov. Felisio 1/2 – 48022 Lugo (Ra)**

**Farmacia Comunale 2: via Di Giù 8/2 – 48022 Lugo (Ra)**

**Farmacia Comunale 3: via De' Brozzi 18/2 – 48022 Lugo (Ra)**

#### **Telefoni e Fax:**

**Farmacia Comunale 1: tel. 0545.23321 - fax 0545.369172**

**Farmacia Comunale 2: tel. 0545.38587 - fax 0545.38394**

**Farmacia Comunale 3: tel. 0545.22584 - fax 0545.369214**

**[comunelugofarm1@racine.ravenna.it](mailto:comunelugofarm1@racine.ravenna.it)**

**[comunelugofarm2@racine.ravenna.it](mailto:comunelugofarm2@racine.ravenna.it)**

**[comunelugofarm3@racine.ravenna.it](mailto:comunelugofarm3@racine.ravenna.it)**

**[www.farmacielugo.it](http://www.farmacielugo.it)**

#### **ORARI DI APERTURA**

##### **Orario invernale:**

dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15 alle 19

##### **Orario estivo:**

dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.30

##### **Quando la farmacia è di turno**

dalle 8.30 alle 20 (orario invernale);

dalle 8.30 alle 20.30 (orario estivo).

**Quando una delle tre farmacie comunali è di turno, il servizio notturno viene sempre effettuato dalla Farmacia Comunale n. 2, in via Di Giù, dalle 20 alle 8.30 (orario invernale) oppure dalle 20.30 alle 8.30 (orario estivo).**

#### **ORARI FARMACUP**

Tutte le Farmacie Comunali effettuano il servizio dalle ore 8.45 alle 12.00.

##### **Di pomeriggio:**

Comunale 1, giovedì dalle ore 15.30 alle 18.00

Comunale 2, martedì dalle ore 15.30 alle 18.00

Comunale 3, lunedì dalle ore 15.30 alle 18.00

Comune di Lugo  
urp  
Comune di Lugo Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

# CARTA dei servizi

## FARMACIE COMUNALI

Nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, la farmacia è un presidio socio sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base, con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

Nella farmacia il cittadino trova una fonte di informazione e di consulenza. Infatti il farmacista è in grado di rispondere alle quotidiane richieste dei pazienti dando consigli nel campo delle patologie minori e della prevenzione, ma è anche in grado di individuare i casi che richiedono un tempestivo controllo medico. Può inoltre contribuire ad ottimizzare i trattamenti prescritti dal medico dando opportune spiegazioni sui punti non perfettamente compresi dal paziente, ad esempio sull'assunzione di farmaci o l'impiego di apparecchi sanitari.

In farmacia avviene quotidianamente, nel corso dei contatti con la clientela, una capillare e insostituibile opera di educazione sanitaria.

Sul territorio nazionale le farmacie aperte al pubblico possono essere di due tipi: pubbliche e private. Nel centro di Lugo sono cinque: due private e tre pubbliche. Queste ultime sono gestite direttamente dal Comune di Lugo.

## COSA OFFRONO

- Farmacup, per prenotare esami, visite o altre prestazioni sanitarie.
- Consegna farmaci a domicilio.
- Misurazione della pressione: viene effettuata tramite apparecchio elettronico rispondente ai requisiti di legge. Il servizio è gratuito.
- Controllo del peso: l'iniziativa prevede la verifica del peso e informazioni varie per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.
- Informazione sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda Sanitaria Locale e ai servizi sanitari.
- Noleggio di apparecchi elettromedicali (ad esempio aerosol, bombole di ossigeno, ecc.).
- Consegna di presidi per incontinenti e stomizzati su prescrizione del medico di base.
- Consegna di alimenti dietetici per celiaci su prescrizione del medico di base.
- Specialità omeopatiche e fitoterapiche.
- Informazione al cittadino tramite opuscoli e riviste che riguardano l'educazione all'uso del farmaco e la salute in genere.

- Promozioni periodiche di prodotti parafarmaceutici.
- Promozioni di prodotti dietetici per la prima infanzia.
- Servizio notturno: serve tutto il territorio intercomunale e, in turno con le due farmacie private di Lugo, copre tutti i giorni dell'anno.

Oltre a tutto ciò, in farmacia il cittadino trova anche consigli, informazioni e soprattutto possibilità di dialogo. Il farmacista deve quindi essere competente e cordiale: professionista da un lato e attento ai rapporti umani dall'altro, consapevole che spesso chi va in farmacia ha bisogno di parlare, confidarsi, cercare rassicurazioni e conforto.

## CHI SONO I DESTINATARI

Tutti i cittadini di ogni età che hanno accesso ai servizi erogati dalla struttura.

## COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

Le tre farmacie del Comune di Lugo erogano i propri servizi nelle sedi e negli orari indicati precedentemente.

Per quanto riguarda il servizio di consegna farmaci a domicilio, debbono essere rispettate le seguenti indicazioni:

- per averne diritto, occorre avere più di 65 anni oppure essere titolare di invalidità al 100% ed essere in possesso della prescrizione del medico di base;
- se esistono i requisiti richiesti, il cittadino può contattare telefonicamente la Farmacia Comunale 1, entro le ore 10.00 del mattino e le ore 16.00 del pomeriggio;
- il personale della Farmacia annota i dati anagrafici del cittadino e a inviare a inviare un volontario al domicilio del richiedente per il ritiro della ricetta;
- il servizio viene svolto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 15.00 alle 18.00 ed è gratuito.

## IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Affidabilità e preparazione nello svolgimento dell'attività professionale	Professionalità degli operatori a contatto con l'utenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte le operazioni sono svolte da un farmacista abilitato</li> </ul>
Tempestività nel reperimento e nella consegna di farmaci mancanti	Arco di tempo entro il quale sono reperiti e consegnati tali farmaci	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro le 24 ore nei giorni feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo</li> </ul>
Grado di personalizzazione della consulenza e informazione all'utenza, evidenziando anche il farmaco che garantisce il miglior rapporto qualità - prezzo - beneficio	Disponibilità dell'operatore a fornire consigli in modo adeguato e personalizzato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante l'orario di apertura, in qualsiasi momento</li> </ul>
Facilità di accesso ai locali	Barriere architettoniche e vincoli all'accesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuna barriera architettonica presente</li> </ul>
Attenzione alle esigenze dell'utente	Disponibilità a contattare direttamente i medici di base per eventuali problemi, ad esempio scarsa chiarezza della prescrizione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono esaudite tutte le richieste dei pazienti di attivare un contatto diretto con il medico di base</li> </ul>
Riconoscibilità e identificazione del personale	Percentuale di operatori dotati di cartellino di riconoscimento nelle ore di apertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> </ul>
Orientamento al rispetto dell'utente con cortesia e disponibilità	Percentuale di gradimento a fronte di un questionario somministrato a un campione significativo di utenti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80%</li> </ul>
Educazione all'uso appropriato del farmaco e parafarmaco	Frequenza nella modifica dei messaggi e delle comunicazioni nelle vetrine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ogni due mesi</li> </ul>
Sistematicità del controllo di qualità dei prodotti	Frequenza dei controlli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una volta al mese</li> </ul>