



COMUNE DI MONTESCAGLIOSO  
SETTORE TECNICO  
Via Cosimo Venezia, 1  
75024 Montescaglioso (MT)

**SERVIZIO DI GESTIONE DELLA  
FARMACIA COMUNALE DI  
MONTESCAGLIOSO”.**

**Progettista:**

Dott. Ing. Pier Paolo NOBILE  
Responsabile Settore Tecnico  
Comune di Montescaglioso

**Montescaglioso** Agosto 2025

**Comune di Montescaglioso  
(Provincia di Matera)**

**CAPITOLATO SPECIALE**

**PER LA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI  
GESTIONE DELLA FARMACIA COMUNALE  
SITA IN MONTECAGLIOSO**

## INDICE

- ART. 1) DEFINIZIONI**
- ART. 2) OGGETTO DELLA CONCESSIONE**
- ART. 3) NORMATIVA APPLICABILE**
- ART. 4) DIPENDENTI**
- ART. 5) CANONE DELLA CONCESSIONE**
- ART. 6) DURATA DEL CONTRATTO**
- ART. 7) SEDE DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**
- ART. 8) SUBENTRO NELLA LOCAZIONE DEI LOCALI**
- ART. 9) OBBLIGHI ED ONERI DEL CONCESSIONARIO**
- ART. 10) CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**
- ART. 11) INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**
- ART. 12) RESPONSABILITÀ DEL CONCESSIONARIO, ASSICURAZIONI E CAUZIONI**
- ART. 13) OBBLIGHI ED ONERI DEL CONCEDENTE**
- ART. 14) CONTROLLO E VERIFICHE DEL CONCEDENTE**
- ART. 15) DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (D.U.V.R.I.)**
- ART. 16) REVOCA DELLA CONCESSIONE**
- ART. 17) CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**
- ART. 18) RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO PREVIA DIFFIDA**
- ART. 19) PENALI**
- ART. 20) DISPOSIZIONI COMUNI IN CASO DI CHIUSURA DEL RAPPORTO**
- ART. 21) NORME DI RINVIO**

### **ALLEGATI:**

*Allegato 1 - “Standard minimi di qualità e quantità delle prestazioni ai fini della predisposizione da parte del Concessionario della Carta della qualità dei servizi della farmacia”*

## ART. 1 - DEFINIZIONI

Nel presente capitolato, e in tutti i documenti espressamente richiamati in esso, si intendono per:

- a) "Concedente": il Comune di Montescaglioso, titolare della sede farmaceutica sita attualmente in Piazza Roma n. nel territorio comunale di Montescaglioso;
- b) "Concessionario": l'affidatario del servizio di gestione della farmacia comunale sita nel centro abitato del comune di Montescaglioso, individuato con procedura ad evidenza pubblica;
- c) "Servizio" o "Farmacia": il servizio di gestione di farmacia;
- d) "Capitolato": il presente capitolato speciale;
- e) "Parti": il Concedente ed il Concessionario;
- f) "Azienda Commerciale": l'insieme dei beni e servizi organizzati dal Concessionario per l'esercizio del servizio. Dalla nozione di Azienda è esclusa la titolarità della farmacia che resta in capo al Concedente;
- g) "Carta dei Servizi": il documento che sarà redatto dal Concessionario.

## ART. 2 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE

1. Il presente capitolato ha per oggetto la concessione del servizio di gestione di farmacia comunale e delle attività riconducibili alla connessa azienda commerciale relativamente alla farmacia comunale sita nel territorio comunale di Montescaglioso, per la durata di anni 15:

a. Attualmente in Piazza Roma, 1 – Montescaglioso.

2. Il servizio farmaceutico oggetto del presente capitolato costituisce servizio pubblico preordinato alla tutela della salute pubblica.

3. Le attività correlate al servizio farmaceutico, così come disciplinato dalla normativa di settore, comprendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

a) dispensazione, su presentazione della ricetta del medico, di specialità medicinali, preparati galenici, prodotti dietetici, presidi medico-chirurgici e altri prodotti sanitari erogabili dal Servizio Sanitario Nazionale;

b) altre attività complementari quali a titolo di esempio la misurazione della pressione arteriosa, la prenotazione dei servizi sanitari presso le strutture sanitarie, refertazione, ecc., che saranno espressamente dettagliate nell'offerta tecnica presentata dal concorrente.

4. Il servizio sarà espletato dal Concessionario a proprio rischio e con propria autonoma organizzazione e, secondo quanto definito dal presente capitolato e negli atti ad esso allegati, dall'offerta presentata in sede di gara, dal contratto di servizio, dalla Carta dei servizi.

5. Il Concedente è e resta titolare della sede farmaceutica mentre il Concessionario è titolare dell'azienda commerciale connessa al servizio.

6. Il Concessionario, inoltre, è conduttore dell'immobile in cui ha sede il locale della sede farmaceutica, come meglio specificato all'art. 8 del presente capitolato.

7. Il Concessionario è tenuto a subentrare nei rapporti di lavoro con i dipendenti della farmacia secondo le modalità di cui al successivo art. 4.

## ART. 3 – NORMATIVA APPLICABILE

Per normativa applicabile si intendono tutte le disposizioni, nazionali e regionali, che regolano il settore del servizio farmaceutico e le disposizioni che regolano i rapporti con le pubbliche amministrazioni.

## ART. 4 - DIPENDENTI

1. Il concessionario si obbliga ad assumere il personale in servizio presso la farmacia comunale ai sensi dell'art. 47 della Legge n. 428/1990 e dell'art. 2112 del Codice civile.

2. Ai dipendenti sarà applicato il contratto collettivo nazionale di lavoro sottoscritto dalle associazioni datoriali e sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale.

3. Resta inteso che l'obbligo di riassorbimento dei lavoratori provenienti dall'appaltatore uscente, nello stesso posto di lavoro e nel contesto dello stesso appalto, è finalizzata esclusivamente a garantire per quanto possibile i livelli occupazionali ed è comunque strettamente subordinata ai criteri di sostenibilità economica ed efficienza funzionale e deve essere necessariamente armonizzato e reso compatibile con l'organizzazione di impresa prescelta dall'imprenditore subentrante che pertanto potrà formulare il proprio Progetto di Riassorbimento utilizzando tutti gli strumenti normativi disponibili, ivi inclusi ad esempio cambi di mansione, di orario complessivo di lavoro, di qualifica e di rigida applicazione dei livelli retributivi garantiti dal CCNL di destinazione.

#### **ART. 5 - CANONE DELLA CONCESSIONE**

1. Il Concessionario corrisponderà al Concedente i seguenti importi:

Un canone concessorio annuale di importo pari a € 120.000,00 oltre IVA di legge come rivalutato in sede di offerta economica, da versare per il 50% entro il 30 giugno e per il restante 50% entro il 31 dicembre di ogni anno;

2. Il canone concessorio è annualmente aggiornato in base all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati.

3. Tutte le somme dovute dal Concessionario dovranno essere corrisposte al Concedente mediante bonifico bancario sul conto di Tesoreria Comunale. Il concessionario è pure tenuto a inviare copia dell'attestazione dell'avvenuto pagamento all'Ufficio Patrimonio, all'indirizzo mail che verrà comunicato, entro 5 giorni dalla data del bonifico.

4. La ricevuta di avvenuto pagamento della prima rata relativa al canone di concessione del servizio dovrà essere consegnata in copia al Concedente prima della sottoscrizione del contratto di servizio.

5. Il mancato pagamento del canone concessorio annuale comporterà la revoca dell'aggiudicazione definitiva. L'Amministrazione incamererà la cauzione provvisoria, a titolo di penale, fatto salvo in ogni caso il maggior danno, riservandosi la facoltà, qualora ne ravvisi a suo insindacabile giudizio l'opportunità e la convenienza, di aggiudicare la concessione alla migliore offerta in ordine successivo nella graduatoria.

6. Il Concessionario non potrà, per nessun motivo, ritardare il pagamento di quanto dovuto e non potrà far valere alcuna eccezione o azione se non dopo eseguito il pagamento delle rate scadute, anche in caso di giudizio pendente. Il mancato, parziale o ritardato pagamento alle scadenze stabilite delle somme dovute costituisce sempre, automaticamente, qualunque sia la causa, il Concessionario in mora. Da tali date saranno, pertanto, dovuti sugli importi non corrisposti gli interessi legali, senza che questo comporti per il Concedente la rinuncia all'esercizio di ogni altra azione per la verificata o persistente inadempienza. L'inadempienza dà facoltà al Concedente di avvalersi della cauzione definitiva per la riscossione di quanto dovuto e di procedere, ai sensi del successivo art. 17, alla risoluzione del contratto di servizio a danno e spese del Concessionario.

#### **ART. 6 - DURATA DEL CONTRATTO**

1. La durata della concessione è fissata in anni 15 (quindici) decorrenti dalla data di sottoscrizione della concessione, fatte salve le ipotesi di anticipata cessazione previste dal presente capitolato, dal contratto di servizio e dalla normativa vigente.

2. È espressamente escluso il tacito rinnovo della concessione alla sua scadenza.

3. Allo scadere della concessione, il Concessionario non avrà alcun diritto in ordine alla continuazione del rapporto o comunque alla gestione del servizio né in ordine al

riconoscimento di alcuna somma, a nessun titolo.

4. È espressamente vietata la subconcessione e la cessione della gestione del servizio.

5. Il Comune di Montescaglioso si riserva la facoltà, trascorsi 5 anni dalla concessione, di procedere alla vendita della farmacia comunale con diritto di prelazione del concessionario, previo espletamento di tutte le procedure evidenziali previste. In tale caso i canoni concessori versati verranno calcolati in conto acquisto e saranno decurtati dal prezzo di vendita stimato.

#### **ART. 7 - SEDE DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

1. La gestione della farmacia, oggetto della presente concessione, come da normativa vigente, dovrà essere mantenuta nell'ambito della pianta organica della sede farmaceutica. Sarà comunque possibile per il concessionario, sia in sede di offerta tecnica sia successivamente all'assegnazione tramite presentazione di apposito progetto sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione Comunale, dislocare l'attività in sede differente. Ogni onere derivante sarà totalmente a carico del concessionario.

Il concessionario è tenuto a provvedere alle eventuali sistemazioni catastali e di agibilità degli immobili sede della farmacia nonché alla manutenzione ordinaria.

#### **ART. 8 – SUBENTRO NELLA LOCAZIONE DEI LOCALI**

Il locale occupato dalla farmacia è di proprietà di terzi e oggetto di relativo contratto di locazione commerciale.

L'aggiudicatario dovrà subentrare nel locale previa disponibilità del proprietario salvo il caso in cui il medesimo aggiudicatario individui un diverso locale, purché nell'ambito del perimetro delle attuali sedi, come individuate dall'Amministrazione Comunale.

#### **ART. 9 - OBBLIGHI E ONERI DEL CONCESSIONARIO**

1. Il Concessionario è obbligato a gestire il servizio affidato e ad utilizzare i locali concessi nel rispetto delle norme vigenti in materia, delle disposizioni contenute nel presente capitolato, nel bando di gara, nell'offerta presentata in sede di gara, nel contratto di servizio e nella Carta dei servizi e negli atti ad essi allegati.

2. Il Concessionario dovrà munirsi, a propria cura e spese, delle licenze e autorizzazioni necessarie per lo svolgimento del servizio.

3. Il Concessionario si impegna, altresì, a sottostare alle vigenti prescrizioni in materia di pubblica sicurezza, igienico-sanitarie e di quelle che, di volta in volta, dovessero essere imposte da altre Autorità competenti.

4. Il Concedente rimane inoltre estraneo a qualsiasi rapporto fra il Concessionario e i propri dipendenti, collaboratori, fornitori, nonché enti od istituti. In particolare, il Concessionario, per tutta la durata della concessione, è obbligato a:

- a. gestire il servizio nel rispetto della disciplina contenuta nelle leggi e regolamenti che disciplinano il settore farmaceutico nonché dei principi statuiti nella Dir.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- b. dotarsi di arredi, attrezzature, strumentazione tecniche, beni strumentali idonei e di quant'altro necessario a garantire il regolare e funzionale svolgimento del servizio, anche in conformità all'offerta presentata in sede di gara;
- c. corrispondere, alle scadenze previste nel presente capitolato, il canone di concessione del servizio;
- d. redigere la Carta della qualità del servizio nel rispetto della normativa vigente e, secondo quanto indicato al successivo art. 10 "Carta della qualità dei servizi", nonché a rispettare i contenuti della Carta stessa;
- e. osservare e far osservare tutte le disposizioni in materia di assicurazioni sociali e previdenziali e di assunzioni obbligatorie; ad applicare tutte le norme contenute nei

- C.C.N.L. di categoria del settore; a curare che nell'esecuzione del servizio siano adottati i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire la sicurezza del personale addetto e dei terzi e per evitare danni a beni pubblici e privati nonché a osservare e far osservare tutte le vigenti norme, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii. agli effetti della prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- f. nominare in qualità di Direttore della farmacia, un farmacista iscritto dell'Albo professionale avente i requisiti normativi. In caso di sostituzione, il Concessionario dovrà comunicare al Concedente, entro 3 giorni dalla nomina, il nominativo del nuovo Direttore;
  - g. trasmettere al concedente, entro il 30 aprile di ogni anno o altra data preventivamente concordata, il bilancio relativo alla gestione del servizio.

#### **ART. 10 - CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

1. Le prestazioni connesse ai servizi resi dal Concessionario dovranno essere erogate nel pieno rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, e di quanto disposto all'art. 2, c. 461 della L. n. 244/2007.
2. Al fine di tutelare i diritti degli utenti del servizio e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, il Concessionario si obbliga a redigere una "Carta della qualità dei servizi della farmacia" e a rispettarne i contenuti.
3. La Carta dovrà essere redatta e pubblicizzata ai sensi dell'art. 2 c. 461 lett. a) della L. n. 244/2007.
4. La Carta dovrà essere predisposta entro 180 giorni dalla data di stipula del contratto di servizio e dovrà essere trasmessa, entro lo stesso termine, al Concedente.
5. La Carta dovrà:
  - ✓ sancire il rispetto da parte del Concessionario dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, nel pieno rispetto della citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
  - ✓ contenere i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, ai quali dovranno attenersi scrupolosamente anche tutti i dipendenti e collaboratori della farmacia;
  - ✓ contenere in particolare, ai sensi dell'art. 2 c. 461 lett. a) della L. 244/2007:
    - a) gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate, nel rispetto degli standard minimi contenuti nello schema "*Standard minimi di qualità e quantità delle prestazioni ai fini della predisposizione da parte del Concessionario della Carta della qualità dei servizi della farmacia*", allegato 1 del presente capitolato;
    - b) le modalità di accesso alle informazioni garantite;
    - c) le modalità per proporre reclamo;
    - d) le modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie;
    - e) le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale;
    - f) del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.
6. La mancata redazione e/o trasmissione della Carta al Concedente entro il termine di cui sopra o la redazione della stessa in modo non conforme a quanto sopra disciplinato verrà considerata inadempimento contrattuale con conseguente applicazione di quanto previsto all'art. 17 "Clausola risolutiva espressa" del presente capitolato.

#### **ART. 11 - INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

1. Il Concessionario si obbliga a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo, rispettando il sistema dei turni e degli orari di apertura previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente, nonché dalle ordinanze vigenti in materia.

2. L'erogazione del servizio non potrà essere interrotta o sospesa dal Concessionario se non per ragioni di forza maggiore o per necessità tecniche del servizio, ed in ogni caso nei limiti previsti dalla vigente legislazione in materia farmaceutica.
3. In ogni caso, l'interruzione o la sospensione dovranno essere limitate al tempo strettamente necessario e tempestivamente comunicate al Concedente e alla A.S.L. territorialmente competente.
4. Il Concessionario è comunque tenuto ad adottare ogni misura organizzativa e tecnica necessaria a prevenire la sospensione e l'interruzione del servizio, ovvero a farvi fronte con il minor disagio per la collettività.
5. Il Concessionario è obbligato a mantenere indenne il Concedente da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dall'interruzione o sospensione del servizio.
6. Il Concessionario dovrà assicurare che siano rispettate le norme in materia di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L. 12 giugno 1990, n. 146.

## **ART. 12 - RESPONSABILITÀ DEL CONCESSIONARIO, ASSICURAZIONI E CAUZIONI**

### **A) Responsabilità**

Il Concessionario è l'unico responsabile della gestione del servizio, nonché dell'esecuzione dei lavori strumentali al servizio, sotto il profilo giuridico, tecnico, economico e finanziario.

In particolare il Concessionario si impegna, per tutta la durata del contratto di servizio, a tenere manlevato e indenne il Concedente da ogni e qualsiasi danno che possa derivare a terzi e/o da qualunque pretesa di qualsivoglia genere avanzata da terzi in dipendenza od in occasione di attività compiute in attuazione delle disposizioni contenute nel presente capitolato, nell'offerta presentata in sede di gara, nel contratto di servizio, nella Carta dei servizi e negli atti ad essi allegati, e, assumendosi ogni relativa responsabilità civile, penale e amministrativa, con conseguente esonero di qualsiasi responsabilità presente e futura in capo al Concedente.

Il Concessionario libera, pertanto, il Concedente da ogni e qualsiasi onere e rischio assumendosi ogni responsabilità in ordine ai danni diretti o indiretti che potessero derivare dall'esecuzione dei lavori, dalla gestione del servizio e dalla concessione in genere, per azioni od omissioni proprie e/o dei suoi dipendenti e/o di terzi.

La sorveglianza e i controlli da parte del Concedente non diminuiscono o sostituiscono la responsabilità del Concessionario e/o di terzi in relazione agli obblighi nascenti dalla concessione.

### **B) Polizze assicurative durante la concessione**

Il concessionario si impegna a mantenere, fino alla data di scadenza della concessione, idonea polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi con massimale non inferiore a € 2.000.000,00 (Euro duemilioni/00).

Copia della suddetta polizza dovrà essere consegnata a cura del Concessionario al Concedente prima della data di sottoscrizione del contratto di servizio.

Si precisa, inoltre, che resteranno a carico del Concessionario stesso, tutte le franchigie o gli eventuali scoperti presenti nelle polizze di assicurazione, così come lo stesso provvederà direttamente al risarcimento dei danni per qualsiasi motivo non messi a liquidazione dalla Compagnia di Assicurazione per mancato pagamento dei premi, per restrittive interpretazioni delle condizioni contrattuali ecc.

La suddetta polizza, regolarmente quietanzata, dovrà essere consegnata in copia al Concedente prima della sottoscrizione del contratto di servizio.

In seguito, la polizza dovrà essere esibita annualmente al Concedente, regolarmente quietanzata, in segno d'attestazione di vigenza.

Qualora il contratto di assicurazione stipulato fosse di durata inferiore a quella del contratto di

concessione, ad ogni scadenza il concessionario dovrà provvedere al rinnovo ed al deposito presso il Concedente dei nuovi contratti regolarmente quietanzati. In ipotesi di contratti assicurativi poliennali, ad ogni scadenza dei premi dovrà essere depositata presso il Concedente copia della quietanza dei pagamenti.

### **C) Cauzione definitiva**

A garanzia dell'esatto e puntuale adempimento degli obblighi tutti derivanti dal contratto di servizio, ai sensi dell'art. 117 del D. Lgs. 36/2023, il Concessionario dovrà rilasciare a favore del Concedente, prima della sottoscrizione del contratto di servizio, **una garanzia per l'importo contrattuale aggiudicato relativo al primo anno di concessione**, da presentarsi mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 106 del D.Lgs. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero delle Finanze.

La garanzia definitiva dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- ✓ contenere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- ✓ contenere la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice civile;
- ✓ contenere la clausola dell'operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della concessionaria.

La sottoscrizione del soggetto che rappresenta il fideiussore deve essere autenticata da un notaio che certifichi l'esistenza in capo a chi sottoscrive di valido potere di impegnare il fideiussore per la somma garantita.

Nel caso in cui l'autentica della firma venga apposta in un foglio separato dalla fideiussione, è necessario che lo stesso costituisca con quest'ultima un unico ed inscindibile documento.

In caso di mancata costituzione della garanzia, si procederà ai sensi dell'art. art. 117 del D. Lgs. 36/2023. Nel caso di inadempienze contrattuali il Concedente di propria autorità avrà diritto di valersi della cauzione definitiva come sopra prestata, ed il Concessionario dovrà reintegrarla nel termine massimo di cui all'art. 17 lett. l).

La cauzione resterà vincolata a favore del Concedente fino al completo e perfetto esaurimento delle obbligazioni contrattuali a carico del Concessionario.

### **ART. 13 - OBBLIGHI ED ONERI DEL CONCEDENTE**

Il Concedente dovrà provvedere al pagamento di tutte le eventuali imposte, tasse, tariffe connesse alla concessione e gravanti sul Concedente stesso.

### **ART. 14 - CONTROLLO E VERIFICHE DEL CONCEDENTE**

Il Concedente potrà effettuare in qualsiasi momento, mediante proprio personale competente o un proprio rappresentante specificatamente designato, visite e ispezioni al fine di verificare l'esatto adempimento degli obblighi relativi alla gestione del servizio affidato ed il corretto utilizzo dei locali concessi. Le visite e le ispezioni non dovranno comportare interruzione, disturbo o pregiudizio al regolare svolgimento dei lavori e del servizio farmaceutico.

### **ART. 15 - DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (D.U.V.R.I.)**

L'elaborazione del D.U.V.R.I. non è ritenuta necessaria nella presente concessione in quanto, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, non si ravvisano rischi di interferenza tra i lavoratori del Concedente e quelli del Concessionario.

Pertanto, l'importo per oneri della sicurezza da rischi interferenziali è pari a zero.

### **ART. 16 - REVOCA DELLA CONCESSIONE**

1. Il Concedente, previo avviso di avvio del procedimento nelle forme di legge, potrà revocare la concessione nei casi di cui all'art. 21-quinquies della L. 7.8.1990, n. 241, con preavviso da comunicare al Concessionario con lettera inviata a mezzo PEC almeno 6 (sei)

mesi prima della data fissata per la revoca, a meno che il rispetto di tale termine risulti precluso dalle medesime ragioni di pubblico interesse.

2. In tale caso, il Concedente riconoscerà al Concessionario un indennizzo che sarà parametrato, ai

sensi dell'art. 21-quinquies c.1-bis della L. 7.8.1990 n. 241, al solo danno emergente.

3. Il Concedente, inoltre, dovrà restituire al Concessionario la parte di rata semestrale del canone annuale fisso di concessione del servizio relativa al periodo del semestre di mancato esercizio della concessione.

4. Si applicheranno, per quanto compatibili, le previsioni di cui all'art. 20 "Disposizioni comuni in caso di chiusura del rapporto".

5. Il Concessionario non potrà subordinare il rilascio dei locali all'avvenuto pagamento da parte del Concedente di quanto spettante al Concessionario stesso in conseguenza della revoca.

### **ART. 17 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

1. Il Concedente potrà risolvere di diritto il contratto di servizio ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 Codice civile qualora si verifichi anche una sola delle seguenti fattispecie nonché di quelle previste dal presente capitolato o dal bando di gara o dal contratto di servizio:

a. mancato versamento dei canoni di cui all'art. 5 del presente Capitolato, nei termini ivi previsti;

b. sopravvenienza di situazioni preclusive alla stipula di contratti con pubbliche amministrazioni;

c. sottoposizione del Concessionario a procedure concorsuali;

d. scioglimento della Società o cessazione della ditta individuale del Concessionario, per qualsiasi causa;

e. chiusura dell'esercizio farmaceutico per oltre 5 giorni consecutivi non comunicata all'Ente competente o da questo non autorizzata ai sensi della normativa vigente in materia;

f. inosservanza del divieto di cessione e di subconcessione della gestione del servizio;

g. reiterati episodi di ingiustificata interruzione o sospensione del servizio;

h. decadenza del Comune dall'esercizio della farmacia, dichiarata dall'autorità sanitaria per cause imputabili al Concessionario;

i. mancata osservanza delle norme e regolamenti vigenti in materia di somministrazione di farmaci e, più in generale, di esercizio del servizio farmaceutico;

j. mancata redazione e/o mancata trasmissione al Concedente della Carta dei Servizi entro 180 giorni dall'avvio della gestione del servizio;

k. grave inosservanza degli obblighi previsti dal presente capitolato, dal bando di gara e dagli atti ad essi allegati, dall'offerta tecnica presentata in sede di gara, dal contratto di servizio e dalla Carta dei servizi;

l. mancata ricostituzione della cauzione definitiva entro 30 giorni dall'escussione della stessa;

m. sopravvenuto difetto dei requisiti richiesti per la corretta esecuzione del servizio;

n. destinazione dei locali ad uso diverso da quello previsto nel presente capitolato.

2. Gravi adempimenti contestati dagli organi ispettivi che potrebbero causare la revoca della licenza di vendita di prodotti farmaceutici.

3. Per la definizione dei rapporti tra Concedente e Concessionario si applicherà quanto previsto dall'art. 20 "Disposizioni comuni in caso di chiusura del rapporto".

### **ART. 18 - RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO PREVIA DIFFIDA**

1. Fatti salvi i casi di cui all'art. 17 "Clausola risolutiva espressa", qualora emerga che il Concessionario sia venuto meno a uno qualsiasi degli obblighi previsti dal presente capitolato,

dall'offerta presentata in sede di gara, dal contratto di servizio e dalla Carta dei servizi e dagli atti ad esso allegati, il Concedente dovrà contestare l'inadempimento, per iscritto, al Concessionario, e concedergli il termine di almeno 15 giorni per le giustificazioni e controdeduzioni.

2. Decorso infruttuosamente il termine fissato senza che il Concessionario abbia provveduto ad eliminare la situazione di inadempimento ovvero le giustificazioni pervenute non siano ritenute idonee ed esaustive in relazione all'inadempimento, il Concedente potrà risolvere il contratto di servizio.

3. Per la definizione dei rapporti tra Concedente e Concessionario si applicherà quanto previsto all'art. 20 "Disposizioni comuni in caso di chiusura del rapporto".

### **ART. 19 - PENALI**

Sono previste le seguenti penali, esigibili dal momento del fatto, tra esse cumulabili, i cui importi saranno rivalutati ogni 5 anni in base agli indici ISTAT (FOI) a far data dalla stipula del contratto di servizio:

1. chiusura della farmacia, fatti salvi i casi previsti dalla normativa vigente in materia: euro 500,00 per ogni giorno fino ad un massimo di giorni n. 5;

2. inosservanza dell'orario di servizio, fatti salvi i casi previsti dalla normativa vigente in materia: euro 200,00 per ogni infrazione;

3. inosservanza del turno di servizio, fatti salvi i casi previsti dalla normativa vigente in materia: euro 300,00 per ogni giorno;

4. mancata esecuzione di uno dei servizi indicati nella proposta di gestione del servizio e nella Carta dei servizi: per ogni evento € 100,00.

Qualora il Concessionario non ottemperasse alle altre prescrizioni del presente capitolato e del contratto di servizio, il Concedente potrà applicare una penale da € 100,00 (cento/00) a € 1.000,00 (mille/00), in relazione all'entità del fatto contestato, fino ad un massimo del 10% dell'intero importo contrattuale aggiudicato, riferito al canone iniziale e al canone concessorio annuale, per 15 anni.

E' fatta salva la facoltà per il Concedente, per i casi più gravi o in caso di recidiva, di risolvere di diritto il contratto.

Il Concedente chiederà il pagamento della penale tramite PEC. Qualora il concessionario non ottemperasse entro 15 giorni dal ricevimento, il Concedente si rivarrà sulla cauzione definitiva.

Il Concedente, oltre all'applicazione della penale, avrà la facoltà di esperire ogni azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito e delle maggiori spese sostenute in conseguenza dell'inadempimento contrattuale, e potrà rivalersi sulla cauzione definitiva. Il Concessionario sarà tenuto alla immediata ricostituzione della stessa.

### **ART. 20 - DISPOSIZIONI COMUNI IN CASO DI CHIUSURA DEL RAPPORTO**

Allo scadere del contratto di servizio o in caso di cessazione anticipata dello stesso per qualunque causa, i rapporti tra le parti saranno regolamentati come segue.

Il Concessionario è obbligato a:

- riconsegnare il servizio immediatamente;

- riconsegnare i locali in perfetto stato di efficienza. In caso di inottemperanza il Concedente si riserva la facoltà di rivolgersi a terzi per effettuare i dovuti interventi di manutenzione addebitando i costi sostenuti al Concessionario.

Il Concedente:

a) ha facoltà di acquistare - o far acquistare dal nuovo gestore subentrante - e il Concessionario sarà obbligato a vendere, previo inventario da redigere in contraddittorio, quanto segue:

- il valore netto contabile dei beni che si trovano in regolare manutenzione e conservazione,

tenuto conto del normale uso e della vetustà degli stessi, e che a quel momento sono utilizzati per l'esercizio della farmacia, come risultanti dalla documentazione contabile;

- il valore delle scorte che si trovano in regolare conservazione presenti a magazzino determinate secondo il metodo F.I.F.O. (First in – First out).

b) ha facoltà di subentrare - o far subentrare il nuovo gestore - nei contratti di fornitura in corso di esecuzione sottoscritti dal Concessionario, purché conclusi nell'effettivo interesse della farmacia e nel rispetto dei limiti previsti dai singoli contratti di fornitura.

In caso di cessazione anticipata del contratto di servizio per qualunque causa, al fine di evitare interruzioni nella conduzione del servizio, il Concessionario dovrà garantire, su richiesta del Concedente, la prosecuzione del servizio, fino al subentro del nuovo affidatario individuato dal Concedente, alle medesime condizioni economiche e nel rispetto dei medesimi standard, senza che ciò comporti alcun diritto in ordine alla ulteriore continuazione del rapporto.

In caso di risoluzione del contratto di servizio per inadempimento, o comunque per cause imputabili al Concessionario, il Concedente, oltre a trattenere i canoni relativi al servizio per tutto il periodo di gestione fino alla data di cessazione, avrà diritto a un'indennità corrispondente ad una annualità del canone di concessione del servizio. A tal fine il Concedente potrà avvalersi della cauzione definitiva.

In caso di risoluzione del contratto di servizio per inadempimento o comunque per cause imputabili al Concessionario, il Concedente ha diritto di pretendere la rifusione di tutti i danni in conseguenza dell'inadempimento. A tal fine potrà avvalersi della cauzione definitiva, fatto salvo in ogni caso il maggior danno.

#### **ART. 21 - NORME DI RINVIO**

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si rinvia alle leggi ed ai regolamenti vigenti in materia alle norme del Codice civile, in quanto applicabili.

Il RUP  
Ing. Pier Paolo NOBILE

**ALLEGATI:**

**Allegato 1 - *“Standard minimi di qualità e quantità delle prestazioni ai fini della predisposizione da parte del Concessionario della Carta della qualità dei servizi della farmacia”.***

## **ALLEGATO N. 1 AL CAPITOLATO PER LA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA FARMACIA COMUNALE**

### **STANDARD MINIMI DI QUALITÀ E QUANTITÀ DELLE PRESTAZIONI AI FINI DELLA PREDISPOSIZIONE DA PARTE DEL CONCESSIONARIO DELLA “*CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA FARMACIA*”.**

Il **Concessionario**, entro 180 giorni dalla sottoscrizione del **Contratto**, dovrà emanare una “*Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia*”, nel rispetto dei parametri e degli standard minimi di seguito illustrati, individuando adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali.

La suddetta “*Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia*”, dovrà essere redatta e pubblicizzata in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

#### **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 la cui erogazione deve essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, 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 parte che eroga il servizio e la cittadinanza. Detto documento costituisce un atto di impegno del farmacista nei confronti dei cittadini/utenti e dovrà essere articolato come segue:

#### **Art. 1 – Servizi offerti dalla Farmacia**

La farmacia comunale sita in Via [da definire] nel territorio comunale di Montescaglioso assicurano 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), 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;

**2.** la preparazione estemporanea di medicamenti e preparazioni magistrali: oltre al rispetto delle Norme di Buona Preparazione, il Concessionario si impegna a dotare le confezioni di etichette esaurienti e complete per quanto riguarda le informazioni, trasparenti per quanto

riguarda il costo;

3. la consulenza professionale qualificata sull'uso dei farmaci, dei parafarmaci e dei presidi, sulla loro scelta, sulla relativa attività terapeutica e sulla loro mutabilità;

4. l'informazione e l'educazione sanitaria;

5. l'attività di farmacovigilanza: prestando particolare attenzione a tutte le segnalazioni di sospette reazioni avverse, sia relative alle specialità medicinali, che ai farmaci da banco (OTC) e senza prescrizione (SOP) oltre ai prodotti fitoterapici ed ai cosmetici.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 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: **eguaglianza:** a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì, poiché, ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute; a tale proposito deve essere garantita una buona conoscenza della lingua inglese da parte del farmacista; **imparzialità:** il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute; a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso; **continuità:** il farmacista deve operare impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura stabiliti dalla ASL referente; continuità dei rifornimenti e delle forniture per dotare la farmacia di una quantità di farmaci e presidi in grado di soddisfare le richieste in tempo reale e ridurre al minimo i disagi collegati ai tempi di approvvigionamento; i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi il Concessionario deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile;

**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. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove. Per quanto riguarda i farmaci senza obbligo di prescrizione e i prodotti per la salute e il benessere, l'utente sarà messo in condizione di scegliere fra diverse alternative e il Farmacista proporrà sempre il prodotto più conveniente per l'utente a parità di qualità; **partecipazione:** ogni cittadino ha il diritto di partecipare, collaborare all'erogazione delle prestazioni presentando proposte, suggerimenti ed osservazioni e ha altresì il diritto di inoltrare reclami; valutazione e miglioramento della qualità intesa come l'attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;

**efficienza ed efficacia:** il farmacista opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento professionale 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;

**trasparenza:** intesa come l'impegno del farmacista ad instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, 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 all'esigenza del cittadino al minor costo possibile;

**riservatezza:** impegno del farmacista a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, 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; si agisce in ottemperanza delle leggi sulla privacy;

**accoglienza:** intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche;

**rispetto delle norme di sicurezza, di buona preparazione e conservazione:** obbligo del rispetto scrupoloso della normativa vigente in materia.

Il Concessionario cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", facendone sottoscrivere una copia.

Il Concessionario assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede, con cadenza almeno 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.

## **Art. 2 – Servizi specifici offerti dalla farmacia**

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalle farmacie affidate in concessione anche le seguenti prestazioni:

### **Servizi integrativi gratuiti obbligatori:**

a) test autodiagnostici: misurazione della pressione arteriosa con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge (indicare modalità di svolgimento); allo scopo di favorire la prevenzione delle malattie cardio-vascolari, la farmacia si impegna, un mese all'anno, a promuovere uno screening di massa gratuito di tutti i cittadini;

b) test autodiagnostici: controllo del peso corporeo: indicare modalità e prevedere interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie;

c) prenotazione dei servizi sanitari tramite CUP ed esazione delle quote di partecipazione alla spesa, nell'ambito di un accordo con le aziende sanitarie locali e/o i soggetti affidatari del medesimo servizio;

d) noleggio di apparecchi elettromedicali (a pagamento: indicare nel progetto di gestione modalità e prezzo del servizio, che deve essere comunque contenuto);

e) assistenza integrativa e protesica;

f) materiale di carattere sanitario: divulgazione presso la clientela di materiale (schede, depliant, giornalotti, ecc.), anche da realizzare autonomamente avvalendosi del proprio personale, sulla conoscenza del farmaco generico (anche con tabelle di corrispondenza tra i più noti farmaci commerciali e i relativi farmaci generici), 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;

g) informazione ed educazione sanitaria: la farmacia partecipa ad iniziative promosse dalla Pubblica Amministrazione (comune, regione, ASL) per fornire al cittadino efficaci strumenti di informazione ed educazione sanitaria, per un uso sempre più appropriato del

farmaco, per sensibilizzare ai corretti stili di vita, alle campagne per una corretta alimentazione, alle iniziative contro fumo, alcool, AIDS, tossicodipendenze, malattie croniche, ecc.; si rende inoltre disponibile ad effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti più frequenti, quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Servizi Sanitari operanti nel territorio;

h) informazione ed educazione sanitaria nelle scuole: la farmacia si impegna a realizzare iniziative di informazione ed educazione sanitaria nelle scuole del territorio comunale per un minimo di due giornate all'anno, da concordare con l'Amministrazione Comunale e con gli Istituti Scolastici coinvolti;

i) autoanalisi: la farmacia si impegna a partecipare gratuitamente, anche attraverso l'utilizzo di strumenti diagnostici di prima istanza, alle iniziative promosse dalla regione o dalle A.S.L. riguardo a particolari iniziative di monitoraggio su peculiari aspetti come ipertensione, diabete, coagulazione del sangue, ecc.;

j) consegna referti medici agli assistiti: la farmacia si rende disponibile, attraverso appositi collegamenti, ad inserirsi nella rete telematica delle ASL onde consentire al cittadino anche il ritiro dei risultati degli esami chimico-clinici presso la farmacia e la possibilità di colloquiare con il medico;

k) guardia farmaceutica: il servizio assicura ai Cittadini la reperibilità dei farmaci al di fuori dell'orario di apertura ordinario ed è regolato da apposite disposizioni regionali (nelle fasce orarie 13 – 16 e 20 – 24);

l) consegna dei farmaci a domicilio: il concessionario si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, a collaborare con il Comune per aderire e promuovere eventuali progetti di consegna dei farmaci e dei dispositivi medici necessari a domicilio, a favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo diverse statuizioni dei regolamenti di settore;

m) paniere solidale: il Concessionario individua un paniere di prodotti a valenza sociale ricaricati solo del costo, senza imputare marginalità, comprendente, in particolare, latte artificiale e prodotti per la prima infanzia, da erogare ai cittadini segnalati dai Servizi sociali del Comune, fino ad un ammontare massimo di € 1.000,00 di sconti annui;

n) il concessionario attiva altresì liste di trasparenza con un paniere di prodotti comprendente almeno:

- n. 20 farmaci da banco SOP, ovvero senza obbligo di ricetta medica, e OTC, cioè di automedicazione;

- prodotti per celiaci e nefropatici, alimenti per la prima infanzia;

tali prodotti saranno scontati di almeno il 10%. Il Concessionario si impegna ad inserire nel paniere, anche periodicamente, altri prodotti con sconti spot, secondo la stagionalità dei prodotti stessi, nonché a prevedere alcuni sconti particolari rivolti alle fasce più deboli della popolazione (in particolare anziani ultra sessantacinquenni, nuclei familiari includenti una persona non autosufficiente, ecc.).

**Prestazioni facoltative:** (Indicare nel “progetto di gestione” quelle oggetto dell’offerta)

Tra esse, a mero titolo di esempio:

- a) noleggino di ausili sanitari (a pagamento);
- b) test per glicemia, colesterolo, esame urine (a pagamento);
- c) test ovulazione e gravidanza (a pagamento).

### **Art. 3 – Standard di qualità**

Il concessionario garantisce:

- ✓ che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un Farmacista;
- ✓ che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e

- comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- ✓ di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- ✓ che venga fornita una consulenza al cittadino sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- ✓ che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- ✓ che venga attivata una collaborazione con i medici al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- ✓ che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con
- ✓ rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- ✓ che venga effettuato un adeguato controllo della data scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
- ✓ che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia.

#### **Art. 4 – Impegni e programmi**

Il Concessionario:

- ✓ rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- ✓ si impegna a creare uno spazio denominato “**angolo del consiglio**” adibito a fornire al Cittadino consulenze in modo riservato e personalizzato, sulle molteplici problematiche inerenti la salute ed il benessere psicofisico in generale, nonché a fornire informazioni sui servizi offerti direttamente o accreditati dal Sistema Sanitario Regionale presenti sul territorio e le procedure per accedervi, nonché ad aggiornarlo sulle varie disposizioni emanate dai competenti organi al fine del pieno esercizio dei propri diritti sanitari: a tal proposito mette a disposizione del pubblico, tramite affissione o distribuzione, i materiali predisposti dall'Amministrazione Sanitaria e dagli organismi rappresentativi delle farmacie, purché concordati con la ASL competente;
- ✓ dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
- ✓ promuove esso stesso o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- ✓ espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i relativi numeri di telefono;
- ✓ provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne;
- ✓ comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della definitiva Carta dei servizi, 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.

#### **Art. 5 – Procedure di attuazione del sistema qualità**

1. Il concessionario individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi, e temporali e, a fronte degli stessi, saranno perfezionati gli standard generali del servizio ed elaborati, se ritenuto opportuno, gli standard specifici del servizio in misura del livello obiettivo delle

prestazioni offerte.

2. Il concessionario si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

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

4. A tale scopo il concessionario predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

#### **Art. 6 – Diritto di accesso e reclami**

1. Ai sensi della normativa vigente, il diritto di accesso di cui alla legge 241 del 1990 si esercita anche nei confronti del concessionario in quanto concessionario di un servizio pubblico locale.

2. Gli interessati potranno presentare al concessionario reclami sull'andamento dei servizi ai quali va data risposta entro trenta giorni dalla presentazione.

3. I presenti "Standard minimi di qualità e quantità delle prestazioni" costituiscono parte integrante del Contratto da stipularsi tra il Concedente e il Concessionario: la "*Carta della qualità e dei servizi della Farmacia*", che dovrà essere redatta nella versione definitiva dal concessionario entro 6 mesi dalla sottoscrizione del Contratto, sarà comunque soggetta a revisione con cadenza triennale.