



Ordine dei Farmacisti della provincia di Cremona

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata nella seduta di Consiglio del 14 dicembre 2015



SOMMARIO

PRESENTAZIONE

PRINCIPI

Pubblicità dei servizi erogati.

Coinvolgimento degli Iscritti e delle altre parti interessate.

Trasparenza e qualità dei processi di erogazione dei servizi

Sfruttamento delle tecnologie informatiche

SERVIZI EROGATI

Premessa

Attribuzioni del Consiglio

Sede di erogazione dei servizi

Servizi erogati agli iscritti

Funzione disciplinare

Servizi a favore delle altre parti interessate

Altri servizi

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI



PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui l'Ordine intende comunicare agli Iscritti e a tutte le altre parti interessate le modalità di erogazione dei Servizi Istituzionali che lo stesso si impegna a fornire in accordo con la normativa vigente ed in base alle peculiarità del territorio in cui opera.

1 I PRINCIPI

Questa carta si basa sui seguenti principi.

1.1 Pubblicità dei servizi erogati.

Per una corretta erogazione dei servizi è indispensabile che essi siano pubblicizzati allo scopo di ridurre le incertezze dei fruitori e definire puntualmente gli ambiti di azione. La descrizione puntuale dei servizi erogati è descritta successivamente nel capitolo "Servizi erogati".

1.2 Coinvolgimento degli Iscritti e delle altre parti interessate.

Trattandosi di servizi è indispensabile il coinvolgimento dei fruitori allo scopo di permettere una corretta interazione tra l'Ordine e le sue controparti.

Sono considerati parti interessate:

- gli Iscritti nell'Albo;
- gli Iscritti nell'Elenco speciale;
- gli Iscritti nel Registro del Tirocinio;
- i Tribunali della circoscrizione territoriale dell'Ordine;
- la Federazione degli Ordine dei Farmacisti;
- gli Ordini territoriali dei Farmacisti;
- i clienti dei professionisti Iscritti.

Il coinvolgimento richiede che le diverse parti interessate:

- richiedano all'Ordine i servizi e le prestazioni che quest'ultimo fornisce in ragione della normativa vigente e dei servizi aggiuntivi descritti nel presente documento;
- siano disponibili a fornire suggerimenti circa il miglioramento dei servizi e delle modalità di erogazione utilizzando i canali di comunicazione loro disponibili;
- siano disponibili a partecipare alle diverse attività istituzionali e alle iniziative promosse dall'Ordine;
- segnalino tempestivamente i disservizi che ritengono di avere ricevuto allo scopo di ridurre la loro insoddisfazione e permettere alla struttura organizzativa dell'Ordine di intervenire;
- rispettino le regole etiche e deontologiche nei rapporti con l'Ordine.

1.3 Trasparenza e qualità dei processi di erogazione dei servizi

La trasparenza dei processi di erogazione dei servizi è condizione necessaria per garantire la soddisfazione di tutte le parti interessate e promuovere il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività gestite dall'Ordine. Per mettere in pratica tale principio l'Ordine di Cremona, oltre che attenersi alle norme di legge e regolamentari, ha deciso di sviluppare il proprio Sistema di Gestione della Qualità

Tale sistema di gestione è basato quindi sulla normativa cogente di settore e sulla normativa volontaria dei Sistemi di Gestione per la Qualità.



L'applicazione di tale principio è ottenuta tramite il coinvolgimento: dei componenti il Consiglio direttivo dell'Ordine, del Collegio dei Revisori e della segreteria dell'Associazione Professionisti della provincia di Cremona.

1.4 Sfruttamento delle tecnologie informatiche

L'utilizzo delle tecnologie informatiche è promosso per fornire un supporto operativo alle attività svolte presso l'Ordine e un canale di comunicazione costantemente attivo nei confronti delle diverse parti interessate.

2 SERVIZI EROGATI

2.1 Premessa

Il D.L.C.P.S. 13 settembre 1946, n. 233 ed il D.P.R. 5 aprile 1950, n. 221 unitamente ai regolamenti che disciplinano il funzionamento dell'Ordine rappresenta il perimetro normativo entro il quale sono erogati i servizi dell'Ordine.

2.2 Attribuzioni del Consiglio

L'art. 3 del D.LGS.C.P.S. 13 SETTEMBRE 1946, N. 233 prevede le seguenti attribuzioni del Consiglio direttivo dell'Ordine:

- a) compilare e tenere l'albo dell'Ordine e del Collegio e pubblicarlo al principio di ogni anno;
- b) vigilare alla conservazione del decoro e della indipendenza dell'Ordine e del Collegio;
- c) designare i rappresentanti dell'Ordine o Collegio presso commissioni, enti ed organizzazioni di carattere provinciale o comunale;
- d) promuovere e favorire tutte le iniziative intese a facilitare il progresso culturale degli iscritti;
- e) dare il proprio concorso alle autorità locali nello studio e nell'attuazione dei provvedimenti che comunque possono interessare l'Ordine od il Collegio;
- f) esercitare il potere disciplinare nei confronti dei sanitari liberi professionisti iscritti nell'albo, salvo in ogni caso, le altre disposizioni di ordine disciplinare e punitivo contenute nelle leggi e nei regolamenti in vigore;
- g) interporre, se richiesto, nelle controversie fra sanitario e sanitario, o fra sanitario e persona o enti a favore dei quali il sanitario abbia prestato o presti la propria opera professionale, per ragioni di spese, di onorari e per altre questioni inerenti all'esercizio professionale, procurando la conciliazione della vertenza e, in caso di non riuscito accordo, dando il suo parere sulle controversie stesse

2.3 Sede di erogazione dei servizi

Presidenza : c/o Associazione Professionisti provincia di Cremona -Via Palestro, n.66 - 26100 Cremona

Segreteria amministrativa: c/o Associazione Professionisti provincia di Cremona -Via Palestro, n.66 - 26100 Cremona

Sportelli Albo e Tirocinio: c/o Associazione Professionisti provincia di Cremona -Via Palestro, n.66 - 26100 Cremona

Eventi Formativi: c/o Associazione Professionisti provincia di Cremona -Via Palestro, n.66 - 26100 Cremona

Le linee telefoniche delle Segreterie sono attive nei seguenti giorni e orari:

dal lunedì/martedì –giovedì/ venerdì: 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30

Mercoledì :8.30 -18.30

Sabato: chiuso

Recapiti: Tel. 0372/535411 - Fax 0372/457934.

Lo Sportello delle Segreterie è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

dal lunedì/martedì –giovedì/ venerdì: 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30

Mercoledì :8.30 -18.30

Sabato: 8:30 - 12:00



2.4 Servizi erogati agli iscritti

2.4.1 Iscrizione, aggiornamento e cancellazione Albo

Responsabile della erogazione: Segretario dell'Ordine - Telefono: 0372/535411 -

E-mail: farmacisti@associazioneprofessionisti-cr.it

Tempi e Modalità di erogazione: in accordo con la normativa vigente e secondo la modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine sia sul sito web www.ordfarma-cremona.it

2.4.2 Iscrizione, aggiornamento e cancellazione Elenco Speciale

Responsabile della erogazione: Segretario dell'Ordine - Telefono: 0372/535411 -

E-mail: farmacisti@associazioneprofessionisti-cr.it

Tempi e Modalità di erogazione: in accordo con la normativa vigente e secondo la modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine sia sul sito web www.ordfarma-cremona.it

Servizio	Termini in giorni	Modalità	Tassa/Contributi
Iscrizione Albo	90 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'Ordine in accordo con la normativa in essere. Vedi www.ordfarma-cremona.it	€ 16,00 marca da bollo € 165,00 una tantum tassa ammissione Albo € 128,20 tassa annuale iscritti con indirizzo mail € 148,20 tassa annuale iscritti senza indirizzo mail € 41,80 tassa Federazione Nazionale
Iscrizione Elenco Speciale	90 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'Ordine in accordo con la normativa in essere. Vedi www.ordfarma-cremona.it	€ 16,00 marca da bollo € 165,00 una tantum tassa ammissione Albo € 128,20 tassa annuale iscritti con indirizzo mail € 148,20 tassa annuale iscritti senza indirizzo mail € 41,80 tassa Federazione Nazionale



Servizio	Termini in giorni	Modalità	Tassa/Contributi
Trasferimento Albo da altro Ordine/ Trasferimento ad altro Ordine	90 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'Ordine in accordo con la normativa in essere. Vedi www.ordfarma-cremona.it In caso di trasferimento a Cremona si richiede nulla osta all'Ordine di provenienza. In caso di trasferimento ad altro Ordine, l'Ordine di destinazione, richiede il rilascio del nulla osta al trasferimento.	In caso di trasferimento a Cremona: € 128,20 tassa annuale iscritti con indirizzo mail € 148,20 tassa annuale iscritti senza indirizzo mail € 41,80 tassa Federazione Nazionale Nulla è da versare se la tassa risulta essere già stata corrisposta all'Ordine di provenienza
Trasferimento da altro Ordine/ Trasferimento ad altro Ordine Elenco speciale	90 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'Ordine in accordo con la normativa in essere. Vedi www.ordfarma-cremona.it In caso di trasferimento a Cremona si richiede nulla osta all'Ordine di provenienza. In caso di trasferimento ad altro Ordine, l'Ordine di destinazione, richiede il rilascio del nulla osta al trasferimento.	In caso di trasferimento a Cremona: € 128,20 tassa annuale iscritti con indirizzo mail € 148,20 tassa annuale iscritti senza indirizzo mail € 41,80 tassa Federazione Nazionale Nulla è da versare se la tassa risulta essere già stata corrisposta all'Ordine di provenienza
Variazione/ Aggiornamento dati (l'iscritto è responsabile della correttezza e veridicità dei dati che dovranno essere aggiornati).	Non esiste una tempistica da rispettare, ma seguono i tempi tecnici a secondo della correttezza della documentazione presentata	Presentazione allo sportello dell'Ordine, via pec, via fax, via raccomandata A/R della domanda riportante esclusivamente i dati da aggiornare	Gratuito



Servizio	Termini in giorni	Modalità	Tassa/Contributi
Dimissioni	90 giorni dalla data di protocollo/arrivo domanda in sede	Presentazione domanda allo sportello dell'Ordine o per raccomandata A/R, in accordo con la normativa in essere (www.ordfarma-cremona.it)	€ 16,00 marca da bollo
Rilascio certificati o attestazioni relative agli iscritti	15 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda allo sportello dell'Ordine o per raccomandata A/R, in accordo con la normativa in essere (www.ordfarma-cremona.it)	€ 16,00 marca da bollo

2.4.3 Iscrizione, aggiornamento e cancellazione Registro del Tirocinio

Responsabile della erogazione: Segretario dell'Ordine - Telefono: 0372/535411 -

E-mail: farmacisti@associazioneprofessionisti-cr.it

Tempi e Modalità di erogazione: in accordo con la normativa vigente e secondo le procedure concordate con le facoltà di Farmacia delle Università

Modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine.

Servizio	Termini in giorni	Modalità	Tassa/Contributi
Iscrizione	Entro 60 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda allo sportello dell'Ordine o per posta, in accordo con la normativa in essere. Vedi www.ordfarma.cremona.it	Gratuito
Variazione/ Aggiornamento (il praticante è responsabile della correttezza e veridicità dei dati comunicati)	Non esiste una tempistica da rispettare, ma seguono i tempi tecnici a secondo della correttezza della documentazione presentata	Comunicazione tempestiva della variazione allo sportello dell'Ordine, per posta, via e-mail o via fax	Gratuito.
Vidimazioni semestrali	Entro trenta giorni dalla presentazione del libretto alla segreteria dell'Ordine	Presentazione del libretto entro le scadenze semestrali	Gratuito.



Per i tirocinanti e gli aspirati tirocinanti è inoltre disponibile un servizio per la circolazione delle loro richieste, volto a mettere in contatto le loro esigenze con quelle delle farmacie pubbliche e private interessate ed abilitate al rapporto di praticantato.

2.4.4 Modalità di pagamento per tasse e contributi

Ai sensi della Legge n.10 giugno 1978. n. 292. *Esazione dei contributi per il funzionamento dei consigli degli ordini e dei collegi professionali secondo le norme per la riscossione delle Imposte dirette*, le tasse di iscrizione all'Ordine sono riscossi ai sensi dell'articolo 3 del testo unico della legge sulla riscossione delle imposte dirette approvato con decreto del Presidente della Repubblica 15 maggio 1963 n. 858 mediante ruoli esattoriali

2.4.5 Formazione Professionale Continua (E.C.M.)

Responsabile della erogazione: Segretario dell'Ordine - Telefono: 0372/535411 -

E-mail farmacisti@associazioneprofessionisti-cr.it

Tempi e Modalità di erogazione: in accordo con la normativa vigente e secondo la modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine sia sul sito web www.ordfarma-cremona.it

Il Consiglio promuove la Formazione Professionale Continua degli Iscritti (ECM).

L'Ordine si adopera in base agli stanziamenti approvati dall'Assemblea, per garantire agli iscritti un'adeguata offerta formativa utile per il raggiungimento dei crediti formativi previsti dalla normativa in materia di Educazioni Continue in Medicina. Potranno essere realizzati eventi gratuiti e/o a pagamento. L'Ordine realizza il programma della Formazione Professionale Continua, anche di concerto con altri Ordini professionali:

- avvalendosi di strutture e mezzi propri;
- avvalendosi di soggetti terzi in possesso di accreditamento presso il Ministero della Salute.

L'Ordine si può avvalere anche di soggetti terzi, questi realizzano i singoli eventi sotto il controllo e la responsabilità dell'Ordine stesso.

La modalità di richiesta di accreditamento degli eventi formativi

Il riferimento per la richiesta di accreditamento di eventi formativi è il sito del Ministero della Salute: www.ape.agenas.it

Modalità di iscrizione agli eventi

Tramite il sito web – www.ordfarma-cremona.it - autenticandosi con le credenziali fornite (username e password) ed accedendo ai cataloghi (corsi in aula gratuiti – corsi in aula a pagamento – corsi e-learning) o tramite format cartaceo, via mail o fax .

Modalità di cancellazione dagli eventi

Esclusivamente tramite sito internet (obbligatoria) o tramite mail

Erogazione della Formazione

La rilevazione delle presenze è gestita elettronicamente attraverso tesserini magnetici. La rilevazione delle presenze per gli Iscritti ad altri Albi sarà effettuata su registri cartacei. Gli stessi autocertificheranno successivamente al proprio Ordine di appartenenza la propria partecipazione al fine della registrazione dei crediti formativi.

Materiale didattico

Il materiale didattico utilizzato negli eventi formativi, può essere consultato e scaricato, nell'apposita sezione in calce al programma dell'evento consultabile nel Catalogo corsi.

Crediti Formativi

E' possibile consultare il dettaglio dei crediti maturati da ciascun Iscritto consultando l'apposita sezione nel profilo personale



accessibile con le proprie credenziali (username e password) nell'Area Riservata del sito, per le attività formative segnalate alla segreteria dell'Ordine. Il report completo dei crediti maturati è disponibile presso il sito del Consorzio Gestione Anagrafiche Personale Sanitario (www.cogeaps.it)

2.4.7 Servizi di raccordo con le altre istituzioni sul territorio

I servizi riconducibili a questa area sono essenzialmente i servizi che sono resi disponibili agli Iscritti a seguito di convenzioni, accordi quadro e rapporti istituzionali con altre organizzazioni sul territorio. L'elenco dei servizi disponibili e le modalità di accesso sono pubblicate sul sito web dell'Ordine nella sezione "Sportelli".

2.4.8 Servizi di Comunicazione con gli Iscritti

I servizi riconducibili a questa area sono essenzialmente i servizi di comunicazione con gli Iscritti attraverso i media utilizzati dall'Ordine.

Strumento / Media	Frequenza di Pubblicazione / Aggiornamento
☑ Servizio mailing massivo	☑ All'occorrenza
☑ Newsletter	☑ All'occorrenza
☑ Sito Web Istituzionale	☑ Tempestivo

2.5 Funzione disciplinare

L'Ordine vigila sull'osservanza della legge professionale e sul legale esercizio dell'attività di Farmacista nonché sul decoro e l'indipendenza della Professione. In tal senso sono attribuiti al Consiglio direttivo i poteri disciplinari nei confronti degli Iscritti, al fine di tutelare la correttezza e la professionalità dei comportamenti. Al Consiglio direttivo compete il potere di iniziare l'azione disciplinare e gli sono affidati i compiti di istruzione e decisione delle questioni disciplinari riguardanti gli Iscritti all'Albo tenuto dall'Ordine territoriale. Le incompatibilità con il potere giudicante sono espressamente previste dall'Ordinamento Professionale.

Il procedimento disciplinare si svolge secondo quanto indicato nelle disposizioni contenute nel decreto legislativo del Capo provvisorio dello Stato 13 settembre 1946, n. 233 e nel D.P.R. 5 aprile 1950, n. 221 entrambi consultabili sul sito web dell'Ordine (Amministrazione trasparente— sezione Disciplina—disposizioni generali)

2.6.1 Servizi di raccolta segnalazioni sull'operato degli Iscritti

Il servizio è attivo tramite il numero di Fax 0372/535411 e l'indirizzo e-mail ordinefarmacisticr@pec.fofi.it

Responsabile del servizio è il Presidente

2.6.2 Pubblicità dell'Albo

Il servizio è rivolto ai terzi allo scopo di assicurare la effettiva iscrizione del professionista nell'Albo. La pubblicità è assicurata attraverso l'aggiornamento quotidiano sul sito web istituzionale dei dati dell'Albo e dell'Elenco Speciale e attraverso l'aggiornamento tempestivo dell'Albo Unico nazionale pubblicato dalla Federazione Nazionale

2.7 Altri servizi

Altri servizi che non sono indicati nella presente Carta dei Servizi non sono erogabili da parte dell'Ordine in quanto non previsti dalla normativa vigente o dalle norme deontologiche dell'ordinamento professionale.



AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi può essere aggiornata dal Consiglio qualora intervengano modifiche normative che abbiano un impatto sui servizi in essa descritti, e comunque nel caso di conflitto con la normativa vigente o con le norme di deontologia queste ultime prevalgono sulla Carta dei Servizi. La Carta può comunque essere modificata con la introduzione di nuovi servizi che dovessero essere richiesti dagli Iscritti, valutati ed approvati dal Consiglio dell'Ordine e che non siano in contrasto con le normative vigenti e con le norme deontologiche di settore.

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione fondamentale per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi resi dall'Ordine. Tale attività consente, infatti, di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'Iscritto e/o terzi, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive. I reclami e i suggerimenti prevedono un trattamento e una gestione strutturata attraverso i seguenti passaggi.

- Definizione del reclamo: il reclamo è un atto che viene sollecitato da un iscritto all'Ordine o da terzi per un disservizio arrecato.
- Definizione delle attese degli iscritti rispetto al disservizio: le attese dell'iscritto sono quelle riportate in questa Carta dei Servizi. Le attività di risposta vengono fornite con una spiegazione in tempo reale o dopo analisi del problema.
- Definizione degli standard di qualità: gli standard di qualità sono quelli in vigore all'Ordine
- Elaborazione delle procedure di reclamo: non esistono dei formulari standard, ma ognuno può effettuare il reclamo a secondo delle sue esigenze, con l'obiettivo di fornire la soluzione rapida dei problemi con la responsabilizzazione del personale nella gestione del reclamo stesso, offrendo dove possibile risposte immediate ed appropriate, in quanto rilasciate da un componente il Consiglio direttivo
- Informazione sulle modalità di presentazione del reclamo: l'iscritto deve rivolgersi al Segretario dell'Ordine. Il reclamo può avvenire con modalità diretta (telefonando al segretario dell'Ordine) o per E-mail/Fax.
- Previsione delle modalità di risposta: secondo i termini del Regolamento vigente e quanto riportato nel seguente documento. Le risposte avvengono per telefono e se necessario facendola seguire da una lettera, per lettera, per E-mail, e solo in casi particolari convocando l'iscritto e/o terzo in sede.
- Definizione dei soggetti incaricati della gestione della risposta: secondo la competenza i componenti il Consiglio Direttivo e, ove istituzionalizzate, quelli delle commissioni interne. L'obiettivo è quello di dare risposte veloci, ma congrue al problema e quindi portando il problema al livello di competenza necessario ad una risposta corretta. L'Ordine non avendo personale dipendente non ha un addetto specifico alla gestione, pertanto le risposte verranno fornite dal Presidente o dal Vice Presidente o dal Segretario .
- Registrazione dei reclami: attraverso la compilazione di un report da parte del Segretario affinché si possa verificare costantemente le segnalazioni pervenute, in modo da poter identificare le "aree di disservizio" da tenere sotto controllo, il volume dei reclami, fare un raffronto con gli obiettivi predefiniti e da questo al Consiglio con una nota riepilogativa al fine di porre in atto le azioni per il miglioramento.
- Realizzazione di una efficace risposta: in modo da evitare che l'iscritto percepisca che la sua richiesta e il suo contributo sono caduti nel vuoto. Le risposte saranno (telefono, E-mail o lettera). In sintesi la gestione dei reclami permette di migliorare la soddisfazione degli interlocutori di riferimento e al tempo stesso rappresenta un modo per monitorare la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi Iscritti.