

FarmaciaTerni-S.r.l. SEGRETERIA 19 SET. 2016 Prot. n° F 115
--

CONTRATTO DI SERVIZIO

COMUNE DI TERNI	
PROT.	131226
DATA	19/09/2016
CAT.	001/009/001

(disciplinare per la gestione del servizio farmaceutico del Comune di Terni)

TRA

Il COMUNE DI TERNI con sede in Terni (prov. TR), P.zza Mario Ridolfi n. 1, rappresentato nel presente atto dal Dr. Luciano Sdogati nato a Pergola (prov. PS) il 24.01.1956, in qualità di Dirigente del Progetto Speciale Direzionale Aziende e Patrimonio e domiciliato per la qualifica presso la Sede Municipale, il quale dichiara di intervenire alla stipula del presente atto non in nome proprio ma in nome, per conto e nell'interesse del Comune di Terni (codice fiscale/partita IVA n. 00175660554), e ciò in forza dell'art. 107 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 e s.m.i., e del Decreto Sindacale di nomina n.153799 del 31.10.2014;

(di seguito COMUNE);

E

la SOCIETA' FARMACIATERNI S.R.L. con sede in Terni (prov. TR), Vico Politeama n. 3, rappresentata dal Dr. Mustica Stefano nato a Fabriano (prov. AN) il 29.07.1960, nella sua qualità di Presidente del C.d.A. e domiciliato per la carica presso la Sede della Società in Vico Politeama, 3 -Terni-, il quale dichiara di intervenire alla stipula del presente atto non in nome proprio ma in nome, per conto e nell'interesse della Società FarmaciaTerni s.r.l.(codice fiscale/partita IVA 00693320558) e ciò in forza dell'art.18 dello Statuto societario approvato con delibera del Consiglio Comunale di Terni n. 498 del 10.11.2015 (di seguito SOCIETA').

PREMESSO CHE:

la Società FarmaciaTerni srl è stata costituita, con atto del notaio Dott. Gianluca Pasqualini in data 14.04.2016, repertorio n. 65236 , raccolta n.18747 registrato a Terni il 14 aprile 2016, n.2683, ai sensi delle disposizioni vigenti che disciplinano le forme e le modalità di gestione dei servizi pubblici da parte degli enti locali, ed in particolare del servizio farmaceutico;

la società è stata costituita per effetto della trasformazione della previgente azienda speciale "Asfm" ai sensi dell'art. 115 del Tuel;

che per effetto della trasformazione la SOCIETA' è divenuta proprietà del complesso aziendale costituito dalle **6 farmacie comunali**, ferma restando in capo al COMUNE la titolarità del diritto di esercizio delle farmacie medesime;

il COMUNE ha affidato alla SOCIETÀ il diritto alla gestione delle farmacie comunali per un periodo pari a 10 (dieci) anni;

il presente contratto ha lo scopo di regolamentare la modalità di svolgimento del servizio relativo alla conduzione delle farmacie comunali, fissando gli obblighi reciproci tra COMUNE e SOCIETÀ al fine di garantire, nel rispetto dell'autonomia gestionale della SOCIETÀ, il perseguimento degli obiettivi dell'Amministrazione Comunale titolare delle farmacie, dandosi atto che il rapporto di affidamento è quello dell'in house providing ricorrendone tutte le condizioni previste dalle norme di legge nazionale e dai principi comunitari:

l'attività disciplinata dal presente atto è qualificata di servizio pubblico e gli impegni assunti dalle parti prevedono, in particolare, il riferimento a quanto segue:

- alla "Carta dei servizi" ex art. 112, c. 3, T.U.E.L., da redigersi ed approvarsi, a cura della SOCIETÀ nel rispetto delle leggi nazionali e regionali sui diritti dei consumatori e degli utenti;
- alle leggi nazionali e regionali a tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti (D.Lgs. 206/2005 "Codice del consumo");
- al decreto legislativo n. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle imprese per reati commessi da amministratori, manager o dipendenti, coordinato con le disposizioni di cui alla legge n. 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e il decreto legislativo n. 33/2013 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- al "Testo unico sulla privacy" di cui al decreto legislativo n. 196/2003;
- al "Testo unico sulla sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro" di cui al decreto legislativo n. 81/2008;
- all'applicazione delle leggi e delle disposizioni contrattuali in materia di lavoro;
- all'adozione, in particolare, di standards e flussi informativi finalizzati alla redazione del bilancio consolidato da parte dell'Ente locale;

la durata temporale del presente contratto di servizio è inoltre funzionale alla definizione degli strumenti programmatici e, segnatamente, degli investimenti collegati al servizio pubblico in esame.

Il presente contratto individua, pertanto, gli standards di continuità, di solidarietà, di sicurezza, di eguaglianza, di universalità delle prestazioni e di accessibilità dei servizi e delle prestazioni

erogate dalle farmacie comunali, in un quadro di tutela prioritario dei cittadini, dei consumatori e dell'ambiente;

Tutto ciò premesso, le parti come sopra rappresentate, convengono di stipulare il seguente contratto di servizio:

Titolo I

PRINCIPI GENERALI

Art. 1

(Recepimento della premessa e definizioni)

Le premesse sono parte integrante e sostanziale del presente contratto di servizio.

Nel seguito del presente Contratto, valgono le seguenti definizioni:

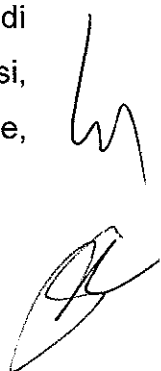
- a) il Comune di Terni è definito anche il "Comune"
- b) la Società FarmaciaTerni s.r.l. è definita anche la "Società"
- c) Comune e Società sono definiti congiuntamente anche come "le parti" o, in via disgiunta, rispettivamente come "la parte"

Art. 2

(Finalità del Contratto)

Il presente contratto ha come finalità quella di disciplinare i rapporti tra il Comune e la Società, circa i servizi pubblici dal primo al secondo direttamente affidati, fissandone gli obblighi ed i diritti reciproci al fine di garantire l'autonomia gestionale della Società medesima e consentire il contemporaneo perseguimento degli obiettivi riferiti ai servizi in esame, a favore della cittadinanza servita.

Il presente contratto di servizio rappresenta - ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e di statuto - le linee-guida alle quali il Consiglio di amministrazione della Società dovrà attenersi, anche al fine di dare applicazione agli indirizzi, alle direttive ed al coordinamento del Comune, nonché al controllo analogo da parte del Comune medesimo.



Art. 3

(Oggetto del Contratto)

La Società risulta l'affidataria diretta in esclusiva della gestione delle farmacie prelaionate o optate dal Comune di Terni, delle farmacie pervenute al Comune medesimo e di quelle comunque acquisite o affidate direttamente, nonché la gestione pubblica di attività e servizi connessi alla promozione della salute, quali i dispensari, le sanitarie, le parafarmacie, le erboristerie, gli ambulatori medici e polispecialistici.

La Società, nell'ambito della legge, provvede:

- a) all'integrazione del servizio di distribuzione dei farmaci con le esigenze socio-sanitarie della popolazione del comune;
- b) alla promozione di iniziative per la realizzazione di servizi farmaceutici a rete su scala regionale e/o nelle province limitrofe, nonché alla promozione dell'associazionismo fra le farmacie pubbliche;
- c) all'erogazione di servizi e prestazioni professionali nell'ambito della "Farmacia dei servizi" come da Decreti ministeriali e loro eventuali evoluzioni: DM 16/12/2010 Gazzetta Ufficiale n. 57 del 10/03/2011; DM 16/12/2010 Gazzetta Ufficiale n. 90 del 19/04/2011; DM 08/07/2011 Gazzetta Ufficiale n. 229 del 01/10/2011; detto "Farmacia dei servizi";
- d) alla somministrazione, agli aventi diritto, per conto del SSN e SSR, di quanto indicato nelle relative convenzioni;
- e) all'esercizio di vendita al minuto di:

specialità medicinali sia ad uso umano che veterinario;

preparati galenici officinali;

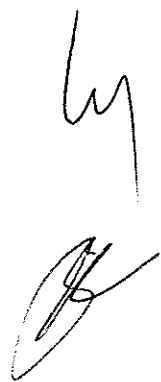
preparazioni galeniche magistrali;

prodotti omeopatici;

prodotti affini ai farmaceutici (acque minerali, prodotti zootecnici ed altri);

presidi medico chirurgici (PMC);

articoli sanitari;



prodotti per particolari regimi alimentari (alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, complementi alimentari, integratori di regime e alimenti speciali, erboristeria salutare confezionata);

prodotti cosmetici compresa la profumeria alcolica ed analcolica;

prodotti a valenza sanitaria previsti dalla tabella merceologica per le farmacie;

- f) alla distribuzione intermedia dei prodotti di cui sopra a farmacie pubbliche, private, U.S.S.L.L., Aziende Ospedaliere ed in Case di Cura, laddove ne ravvisi l'opportunità e la convenienza;
- g) alla somministrazione di ogni altro prodotto o l'erogazione di servizi collocabili per legge attraverso il canale della distribuzione al dettaglio o all'ingrosso nel settore farmaceutico o parafarmaceutico;
- h) alla produzione di forme farmaceutiche confezionate industrialmente, laddove ne ravvisi l'opportunità e la convenienza;
- i) alla gestione di servizi complementari o strumentali a quelli sopra indicati, purché finalizzati al miglioramento degli standards di efficienza, efficacia ed economicità del complesso aziendale.

Nell'ambito delle strategie e delle politiche dettate dal Comune, la Società garantisce che la gestione sia ispirata a criteri di efficacia, efficienza, economicità, redditività e trasparenza e, a tali fini, adotta le misure gestionali idonee al raggiungimento di tali obiettivi. Nell'ambito di tali criteri, la Società può:

- a) assumere la gestione di ulteriori servizi pubblici locali a seguito di affidamento diretto da parte del Comune di Terni. Tale affidamento sarà preceduto da apposita convenzione contenente l'insieme delle regole e degli impegni reciproci per la gestione del nuovo servizio;
- b) espletare ogni altra attività immobiliare, commerciale, industriale e di investimento, inclusa la prestazione di garanzie, comunque finalizzata al miglior conseguimento dello scopo istituzionale;
- c) instaurare e sviluppare rapporti di collaborazione con lo Stato, con la Regione, la Provincia, gli altri enti pubblici e le università e può stipulare con essi accordi e convenzioni, nonché altre forme di cooperazione, sempreché incidenti nell'ambito territoriale della Città di Terni.

Gli standard generali e gli standard specifici di qualità (efficienza) e quantità (efficacia) dei servizi, i tempi del loro raggiungimento e le garanzie di tutela degli utenti, saranno quelli recepiti all'interno della "Carta dei servizi", in attuazione della Legge n. 244/2007, art. 2,

comma 461, e nel rispetto delle indicazioni generali di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/1/1994, della successiva normativa di settore e del disciplinare di cui all'allegato "C" al presente contratto;

La Società, nell'ambito dei propri compiti e dei criteri di gestione sopra indicati, provvede al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- a) promuovere l'uso corretto del farmaco, in particolare ponendo in essere attività di:
- erogazione dei farmaci accompagnata dalle necessarie consulenze d'uso;
 - indicazione, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di prescrizione medica, dei medicinali più efficaci e, tra essi, i più economici;
- b) valorizzare la farmacia come punto di distribuzione dei servizi per la salute ed il benessere nel territorio, nonché di tutela dei cittadini sotto il profilo della qualità dei prodotti e di sviluppo dei rapporti diretti tra la produzione e la distribuzione;
- c) promuovere, organizzare ed attuare all'interno delle farmacie e sul territorio iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale, realizzabili anche attraverso la promozione e l'organizzazione di convegni ed iniziative di educazione sanitaria sul territorio (scuole, quartieri, case di riposo, ecc) fornendo personale sanitario e tecnico, attrezzature e materiali occorrenti per il loro svolgimento;
- d) aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci e degli altri prodotti sanitari a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiate e privi di assistenza familiare, anche avvalendosi di strutture della associazioni di volontariato;
- e) attivare, in accordo con la A.S.L., il servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie, che verrà fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica. Circa tali presidi l'Azienda è tenuta a dare la massima pubblicità sia tramite Carta dei servizi che mediante altre forme di idonea comunicazione pubblica;
- f) realizzare una politica dei prezzi al pubblico del mercato parafarmaceutico, del mercato dei Sop ed Otc, del mercato dei servizi di farmacia, finalizzata a tutelare l'interesse dei consumatori;
- g) adeguare costantemente il servizio all'evoluzione delle scoperte scientifiche in campo farmacologico e garantire il miglior livello di qualità dei prodotti parafarmaceutici venduti;
- h) prevedere, al fine di soddisfare la domanda di servizi con caratteristiche elevatamente sociali, l'erogazione di specifiche prestazioni, a condizioni di favore verso categorie sociali particolarmente svantaggiate, di concerto con il Comune;

- i) dotarsi, per la regolamentazione delle modalità da attuare per lo svolgimento delle singole attività e per ogni singolo presidio, di un sistema ispirato alle norme previste dalla UNI EN ISO che possa portare, se del caso, alla successiva certificazione;
- l) rimuovere eventuali barriere architettoniche esterne dei locali di accesso al pubblico e garantire l'accessibilità agli stessi da parte dei soggetti portatori di handicap, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- m) evitare disagi agli utenti garantendo la continuità del servizio istituzionale anche in particolari momenti di difficoltà economico-finanziaria del settore;
- n) svolgere le attività anche in località disagiate e poco remunerative sotto il profilo economico, qualora lo richiedano ragioni di carattere socio-assistenziale dettate dal Comune;
- o) partecipare ad iniziative promosse da Pubbliche Istituzioni in ambito sanitario e sociale;
- p) provvedere all'aggiornamento professionale del personale.

Art. 4

(Decorrenza e durata del Contratto)

Il presente contratto avrà durata di anni dieci (10) a decorrere dalla data di iscrizione del registro delle imprese dell'atto di trasformazione dell'azienda speciale in società a responsabilità limitata

E' escluso il rinnovo tacito del contratto, salvo l'eventuale periodo di gestione provvisoria indicata al successivo art. 21.

Art. 5

(Investimenti)

Nell'ambito dell'oggetto di cui al precedente articolo 3, gli investimenti, il cronoprogramma attuativo, le risorse necessarie, le fonti di finanziamento interne ed esterne e le loro coperture, troveranno indicazione negli atti di previsione economico finanziaria stabiliti dallo statuto delle società.

Art. 6

(Carattere del servizio farmaceutico)

- 1) Il servizio farmaceutico è, ad ogni effetto, servizio pubblico essenziale, sottoposto quindi alla normativa in vigore e, pertanto, per nessuna ragione potrà essere sospeso o

abbandonato, salvo scioperi o altre cause di forza maggiore da regolamentarsi ai sensi della L. 146/1990 e s.m.i..

In caso di abbandono o sospensione o in genere per gravissima inosservanza degli obblighi e delle condizioni del presente contratto, il Comune potrà, ai sensi dell'art. 1406 c.c., sostituire direttamente, o tramite altro soggetto, la Società per l'esecuzione d'ufficio dei servizi di cui trattasi, fatta salva la rivalsa delle spese sulla Società medesima ex artt. 1218 e 2043 c.c., ed indipendentemente dalle sanzioni applicabili al medesimo.

Art. 7

(Osservanza delle leggi e dei regolamenti)

La Società ha l'obbligo di osservare e di fare osservare ai propri dipendenti ed agli altri eventuali soggetti da essa coinvolti, oltre alle norme specificate nel presente contratto, anche tutte le disposizioni di legge e di regolamento in vigore nonché le ordinanze comunali e degli altri enti competenti e, in particolare, di quelli preposti alla vigilanza sul servizio farmaceutico.

La Società avrà cura di adeguare i processi, le procedure e le strutture, in base alle leggi ed alle normative che dovessero essere emanate durante il periodo di vigenza del presente contratto, nei tempi e con le modalità previste dalla normativa medesima.

La Società, in particolare, è tenuta a dotarsi di adeguato assetto strutturale e di ragionevoli protocolli istruttori, nonché a garantire: l'accesso agli atti amministrativi ai sensi della L. n. 241/1990, la normativa sulla trasparenza ai sensi D.Lgs n. 33/2013; le disposizioni sulla responsabilità amministrativa delle imprese ai sensi del D.Lgs n. 231/2001 e delle norme per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità previste dalla L. n. 190/2012, per le parti applicabili; la normativa sulla sicurezza degli impianti e sul lavoro, ex D.Lgs. n. 81/2008.

La Società, inoltre, si impegna:

a) a svolgere i servizi pubblici affidatigli con il presente contratto nel rispetto delle vigenti leggi ed in modo tale da realizzare la parte più importante della propria attività con la collettività del Comune di Terni;

b) all'esecuzione delle istruttorie necessarie per l'ottenimento delle autorizzazioni, concessioni, ed ogni altro provvedimento delle Autorità preposte, che si dovesse rendere necessario;

c) disporre di locali, attrezzature e personale addetto, idonei allo svolgimento dei servizi ed adeguati per garantirne il legale e regolare svolgimento.

Qualora la Società sia affidataria di tipologie diverse di pubblici servizi locali o svolga il servizio di farmacia in affidamento anche presso ambiti territoriali diversi da quelli del Comune di Terni, opera con contabilità separate.

Art. 8

(Riservatezza dei dati sensibili)

La Società garantisce la riservatezza dei dati sensibili ed il loro corretto uso ai sensi del D.Lgs. 196/2003, con particolare riferimento a quelli che attengono la salute dell'utente ai sensi degli artt. 59 e 60 del citato decreto.

Titolo II

MIGLIORAMENTO E CONTROLLO DEL SERVIZIO

Art. 9

(Iniziative e miglioramento del servizio)

Saranno predefinite tra le parti eventuali iniziative tese a migliorare l'integrazione fra i servizi del Comune ed i servizi direttamente erogati dalla Società, concordandone le modalità, le decorrenze, i contenuti, i maggiori costi, le coperture finanziarie, ecc..

La Società si obbliga ai sensi dell'art. 1719 c.c., a farsi parte diligente nell'individuare, istruire ed acquisire le eventuali provvidenze europee, statali, regionali, provinciali, comunali e camerali nonché eventuali incentivi finanziari che fossero disposti con leggi ordinarie e/o speciali, compatibili con il proprio oggetto sociale.

La Società, in particolare, si impegna ad adottare ogni opportuna iniziativa per la costituzione di una rete delle farmacie comunali dell'Umbria, al fine di conseguire economie di scala, economie di scopo ed economie di densità; nonché ad accettare, senza eccezione alcuna, l'affidamento di ulteriori farmacie prelaionate o opzionate dal Comune di Terni. In quest'ultimo caso, la Società sosterrà direttamente i costi di approntamento e gestione delle nuove strutture.



Art. 10

(Esercizio della vigilanza e del controllo analogo)

Attraverso il controllo analogo il Comune di Terni determina gli obiettivi della Società, controlla periodicamente lo stato di attuazione e valuta le azioni (anche correttive) da intraprendere in caso di scostamento dagli obiettivi medesimi.

Per l'esercizio della vigilanza e del controllo generale si applicano le disposizioni contenute nello statuto della società, tenuto conto del "Regolamento recante la disciplina di vigilanza delle attività e controllo sulle società ed enti partecipati" approvato con delibera del Consiglio Comunale di Terni n. 74 del 18 marzo 2013 e, per quanto attiene il controllo analogo, si applica la "Convenzione per l'esercizio del controllo analogo congiunto sulla Società" di cui all'allegato b1 alla suddetta deliberazione n. 74/2013.

Art. 11

(Divieto di cessione del servizio)

E' tassativamente vietata la cessione totale o parziale del presente contratto, dei profitti, degli obblighi e dei servizi pubblici derivanti dal presente contratto. Il tutto, sotto pena di risoluzione del contratto e del rimborso delle maggiori spese e danni che derivassero al Comune per effetto della inadempienza.

Art. 12

(Assicurazione, danno verso terzi, responsabilità)

La Società è responsabile del servizio e di quanto ad esso connesso sotto il profilo giuridico, tecnico, economico e finanziario.

La Società, pertanto, sarà responsabile dei danni comunque arrecati a terzi direttamente o indirettamente, mantenendo indenne il Comune da qualsiasi pretesa da parte di terzi riconducibili ai rapporti inerenti l'erogazione del servizio pubblico.

La Società, a copertura dei predetti rischi, dovrà provvedere alla stipula di idonee assicurazioni per la responsabilità civile verso terzi di massimale adeguato, oltre alle assicurazioni di legge anche per i veicoli impiegati.

La Società risponde del comportamento dei dipendenti (o comunque dei soggetti da esso coinvolti) sia per la esecuzione del servizio pubblico che per la relativa disciplina interna ed esterna con l'utenza.

Nei confronti dei dipendenti la Società è tenuta alla scrupolosa osservanza delle leggi vigenti in materia di assunzione del personale, di gestione normativa e retributiva del rapporto di lavoro, di assicurazione obbligatoria contro gli infortuni, di sicurezza sul lavoro, nonché in materia assistenziale e previdenziale.

La Società è pertanto l'unico ed esclusivo responsabile delle infrazioni o degli inadempimenti accertati dalle competenti autorità di vigilanza.

Inoltre, la Società si obbliga a sollevare il Comune da ogni imposta, tassa, tributi, ecc., previsti per legge a causa di inadempimenti della Società stessa, così come il Comune rimane comunque estraneo ai rapporti tra la Società ed i suoi eventuali appaltatori, fornitori, prestatori d'opera e terzi in genere.

Nell'espletamento del servizio, la Società osserverà tutte le norme vigenti in materia, nel rispetto dell'indipendenza dei farmacisti dipendenti e delle loro specifiche responsabilità, anche deontologiche. In caso di violazione di tali norme, la Società sarà ritenuta unica responsabile del pagamento delle sanzioni irrogate, tenendo manlevato e sollevato il Comune da qualsivoglia responsabilità al riguardo, fermo restando quanto stabilito dal presente contratto in materia di risoluzione del contratto medesimo.

Art. 13

(Obblighi specifici della società e del Comune)

La società si impegna a cooperare per agevolare il migliore espletamento dei servizi con particolare riferimento alla informativa da fornire a favore del Comune di Terni relativamente a:

- report mensili sull'andamento delle vendite dei farmaci divisi per categorie;
- relazioni periodiche sull'andamento gestionale in ordine anche al mutamento di mercato, alla evoluzione della normativa di settore;
- report periodici in ordine agli esiti dei servizi delle attività implementate nell'ambito della "farmacia di servizi aperta al pubblico".

L'Amministrazione comunale si impegna a cooperare per agevolare il migliore espletamento dei servizi in esame da parte della Società con particolare riferimento all'adozione tempestiva di tutti i provvedimenti ed alla cura degli adempimenti rientranti nell'ambito delle proprie competenze istituzionali.

L'obbligo di cooperazione istituzionale di cui al comma che precede, si traduce in particolare:

- nel favorire un sistema informativo per le comunicazioni tra il Comune e la Società, con particolare riferimento al sistema dei controlli e alla gestione del bilancio consolidato;
- nell'informare la Società sui programmi di sviluppo urbanistico, industriale, commerciale e del terziario;
- nel consentire il massimo e più agevole accesso a tutte le informazioni istituzionali in possesso del Comune (dati sulla popolazione, sul territorio, sull'ambiente, ecc.), fatte salve tutte le garanzie di sicurezza e/o privacy di legge;
- nel dare collaborazione coi propri uffici amministrativi ed in particolare informare con congruo anticipo la Società sulle modifiche ai regolamenti del Comune che possono, in qualsiasi modo, influire sul servizio pubblico in esame;
- nell'attività di coordinamento con altre aziende partecipate per i fatti ed i comportamenti che possono incidere sull'erogazione del servizio pubblico in esame;
- nell'adozione, da parte della Società, di un sistema di controllo di gestione e di garanzia della regolarità amministrativa e contabile, preventivamente concordato col Comune.

La Società si impegna a collaborare con l'Amministrazione comunale per approntare ogni necessario studio ed idonea documentazione che occorresse a quest'ultimo per acquisire eventuali finanziamenti finalizzati al miglioramento del servizio anche attraverso investimenti, impegnandosi altresì ad assistere il Comune anche in sede di presentazione delle relative domande.

Titolo III

CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Art. 14

(Risoluzione del Contratto)

Il Comune può risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1546 c.c. qualora si verifichi anche una sola delle seguenti fattispecie:

gravi e ripetute violazioni degli obblighi assunti dalla Società, non eliminati a seguito di diffida formale da parte del Comune, ai sensi degli artt. 1453 e 1458 c.c.;

sospensioni dei servizi pubblici in esame non dipendenti da cause di forza maggior per più di giorni 3 (tre);

reiterati episodi di ingiustificata interruzione o sospensione del servizio;

reiterata vendita al pubblico di farmaci vietati;

reiterata inosservanza delle disposizioni sulle sostanze stupefacenti;

inosservanza del divieto di cessione, anche parziale, del presente contratto;

decadenza del Comune dall'esercizio della farmacia dichiarata dall'autorità sanitaria per cause imputabili alla Società;

ricorso all'abusivismo professionale;

cessione (anche parziale) del servizio pubblico di cui all'art. 3 del presente contratto;

cessazione o liquidazione della Società o sussistenza delle cause di decadenza previste per legge.

Il presente contratto, inoltre, può essere risolto anticipatamente qualora la Società abbia gestito i servizi in esame ad essa affidati in modo gravemente inefficiente.

La parte diffidata, può presentare le sue ragioni entro 30 (trenta) giorni dal momento in cui abbia ricevuto la contestazione di cui al sopracitato comma del presente articolo.

La risoluzione anticipata del presente contratto comporta la restituzione al Comune, ovvero al soggetto indicato dallo stesso, degli eventuali beni mobili ed immobili nonché degli eventuali beni immateriali strumentali al servizio stesso.

In caso di risoluzione del contratto di servizio ai sensi del presente articolo, oltre alle norme civilistiche relative al risarcimento del danno, ex art. 1218 c.c., si applicano le disposizioni in materia di formazione dello stato di consistenza dei beni da restituire ed in materia di condizioni di efficienza degli stessi beni, fermo restando quanto disciplinato al successivo art. 19 in materia di personale.

Art. 15

(Recesso dal contratto da parte del Comune)

Il recesso anticipato dal presente contratto di servizio, così come il mancato rinnovo alla scadenza, da parte del Comune per sopraggiunti interessi pubblici, comporta la restituzione, su richiesta del Comune medesimo, dei beni mobili ed immobili funzionali all'espletamento del servizio pubblico.

Il Comune comunicherà alla Società l'intenzione di esercitare la facoltà di recesso motivato dal presente contratto di servizio con un preavviso di mesi 12 (dodici).

I beni di cui al precedente comma 1, dovranno essere in condizioni di efficienza, di sicurezza, di igiene ed in buono stato di conservazione, salvo il degrado per il normale deperimento d'uso.

In caso di recesso anticipato trova applicazione quanto disposto dal successivo art. 19.

In caso di recesso, revoca e/o risoluzione anticipata del presente disciplinare il diritto di gestione delle farmacie ritornerà in capo al Comune di Terni senza il pagamento di alcun indennizzo, e od onere di qualsiasi genere o natura.

Art. 16

(Segnalazione di difficoltà da parte della Società)

Qualora sussistano gravi difficoltà nel perseguire il pareggio di bilancio, la Società sarà tenuta ad informare per tempo il Comune e a motivarne le relative cause.

In tali circostanze, che evidentemente non potranno comprendere fenomeni contrari alla sana gestione aziendale o inadempimenti di legge (civili, amministrative, tributarie, ecc.), la Società, appronterà una relazione tecnico-economica dalla quale emergeranno i fatti o gli accadimenti tali da impedire la corretta gestione del servizio pubblico affidato o l'impossibilità di perseguire il pareggio di bilancio del servizio, individuandone le cause e quindi, le operazioni da intraprendersi per una tempestiva rimozione delle inefficienze.

Art. 17

(Controversie)

Ogni controversia di natura tecnica e/o giuridica tra il Comune e la Società, che possa insorgere circa l'esclusiva interpretazione, la validità, l'efficacia e l'esecuzione del presente contratto di servizio, e relativa a diritti disponibili a norma di legge (fatta eccezione per quelli di inderogabile competenza del giudice amministrativo), sarà sottoposta al giudizio del legale rappresentante del Comune, che deciderà come amichevole compositore e senza le forme di procedura per gli atti di istruzione.

Titolo IV

ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Art. 18

(Corrispettivi)



Per l'espletamento del servizio oggetto del presente contratto, il Comune affida alla Società la gestione delle farmacie comunali e l'uso delle autorizzazioni all'esercizio delle farmacie stesse, autorizzazioni di cui il Comune rimane comunque titolare.

Il corrispettivo per l'affidamento del servizio non potrà essere inferiore a complessivi euro 4.000.000,00 più IVA per l'intero decennio di validità del presente contratto.

Al fine di sostenere l'avvio della nuova organizzazione il corrispettivo è fissato in dieci quote annuali a carattere variabile così determinate:

- per il 1° anno euro 120.000,00
- per il 2° anno euro 250.000,00
- per il 3° anno euro 350.000,00
- per il 4° anno euro 400.000,00
- dal 5° anno fino alla scadenza euro 480.000,00

Resta inteso che alla scadenza del presente contratto dovrà essere corrisposto il totale del corrispettivo pattuito pari a 4 milioni di euro.

La Società provvederà a versare al Comune il corrispettivo annuale, come sopra determinato, entro il 30 aprile dell'anno successivo all'esercizio di riferimento.

Art. 19

(Personale)

La Società gestirà il servizio con personale proprio o con personale eventualmente assegnato dal Comune con oneri a carico esclusivo della Società o attraverso processi di mobilità da altre società controllate direttamente o indirettamente dal comune ai sensi della L. n.147/2013 e nell'osservanza dei principi di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità.

E' fatto obbligo alla Società di assicurare il corretto comportamento morale e professionale del proprio personale dipendente verso l'utenza, nonché la corretta disciplina nello svolgimento delle mansioni dello stesso personale, con particolare riguardo al rispetto delle normative sulla sicurezza sugli impianti, sulla sicurezza sul lavoro, sulla privacy, sull'anticorruzione.

Tutto il personale dovrà mantenere in servizio contegno irreprensibile e decoroso ed il personale a contatto col pubblico sarà fornito, a cura e spese della Società, di adeguata uniforme di lavoro (per i farmacisti è obbligatorio il camice bianco) e di visibile tesserino di

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
111
112
113
114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200
201
202
203
204
205
206
207
208
209
210
211
212
213
214
215
216
217
218
219
220
221
222
223
224
225
226
227
228
229
230
231
232
233
234
235
236
237
238
239
240
241
242
243
244
245
246
247
248
249
250
251
252
253
254
255
256
257
258
259
260
261
262
263
264
265
266
267
268
269
270
271
272
273
274
275
276
277
278
279
280
281
282
283
284
285
286
287
288
289
290
291
292
293
294
295
296
297
298
299
300
301
302
303
304
305
306
307
308
309
310
311
312
313
314
315
316
317
318
319
320
321
322
323
324
325
326
327
328
329
330
331
332
333
334
335
336
337
338
339
340
341
342
343
344
345
346
347
348
349
350
351
352
353
354
355
356
357
358
359
360
361
362
363
364
365
366
367
368
369
370
371
372
373
374
375
376
377
378
379
380
381
382
383
384
385
386
387
388
389
390
391
392
393
394
395
396
397
398
399
400
401
402
403
404
405
406
407
408
409
410
411
412
413
414
415
416
417
418
419
420
421
422
423
424
425
426
427
428
429
430
431
432
433
434
435
436
437
438
439
440
441
442
443
444
445
446
447
448
449
450
451
452
453
454
455
456
457
458
459
460
461
462
463
464
465
466
467
468
469
470
471
472
473
474
475
476
477
478
479
480
481
482
483
484
485
486
487
488
489
490
491
492
493
494
495
496
497
498
499
500
501
502
503
504
505
506
507
508
509
510
511
512
513
514
515
516
517
518
519
520
521
522
523
524
525
526
527
528
529
530
531
532
533
534
535
536
537
538
539
540
541
542
543
544
545
546
547
548
549
550
551
552
553
554
555
556
557
558
559
560
561
562
563
564
565
566
567
568
569
570
571
572
573
574
575
576
577
578
579
580
581
582
583
584
585
586
587
588
589
590
591
592
593
594
595
596
597
598
599
600
601
602
603
604
605
606
607
608
609
610
611
612
613
614
615
616
617
618
619
620
621
622
623
624
625
626
627
628
629
630
631
632
633
634
635
636
637
638
639
640
641
642
643
644
645
646
647
648
649
650
651
652
653
654
655
656
657
658
659
660
661
662
663
664
665
666
667
668
669
670
671
672
673
674
675
676
677
678
679
680
681
682
683
684
685
686
687
688
689
690
691
692
693
694
695
696
697
698
699
700
701
702
703
704
705
706
707
708
709
710
711
712
713
714
715
716
717
718
719
720
721
722
723
724
725
726
727
728
729
730
731
732
733
734
735
736
737
738
739
740
741
742
743
744
745
746
747
748
749
750
751
752
753
754
755
756
757
758
759
760
761
762
763
764
765
766
767
768
769
770
771
772
773
774
775
776
777
778
779
780
781
782
783
784
785
786
787
788
789
790
791
792
793
794
795
796
797
798
799
800
801
802
803
804
805
806
807
808
809
810
811
812
813
814
815
816
817
818
819
820
821
822
823
824
825
826
827
828
829
830
831
832
833
834
835
836
837
838
839
840
84

2

h



Art. 22

(Condizioni alla scadenza del Contratto)

Al termine finale dell'affidamento dei servizi di cui al presente contratto, o in seguito all'estinzione della Società, i beni materiali mobili ed immobili nonché i beni immateriali strumentali al servizio stesso, saranno ceduti al Comune, ovvero, ceduti al diverso soggetto dal Comune medesimo indicato per la prosecuzione dei medesimi servizi, al valore stabilito da apposita perizia giurata.

Art. 23

(Compensazione per obblighi di servizio pubblico)

Con il presente contratto di servizio, le parti si danno atto che il Comune dovrà garantire l'equilibrio economico finanziario della Società, per eventuali nuove attività ad essa richieste dal Comune medesimo per politiche di carattere sociale.

Art. 24

(Tariffe)

Per i servizi a domanda individuale, la Società applica una tariffa la netto dei ricavi per vendite in contanti e a credito.

Salvo diverse previsioni normative e convenzionali di settore, l'aggiornamento delle tariffe tiene conto della componente relativa all'andamento dei prezzi, al costo unitario della prestazione ed eventualmente, alla realizzazione del programma degli investimenti.

Potranno essere previste eventuali tariffe agevolate per particolari prestazioni o per particolari categorie di utenti, definite sulla base di indicatori economici come l'ISEE o di indici derivanti dai livelli di fidelizzazione rilevabili da fidelity card.

Art. 25

(Patrimonio assegnato)

I beni immobili di proprietà del Comune in uso all'Azienda speciale Farmacie Municipali di Terni, a qualsiasi titolo, per lo svolgimento delle attività di cui al precedente art. 3, verranno mantenuti nella disponibilità della Società con lo stesso titolo attualmente in vigore, senza soluzione di continuità. Tali beni potranno eventualmente essere conferiti dal Comune nel patrimonio della Società medesima con apposita deliberazione di aumento del capitale sociale come stabilito dal Codice Civile. In tal caso i suddetti beni costituirebbero beni strumentali indisponibili asserviti al pubblico servizio.

La Società risulta quindi consegnataria di detti beni e dei beni in ogni caso alla stessa affidati ed è responsabile della loro custodia e della loro conservazione, assume l'onere della manutenzione ordinaria e straordinaria, degli interventi di restauro e risanamento conservativo, delle ristrutturazioni e degli ampliamenti, secondo quanto stabilito nei relativi contratti di messa in disponibilità. Per tali attività la Società potrà avvalersi del Servizio comunale competente con rimborso al Comune degli oneri sostenuti da quest'ultimo e dovrà richiedere al Comune preventivo assenso per ogni modifica od intervento, oltre ai provvedimenti previsti dalla normativa applicabile.

Art. 26

(Concessione farmacie a terzi)

La Società, previa autorizzazione del Comune, concede in gestione alcune farmacie a soggetti terzi abilitati all'esercizio di farmacie.

La concessione a terzi dovrà avvenire con forme di evidenza pubblica secondo i principi dell'art. 30 del D.Lgs. 163/2006, con procedura di gara ad evidenza pubblica, previa approvazione del Comune.

La società, per ogni farmacia oggetto di concessione, approva un piano economico prospettico dal quale desumere il canone da richiedere in sede di gara, la individuazione dei componenti patrimoniali attivi e passivi nonché i rapporti giuridici afferenti l'azienda, ivi compresi quelli di lavoro. Sulla base degli esiti del piano economico prospettico il consiglio di amministrazione determina la durata della concessione coerente con l'equilibrio economico della gestione che tenga conto di un'adeguata remunerazione del concessionario.

L'avviso di selezione del concessionario dovrà contenere fra i documenti a disposizione dei partecipanti anche il Disciplinare di concessione che, mutuando in analogia le disposizioni del contratto di usufrutto di azienda, come previsto dal codice civile, individua gli elementi attivi e passivi nonché i rapporti pendenti cui subentra il concessionario nonché le condizioni economiche ed in generale gli obblighi di gestione in capo al concessionario. I contratti di lavoro dipendenti incardinati nella farmacia oggetto di concessione proseguono in capo al concessionario, senza soluzione di continuità, ai sensi dell'art. 2112 del codice civile.

La società per avviare la procedura di selezione dovrà ricevere specifico benestare dalla Giunta Comunale del Comune di Terni, alla quale presenterà il piano economico prospettico e il Disciplinare di concessione.

Art. 27

(Vendita di farmacie)

Qualora il Comune di Terni decida di alienare la proprietà di alcune delle proprie farmacie di cui è titolare, la cui gestione è affidata a Società, si attiverà una procedura ad evidenza pubblica che, in unico contesto, offra in vendita la proprietà sia della titolarità che quella del ramo aziendale, di proprietà di società.

Unitamente al trasferimento della titolarità della proprietà, che è in capo al Comune di Terni, viene trasferito anche il ramo aziendale, che è in capo alla società, costituito da beni mobili e rapporti giuridici attivi e passivi, ivi compresi i rapporti di lavoro. I rapporti di lavoro proseguono senza soluzione di continuità ai sensi dell'art. 2112 del codice civile.

Il bando di gara dovrà altresì prevedere in modo distinto il prezzo a base riferito alla vendita della proprietà della titolarità da quello riferito alla vendita della proprietà del ramo di azienda.

Il prezzo incassato dalla vendita verrà ripartito in misura proporzionale al valore posto a base per la proprietà della titolarità e per quello del ramo di azienda. Il Comune di Terni avrà diritto di incamerare il prezzo imputato al trasferimento della proprietà della titolarità e la Società avrà il diritto di incamerare il prezzo imputato al ramo di azienda.

Per effetto del trasferimento della titolarità della farmacia, la Società cesserà la gestione della stessa senza nulla avere a che pretendere dal Comune di Terni, atteso che in sede di trasformazione ai sensi dell'art. 115 del TUEL dell'azienda speciale AsFM in società a responsabilità limitata non è stato valutato alcun valore all'avviamento derivante dalla gestione nella quale è proseguita la società di capitali.

La società per avviare la procedura di selezione dovrà ricevere specifico benestare dalla Giunta Comunale del Comune di Terni, alla quale presenterà il piano economico prospettico dal quale desumere il corrispettivo per la vendita

Art. 28

(Disposizioni fiscali)

Le prestazioni fra le parti discendenti dal presente atto sono soggette ad Iva.

Art. 29

(Disposizioni finali)

L'affidamento e l'erogazione dei servizi, oggetto del presente contratto, e la gestione dei beni ad esso connessi non possono essere ceduti, né trasferiti, né subaffidati a terzi.

Il contratto di servizio dovrà essere interpretato secondo principi di buona fede nel rispetto dell'art. 1366 c.c. e secondo la legge della Repubblica Italiana.

Esso dovrà essere interpretato nella sua interezza, attribuendo a ciascuna clausola il senso che ne deriva dal complesso dell'atto, tenendo conto della reale intenzione delle parti al tempo della sua esecutività, ex artt. 1362 e 1363 c.c..

La Società, in relazione all'evoluzione dei bisogni collettivi e alle mutate esigenze connesse con l'interesse generale e con la necessità di perseguire comunque la soddisfazione dell'utente, così come da essa rilevato e così come rilevato dal Comune si impegna ad attivare le conseguenti azioni di adattabilità nell'erogazione del servizio stesso.

L'unità di conto da applicarsi nel presente contratto è esclusivamente l'euro.

Il presente contratto adotta esclusivamente la lingua italiana.

Per tutto ciò che non è espressamente previsto nel presente Contratto di servizio, si applicano le norme dello Statuto della Società, le disposizioni del codice civile e le altre normative, anche regolamentari, vigenti che regolano la materia, in quanto applicabili e compatibili con la natura dell'atto.

Art. 30

(Norme di chiusura e firme)

Ogni forma di integrazione e/o modificazione del presente contratto può avvenire ed essere provata solo in forma scritta, ed ogni comunicazione s'intende notificata alla parte con l'arrivo presso l'indirizzo dichiarato in premessa.

Quest'atto ed i relativi allegati, scritti con mezzi elettronici, è composto di n. 28.. facciate e n. 216 righe, escluse le firme, viene letto ai comparenti che lo approvano espressamente e lo dichiarano conforme alle loro volontà e lo sottoscrivono come segue:

Terni, 19.09.2016

per il Comune di Terni

Dott. Luciano Sdogati

per la Società FarmaciaTerni s.r.l.

Dott. Stefano Mustica

ALLEGATO "1"

Prestazioni erogate e standard minimi di qualità e quantità delle prestazioni stesse ai fini della predisposizione da parte della Società della Carta dei servizi.

La Società, entro 3 mesi dalla sottoscrizione del contratto di servizio, dovrà emanare una "Carta della qualità dei Servizi", nel rispetto dei parametri e degli standard di cui appresso, individuando adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali.

La suddetta "Carta dei servizi" dovrà essere redatta e pubblicizzata in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

Servizi minimi offerti dalle farmacie comunali

Le farmacie comunali assicurano ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi:

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 medicochirurgici 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; la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli esitabili nelle farmacie; nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari compatibili con l'esercizio della farmacia; e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;

La preparazione estemporanea di medicamenti e preparazioni magistrali;

La consulenza professionale qualificata sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;

L'informazione e l'educazione sanitaria;

La farmacovigilanza.

Vengono inoltre assicurati i seguenti servizi:

Handwritten signature and initials in black ink, located on the right side of the page.

misurazione della pressione mediante apparecchi elettronici rispondenti alle norme di legge;

controllo del peso corporeo;

noleggio apparecchiature elettromedicali;

raccolta di farmaci scaduti mediante la predisposizione di appositi contenitori;

distribuzione di presidi sanitari in genere a nome e per conto delle ASL secondo le norme convenzionali;

prenotazione dei servizi sanitari tramite C.U.P. ed esazione delle quote di partecipazione alla spesa. Tale servizio viene fornito dalla farmacia nell'ambito di un accordo con le Aziende Unita Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari nel servizio medesimo.

Le farmacie comunali, inoltre, assicurano la realizzazione di iniziative ed attività relative alla "Farmacia dei servizi".

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2 comma 461 e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della farmacia:

DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino ha diritto di scegliere la farmacia di fiducia e di accedere ai medicinali nelle farmacie più vicine alla propria residenza o al proprio luogo di lavoro.

Ogni cittadino può denunciare iniziative o comportamenti che limitino o impediscano il diritto di libera scelta della farmacia di fiducia ed ogni atto che configuri concorrenza sleale fra le farmacie o azioni rivolte all'accaparramento delle prescrizioni farmaceutiche.

TUTELA

I farmacisti delle farmacie comunali operano come educatori sanitari per il miglioramento della qualità della vita, con particolare riferimento alla prevenzione, alla promozione di stili di vita sani, alla diffusione dell'informazione sul corretto uso dei farmaci, alla sorveglianza sulle interazioni fra i diversi medicinali, alla comunicazione delle conoscenze sui rischi derivanti da abuso dei farmaci, alla divulgazione delle regole per lo smaltimento dei farmaci scaduti e per la difesa dell'ambiente.

L'intera organizzazione della Società è indirizzata ad assicurare che nelle farmacie comunali siano sempre presenti prodotti di alta qualità e che la pubblicità interna alla farmacia sia un

servizio per l'informazione dei cittadini, di educazione sanitaria e di costante indirizzo al benessere.

La Società, inoltre, si impegna a realizzare cicli di conferenze ed incontri su problematiche di medicina preventiva e su altri argomenti attinenti la salute con medici specialisti ed altri operatori sanitari.

Tenuto conto della situazione di disagio che vivono i cittadini al momento dell'accesso alla farmacia di servizio notturno, la farmacia comunale di guardia (Comunale 1) è tenuta a non applicare tariffe addizionali o diritti di prelievo aggiuntivi a carico dell'utente.

SEMPLIFICAZIONE

Le farmacie comunali dispensano medicinali ed altri prodotti ed erogano servizi sanitari e dell'area salutistica, riducendo al minimo i tempi di attesa da parte dei cittadini.

A questo fine, le farmacie comunali suddividono gli spazi in settori merceologici differenziati fra l'area del farmaco, l'area del parafarmaco e dei prodotti sanitari e salutistici, l'area dei servizi sanitari e l'area delle prenotazioni Cup.

Il cittadino ha diritto di effettuare i pagamenti in contanti, a mezzo di bancomat o di carta di credito.

In ogni caso le farmacie comunali garantiscono il rilascio dello "scontrino parlante" con la descrizione dei prodotti medicinali e sanitari acquistati, utile per le detrazioni fiscali nei casi consentiti dalla normativa fiscale.

CORTESIA

Il rapporto con i cittadini è improntato alla massima disponibilità, comprensione e cortesia, con spirito di apertura da parte di tutto il personale delle farmacie comunali, tenuto conto del particolare stato d'animo del cittadino che ha necessità di accedere ai farmaci ed ai servizi sanitari resi dalla farmacia.

UGUAGLIANZA

Le farmacie comunali garantiscono ad ogni cittadino il diritto di accedere, nell'ambito della legge, ai farmaci e agli altri servizi erogati dalla farmacia, a prescindere dal sesso, età, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il cittadino che accede alle farmacie comunali ha pieno diritto di essere informato e consigliato sull'uso del farmaco anche in relazione a prodotti acquistati presso altre farmacie.

Tutto il personale di farmacia opera, in particolare, per garantire che anche le fasce più deboli della popolazione possano comprendere con chiarezza le indicazioni e le prescrizioni riguardanti l'accesso ai farmaci e ai servizi sanitari.

ACCOGLIENZA

La Società assume l'impegno a che ogni farmacia comunale sia mantenuta in uno stato igienicamente adeguato e facilmente accessibile.

L'accessibilità alle farmacie comunali viene garantita anche mediante la rimozione delle barriere architettoniche.

CONTINUITA'

Le farmacie comunali osservano i turni minimi di apertura disposti dalle autorità sanitarie e garantiscono l'ampliamento delle fasce orarie di servizio, per assicurare una migliore tutela dei cittadini e fornire un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui sono situate. Si impegnano, altresì, a garantire la gestione dei servizi in maniera regolare e continuativa e, in caso di emergenza, a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi, dandone tempestiva e preventiva comunicazione alla popolazione.

IMPARZIALITA'

Le farmacie comunali operano nell'interesse della collettività e a beneficio della salute dei cittadini, in accordo con gli altri enti sanitari, prescindendo da qualsiasi altro interesse con non sia la promozione del benessere psico-fisico della comunità locale.

Nel caso in cui il farmacista comunale riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e a intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il suo ruolo di educatore sanitario gli impone.

PARTECIPAZIONE

I cittadini e le associazioni dei consumatori hanno diritto di collaborare all'erogazione delle prestazioni delle farmacie comunali, con suggerimenti ed osservazioni, nonché di esprimere giudizi e valutazioni per il miglioramento del servizio farmaceutico.

I cittadini e le associazioni, inoltre, hanno diritto ad avanzare eventuali contestazioni e critiche a cui la Società darà risposta nel più breve tempo possibile.

EFFICIENZA

Le farmacie comunali adottano le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più efficaci ed innovative, sia nella dispensazione dei farmaci e dei parafarmaci, che nella erogazione dei servizi e delle attività complementari.

La Società si impegna a dotare le proprie farmacie del maggior numero possibile di servizi per la prevenzione e la promozione della salute.

EFFICACIA

I farmacisti e gli altri addetti alle farmacie comunali operano con la massima tempestività e precisione, per rispondere alle richieste dei cittadini.

A tale fine mettono a disposizione dei cittadini le proprie competenze professionali, costantemente accresciute da formazione certificata e da aggiornamenti.

Per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, il farmacista comunale è tenuto a suggerire al cittadino i medicinali con il miglior rapporto qualità/prezzo per il disturbo segnalato.

TRASPARENZA

Le farmacie comunali garantiscono un'informazione chiara, completa e rigorosamente scientifica sui farmaci, sugli altri prodotti della farmacia e sulla qualità dei servizi erogati.

Garantiscono, inoltre, la massima trasparenza nell'applicazione dei prezzi dei prodotti e delle prestazioni di servizio, nonché le ulteriori garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

La Società assume l'impegno di coinvolgere i cittadini, le associazioni presenti sul territorio e gli operatori degli altri servizi sanitari pubblici e privati, per il miglioramento continuo delle prestazioni rese dalle dieci farmacie comunali.

La Società si impegna, inoltre, ad adottare metodologie comuni per tutte le farmacie comunali, a sperimentare sistemi innovativi di servizio e a diffondere buone pratiche di erogazione delle prestazioni di farmacia.

PRIVACY

Il farmacista è tenuto ad osservare il segreto professionale nei rapporti con i cittadini, sulle vendite dei prodotti e sulla fruizione dei servizi.

Gli altri operatori sono sottoposti a regole di condotta analoghe al segreto professionale.

A tale fine applicano, sia all'interno della farmacia che all'esterno, le disposizioni emanate dal Garante della privacy in materia di tutela dei dati personali e, in particolare, quelle relative alle distanze di cortesia che, in ogni caso, devono essere tali da prevenire l'indebita conoscenza da parte di terzi di informazioni idonee a rivelare lo stato di salute.

Le farmacie comunali, inoltre, adotteranno tutte le opportune iniziative per evitare che le prestazioni sanitarie (misurazione della pressione, telemedicina, autoanalisi, ecc.) avvengano in situazioni di promiscuità derivanti dalle modalità e dai locali prescelti.

STANDARD DI QUALITÀ

La società:

Garantisce che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;

Si preoccupa che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purchè reperibili nel normale ciclo distributivo;

Fornisce una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa sia su richiesta dei cittadini;

Rispetta le norme di buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;

Indica ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;

Si preoccupa che siano messe a disposizione strutture minime quali sedie, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;

Garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, al dialogo e all'ascolto;

Fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio;

Garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni per superare la situazione di pericolo tramite il collegamento con la struttura sanitaria deputata all'urgenza;

Dota tutto il personale di idoneo cartellino di riconoscimento. Cura che i farmacisti indossino sempre il camice bianco recante il distintivo del caduceo ed assicura che eventuale personale

non laureato sia abbigliato in modo tale da non ingenerare errore o confusione con la figura professionale del farmacista;

Promuove o comunque partecipa a campagne informative sul tema della salute e della prevenzione;

Si impegna:

a collaborare con il medici di base al fine di realizzare la farmacovigilanza secondo quanto previsto dal Sistema Sanitario Nazionale;

a collaborare con le Aziende Sanitarie Locali e le Aziende Ospedaliere ad eventuali iniziative inerenti la prevenzione e la tutela della salute;

Assicura che la pubblicità presente all'interno della farmacia rappresenti un servizio per l'informazione dei cittadini. Laddove riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e a intervenire attraverso azioni informative e divulgative;

Garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo primario di luogo della salute;

Comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede della farmacia, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

La società, nei rapporti con le altre farmacie pubbliche e private, con gli altri operatori della distribuzione del farmaco, con i produttori di medicinali ed i fornitori in genere, nonché con gli organi del Servizio Sanitario e gli operatori pubblici e privati del settore sanitario, assicura il pieno e completo rispetto delle norme vigenti, delle regole del codice deontologico della professione farmaceutica, nonché delle migliori pratiche di correttezza commerciale, in un contesto di fattiva e positiva collaborazione con gli altri operatori sanitari.

Monitoraggio della qualità e partecipazione del cittadino

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

La Società si impegna ad elaborare, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza al fine di raccogliere

l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

La Società si impegna a trasmettere al Comune, con cadenza annuale, una relazione informativa sul grado di soddisfazione dell'utenza, contenente, tra l'altro, specifiche considerazioni in merito alle osservazioni, suggerimenti formulati dall'utenza.

Ogni cittadino fruitore del servizio ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e degli standard di qualità in essa contenuti.

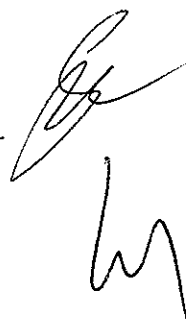
Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, la Carta dei Servizi dovrà altresì prevedere le modalità con cui il cittadino può avanzare osservazioni, richieste di chiarimenti direttamente al gestore della farmacia. Qualora non fosse soddisfatto dei chiarimenti ricevuti dalla Società, può presentare reclamo scritto al Comune.

In particolare, dovranno essere previste le seguenti modalità partecipative:

Incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico;

Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista cittadino;

Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Handwritten signature and initials in black ink, located at the end of a horizontal line that spans the width of the page.