

FARMACIA QUERINCIS

DOTT.^{SSE} CAMILLA & CARLOTTA

30/09/2016
f

Legnaro, 28 Settembre 2016

Comune di Legnaro

**Prot. 0013820 in Arrivo
del 28-09-2016 ore 8:56:11
Cat 8 Classe 4 Fasc
COMMERCIO
SINDACO**

All'Illustrissimo Sig. Sindaco

del Comune di Legnaro

Piazza Costituzione 1

35020 Legnaro

Oggetto: Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia San Biagio.

Alleghiamo alla presente la Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia San Biagio.

Distinti saluti.
Farmacia QUERINCIS SNC

Carlotta Querincis

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
DELLA
FARMACIA SAN BIAGIO
II SEDE FARMACEUTICA DEL COMUNE DI LEGNARO**

Premessa

La farmacia costituisce 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.

La farmacia svolge un servizio pubblico che deve essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 e successive modificazioni ed integrazioni, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità.

L'esigenza della predisposizione di un documento ad "hoc" denominato "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" che individui i servizi offerti risponde all'esigenza di disciplinare compiutamente ed in modo più efficiente il rapporto tra la Società "FARMACIA QUERINCIS CAMILLA E CARLOTTA SNC", che eroga il servizio, e la cittadinanza.

Detto documento costituisce un atto di impegno nei confronti dei cittadini/utenti e prevede quanto segue:

Articolo 1-Servizi offerti dalla Farmacia

La Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Legnaro, denominata "FARMACIA SAN BIAGIO", affidata in concessione alla "Farmacia Querincis Camilla e Carlotta snc", con contratto rep. n. 1855/2016 del 05.04.2016, e situata in Via Due Giugno n. 14A, assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

- 1. Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi** medicinali generici equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n. 375/88 e ss.mm.ii.), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.Lgs. n. 114/98 e ss.mm.ii.) compatibili con l'esercizio della farmacia. Inoltre, offre ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni, consentiti dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia, e la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività.
- 2. La preparazione estemporanea di medicinali e preparazioni magistrali:**

La **FARMACIA SAN BIAGIO** è dotata di un laboratorio per le preparazioni magistrali ed officinali, effettuate nel rispetto delle "Norme di Buona Preparazione" previste dalla "Farmacopea Italiana". Per la realizzazione dei preparati ci si basa su tre principi fondamentali:

- utilizzo materie prime di qualità;
- utilizzo di apparecchi e strumenti a norma ed adeguati;
- professionalità degli operatori.

3. La consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta:

I nostri Farmacisti si impegnano ad informare la clientela sul corretto utilizzo del farmaco, sugli eventuali effetti collaterali, controindicazioni e interferenze con altri farmaci, ed a consigliare il cliente sulle alternative naturali (omeopatia, erboristeria, ecc.) per curare i propri disturbi.

Viene proposto il farmaco più efficace e meno costoso (a parità di principio attivo), e si informa il paziente sulla possibilità di usufruire della detraibilità della spesa dei farmaci in sede di dichiarazione dei redditi.

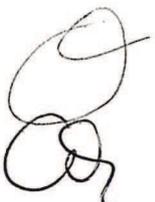
4. L'informazione e l'educazione sanitaria e servizi offerti alla popolazione :

L'educazione sanitaria e la prevenzione delle malattie viene attuata mediante il consiglio al cliente, non solo verbale, ma anche attraverso opuscoli e schede informative che potranno riguardare argomenti quali: modifica delle abitudini alimentari a seconda delle diverse patologie, problematiche relative all'infanzia, malattie più diffuse, gravidanza, accesso ai servizi sanitari, ecc..

La nostra FARMACIA ha riservato appositi spazi per le campagne informative su argomenti di carattere sanitario, dove vengono distribuite schede informative sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza .

In particolare i servizi offerti dalla Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Legnaro, denominata "**FARMACIA SAN BIAGIO**", affidata in concessione alla "**Farmacia Querincis Camilla e Carlotta snc**", sono:

- ❖ Misurazione della pressione arteriosa. Servizio gratuito per i residenti del Comune di Legnaro.
- ❖ Misurazione del colesterolo. Servizio gratuito per i residenti del Comune di Legnaro.
- ❖ Controllo gratuito del peso ed informazioni varie per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.
- ❖ Servizio di dieta mediante giornate organizzate nella Farmacia stessa in collaborazione con una dietista specializzata, che potrà dare importanti direttive di educazione alimentare e fornire una dieta personalizzata in base alle caratteristiche e aspettative del paziente.



- ❖ Servizio di autoanalisi per monitorare i principali valori ematici (glicemia, trigliceridi, transaminasi, emoglobina, ecc.).
- ❖ Fitoterapia, omeopatia, complementi alimentari e dermocosmetici naturali, garanzia della qualità di fabbricazione e di provenienza dei prodotti, e consigli utili per affiancare alle terapie tradizionali la medicina naturale.

Tenuto conto dell'importante ruolo che la Farmacia è chiamata a svolgere nella vita della comunità, la Farmacia Comunale offre:

- ❖ La consegna gratuita nel Comune di Legnaro dei farmaci a domicilio in favore di cittadini disagiati e bisognosi di assistenza, quali disabili con handicap e gli anziani invalidi di età superiore ai 70 anni.
- ❖ Farmacup per prenotare esami, visite o altre prestazioni sanitarie, nel momento in cui verrà attivato dall'Asl tale servizio.
- ❖ Computer a disposizione dei clienti, per consultare via internet gli esiti degli esami diagnostici con assistenza di personale qualificato per anziani e persone non in grado di utilizzare sistemi informatici, e per consultare la banca dati per informazioni di tipo sanitario e gli orari di accesso per le strutture sanitarie territoriali pubbliche e private accreditate.
- ❖ Noleggio bilance elettroniche pesa-neonati, tiralatte elettrici, inalatori aerosol, stampelle e aste portaflebo, ecc..

La FARMACIA SAN BIAGIO osserva i seguenti orari:

- Dal lunedì al venerdì: 8.30 – 13,00 e 15.30 - 19.30;
- Sabato: 8.30 – 13,00

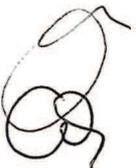
L'estensione dell'orario di apertura durante la pausa pranzo e l'apertura il sabato pomeriggio, sarà valutata attraverso la distribuzione periodica in Farmacia di un questionario per raccogliere in forma anonima le opinioni ed i desideri della clientela.

5. L'attività di farmacovigilanza.

Tutto il personale della Farmacia, collabora con l'Azienda Asl ai programmi di farmaco-vigilanza, mediante la fornitura dei dati richiesti sul consumo dei farmaci e la segnalazione con apposito modulo di reazioni avverse.

Le prestazioni connesse a tali servizi vengono erogate dalla Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Legnaro, denominata "**FARMACIA SAN BIAGIO**", affidata in concessione alla "**Farmacia Querincis Camilla e Carlotta snc**", nel pieno rispetto sia della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, sia di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2 comma 461 e ss.mm.ii. e sia con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si attiene scrupolosamente tutto il personale della farmacia:

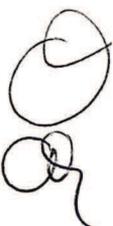
- **EGUAGLIANZA:** a tutti i cittadini si erogano uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica e condizioni fisiche e economiche;
- **CHIAREZZA:** poiché ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, i nostri Farmacisti



operano affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute e forniscono, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove;

- **IMPARZIALITA'**: i nostri Farmacisti operano per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute;
- **RISPETTO**: a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;
- **ALTI LIVELLI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA** del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, rispondendo in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, fornendo al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione;
- **CONTINUO AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE** dei nostri Farmacisti, che lo effettuano, non come mero adempimento di un obbligo legale, ma come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci;
- **CONTINUITA'**: a tutti gli utenti è assicurata la continuità qualitativa dei servizi in modo regolare e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura;
- **DIRITTO DI SCELTA**: ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali;
- **PARTECIPAZIONE**: ogni cittadino ha il diritto di partecipare, collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni;
- **CONTROLLO CONTINUO DEI SERVIZI EROGATI**, con la finalità di incrementarne l'efficacia e l'efficienza;
- **TRASPARENZA**: i nostri farmacisti si impegnano ad instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta loro di individuarne le caratteristiche significative, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti maggiormente vocati al consiglio professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono alla loro esigenza al minor costo possibile;
- **RISERVATEZZA**: i nostri farmacisti si impegnano a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni degli utenti a cui essi abbiano o non abbiano risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui l'utente, eventualmente, abbia usufruito. Il Direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima;
- **ACCOGLIENZA**: garantiamo la perfetta accessibilità ai nostri locali, privi di barriere architettoniche, igienicamente adeguati e sicuri, con sedute per i clienti in attesa.

La Società "Farmacia Querincis Camilla e Carlotta snc", concessionaria della gestione della Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Legnaro, denominata **"FARMACIA SAN BIAGIO"**, garantisce che il proprio personale ha piena e completa



consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della presente "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", avendone sottoscritta una copia.

La Società "Farmacia Querincis Camilla e Carlotta snc", concessionaria della gestione della Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Legnaro, denominata **"FARMACIA SAN BIAGIO"**, assicura la continuità nella formazione del personale, mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della presente "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede, con cadenza annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

Articolo 2 -Standard di qualità

La Società **"Farmacia Querincis Camilla e Carlotta snc"**, concessionaria della gestione della Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Legnaro, denominata **"FARMACIA SAN BIAGIO"** garantisce che:

- la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- si provveda a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- il comportamento di tutto il personale della Farmacia sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia.

Articolo 3 -Impegni e programmi

La Società **"Farmacia Querincis Camilla e Carlotta snc"**, concessionaria della gestione della Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Legnaro, denominata **"FARMACIA SAN BIAGIO"**, si impegna a:

- rispettare la norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- garantire la privacy degli utenti, mediante la creazione di uno spazio adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
- dotare tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;



- promuovere o, comunque, partecipare a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- assicurare un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
- esporre una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;
- provvedere alla rimozione di tutte le possibili barriere architettoniche;
- **comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e nel sito web della Farmacia**, i contenuti della presente "CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA FARMACIA", le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

Articolo 4 - Procedure di attuazione del sistema di qualità

La Società "Farmacia Querincis Camilla e Carlotta snc", concessionaria della gestione della Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Legnaro, denominata "FARMACIA SAN BIAGIO", ha individuato adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi, e temporali e, a fronte degli stessi, ha perfezionato gli standard generali del servizio. Tali indicatori sono riportati nella Tabella A.

La Società si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

La verifica della qualità dei servizi sarà comunque effettuata anche attraverso la valutazione diretta di **soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.**

A tale scopo è stato predisposto il QUESTIONARIO per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza che comprende una parte dedicata ai reclami e ad eventuali suggerimenti (Allegato n. 1).

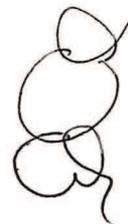
**Il concessionario della Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Legnaro, II Sede Farmaceutica Comunale, denominata "FARMACIA SAN BIAGIO"
FARMACIA QUERINCIS CAMILLA E CARLOTTA SNC**

Le legali rappresentanti

Carlotta Querincis



Camilla Querincis

*CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA FARMACIA SAN BIAGIO
 II SEDE FARMACEUTICA DEL COMUNE DI LEGNARO*

TABELLA A

Gli standard di qualità dei servizi - Servizi di base

| Servizi | Fattori di qualità | Indicatore | Standard |
|--|---|--|---|
| Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia | 1) garanzia che il prodotto sia disponibile 2) tempo di approvvigionamento | 1) percentuale di non disponibilità 2) tempo richiesto | 1) 0,05% 2) 24 ore riducibili |
| Terapia del dolore | Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore | Giacenze da registro di carico e scarico | Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi |
| Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino | Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali | Temperatura | Max 25°/30° temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono |
| Preparazione di formule magistrali ed officinali | Rispetto delle norme di buona preparazione dei medicinali | Etichetta contenente tutte le informazioni previste | Presenza di etichetta visibile |
| Informazione sui medicinali | Precisazioni su indicazioni terapeutiche | Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti | Comprensione da parte del cittadino |
| Valutazione sulla qualità dei prodotti | Certificazione da parte di enti riconosciuti o università | Disponibilità di dati comparativi dei prodotti | Visibilità dei dati comparativi |
| Farmaco vigilanza | Tempestività | Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti | Segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata |
| Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione | Regolarità, puntualità | Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista | Comprensione da parte del cittadino |
| Gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni e degli effetti collaterali | Tempestività | Tempo richiesto per informare il medico | Entro un'ora |
| Disponibilità elenchi specialità medicinali | Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche autorizzazione immissione commercio) | Tempo richiesto | Tempo reale (via telematica) |

*CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA FARMACIA SAN BIAGIO
 II SEDE FARMACEUTICA DEL COMUNE DI LEGNARO*

SERVIZI SPECIALIZZATI

| Servizi | Fattori di qualità | Indicatore | Standard |
|---|--|--|--|
| Guardia farmaceutica notturna | Risposta alla chiamata | Tempo richiesto | 5 min. (in caso di servizio con personale interno alla farmacia) |
| Prenotazione di visite specialistiche ed esami di laboratorio | Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco | Tempo di erogazione | Max 20 minuti |
| Test diagnostici | 1) Esistenza di locale o area destinata ai servizi 2) Garanzia dei valori rilevati | 1) Riservatezza 2) Controllo periodico dell'apparecchiatura | 1) Presenza di un elemento separatore dal resto della farmacia 2) Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici e documentazione interna equivalente |
| Misurazione della pressione arteriosa | 1) Esistenza di area destinata ai servizi 2) Disponibilità di apparecchi automatici 3) Risposta scritta e garanzia dei valori rilevati | 1) Riservatezza 2) Dati riportati sul referto 3) Controllo periodico della apparecchiatura | 1) Presenza di un elemento separatore dal resto della farmacia 2) Indicatore valore max e min. e n. pulsazioni 3) Come previsto dalle ditte produttrici |
| Controllo del peso | Garanzia dei valori rilevati | Controllo della apparecchiatura | Come previsto dalle ditte produttrici |

*CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA FARMACIA SAN BIAGIO
II SEDE FARMACEUTICA DEL COMUNE DI LEGNARO*

INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

| Servizi | Fattori di qualità | Indicatore | Standard |
|---|--|---|---|
| Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa servizio sanitario | Accessibilità dei dati | Tempo richiesto | Tempo reale (via telematica) |
| Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali ssn) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento | 1) Garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino | 1) Frequenza dell'informazione | 1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) |
| | 2) Accessibilità dei dati | 2) Tempo richiesto | 2) Tempo reale (via telematica) |
| Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di scuole, associazioni, circoli culturali | Competenza riconosciuta dal soggetto invitante | Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum del personale | Acquisizione annuale dei crediti minimi e.c.m. (educazione continua in medicina) |
| Publicizzazione di campagne di vaccinazione | Regolarità Chiarezza | Visibilità dell'annuncio | Copertura del periodo |
| Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base distrettuale e Servizio Farmaceutico Asl | Chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie | Frequenza dei contatti | Regolarità |
| Esposizione dei prodotti parafarmaceutici | 1) Distinzione tra i differenti settori merceologici | 1) Segnaletica interna | 1) Chiarezza della informazione esposta nei cartelli segnalatori |
| | 2) Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codici a barre) | 2) Etichetta o cartellino del prezzo | 2) Esistenza di etichetta su tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti |
| Informazione sul prezzo dei medicinali | Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita | Prezzo riportato dallo scontrino | Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 h dal cambio di prezzo |
| Possibilità di reclamo | Velocità della risposta | Procedura formalizzata nella carta dei servizi | Massimo 30 giorni |

Allegato 1)

Osservazioni dei cittadini

Spett. Le Farmacia Querincis Camilla e Carlotta snc

*Concessionario della Farmacia Comunale di nuova istituzione
Del Comune di Legnaro, denominata FARMACIA SAN BIAGIO*

Per ognuno dei seguenti punti specifichi, se lo ritiene opportuno, alcune osservazioni:

1) Desidera esprimere un proprio parere su questa "Carta della Qualità dei Servizi":

2) Desidera segnalare un nuovo servizio che vorrebbe trovare in farmacia:

3) Desidera segnalare un disservizio che ha trovato in farmacia:

4) Desidera segnalare una possibile violazione degli standard contenuti in questa Carta della Qualità dei Servizi:

5) Ulteriori osservazioni:

Specifichi, se lo ritiene opportuno, le sue generalità.

N.b. Nel caso di osservazioni di cui ai punti 3) e 4) è **OBBLIGATORIO** inserire le proprie generalità:

Consegnare/inviare la presente scheda presso:

presso la "cassettina delle Osservazioni" presente nella sede della FARMACIA SAN BIAGIO sita in
Via Due Giugno n. 14A LEGNARO (PD):

via fax al numero _____ via mail all'indirizzo di posta elettronica _____

Ai sensi dell'art 13 del D. Lgs. 196/2003 si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza, nella piena tutela dei diritti degli utenti e della loro riservatezza.

Il trattamento dei dati da parte di Farmacia Querincis Camilla e Carlotta snc è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni.

