



# **ASPECON**

**Azienda Speciale Concorezzese**  
**20863 Concorezzo - MB- Via De Giorgi 2/4**  
**P.Iva 02385940966 - Tel. 039/6040081 - Fax 039/6040886**

---

## **Carta dei servizi**

Approvata dal CDA in data 21/10/2021

- **Farmacia**
- **Centro Medico**
- **CUP**

# Sommario:

◆ <b>Capo primo - Cos'è la carta dei servizi</b>	Pag. n.	1
La carta è uno strumento che serve per:	Pag. n.	1
La Carta si rivolge:	Pag. n.	1
La Carta contiene:	Pag. n.	1
La Carta si utilizza per:	Pag. n.	1
Contributi e suggerimenti:	Pag. n.	1
◆ <b>Capo secondo - Cenni storici</b>	Pag. n.	2
La Farmacia	Pag. n.	2
Il Centro Medico Specialistico - Infermeria	Pag. n.	2
Servizio CUP	Pag. n.	2
◆ <b>Capo terzo - Principi fondamentali</b>	Pag. n.	3
◆ <b>Capo quarto - Informazioni sulle strutture e servizi erogati</b>	Pag. n.	4
Cos'è ASPECON	Pag. n.	4
Dove si trovano le sedi dei servizi	Pag. n.	4
◆ <b>Capo quinto - Premesse generali</b>	Pag. n.	5
◆ <b>Capo sesto - Uffici e servizi amministrativi</b>	Pag. n.	7
◆ <b>Capo settimo - La Farmacia</b>	Pag. n.	8
Articolo 1/a - Recepimento delle premesse generali	Pag. n.	8
Articolo 2/a - Ambito d'applicazione, principi e scopi	Pag. n.	8
Articolo 3/a - Livello di servizio minimo	Pag. n.	8
Articolo 4/a - Organizzazione del servizio, accoglienza degli utenti	Pag. n.	9
Articolo 5/a - Accessibilità al servizio	Pag. n.	9
Articolo 6/a - Somministrazione dei farmaci e prodotti parafarmaceutici	Pag. n.	10
Articolo 7/a - Qualità del prodotto parafarmaceutico	Pag. n.	10
Articolo 8/a - Informazioni e consulenze	Pag. n.	10
Articolo 9/a - Servizi integrativi personalizzati	Pag. n.	11
Articolo 10/a - Incentivi alla qualità del servizio farmaceutico pubblico	Pag. n.	11
◆ <b>Capo ottavo - Il Centro Medico</b>	Pag. n.	12

<b>Articolo 1/b -</b>	<b>Recepimento delle premesse generali</b>	<b>Pag. n.</b>	<b>12</b>
Articolo 2/b -	Ambito d'applicazione, principi e scopi	Pag. n.	12
Articolo 3/b -	Concessione ambulatori ai medici di famiglia e specialisti	Pag. n.	12
Articolo 4/b -	Livello dei servizi a favore degli utenti	Pag. n.	12
Articolo 5/b -	Servizio assistenza infermieristica	Pag. n.	13
<b>◆</b>	<b>Capo nono - Cup</b>	<b>Pag. n.</b>	<b>14</b>
<b>◆</b>	<b>Capo decimo – Standard qualitativi – Rapporti con gli utenti</b>	<b>Pag. n.</b>	<b>15</b>
Articolo 1/d-	Standard qualitativi specifici	Pag. n.	15
Articolo 2/d -	Gestione del rapporto empatico	Pag. n.	15
Articolo 3/d	Informazioni all'utenza	Pag. n.	16
Articolo 4/d	Suggerimenti, osservazioni e reclami da parte dell'utenza	Pag. n.	16
Articolo 5/d -	Semplificazione delle procedure	Pag. n.	17
Articolo 6/d	Valutazione del servizio	Pag. n.	18
Articolo 7/d	Adeguatezza alle condizioni personali degli utenti	Pag. n.	18
Articolo 8/d	Solidarietà	Pag. n.	18
Articolo 9/d	Riferimento alle leggi e regolamenti	Pag. n.	19
Articolo 10/d	Entrata in vigore	Pag. n.	19
Scheda opinioni sui servizi farmaceutici e sociosanitari ASPECON		Pag. n.	20
Scheda per la segnalazione di suggerimenti – disfunzioni – reclami		Pag. n.	23

# Carta dei servizi

## ➤ Capo primo - Cos'è la "Carta dei Servizi"

La presente "Carta dei servizi" (di seguito indicata semplicemente come Carta) costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi forniti da ASPECON nei settori farmaceutico, sanitario e socioassistenziale.

### **La Carta è uno strumento che serve per:**

- avvicinare gli utenti ad ASPECON;
- far partecipare gli utenti all'attività di ASPECON;
- tutelare gli utenti dalle inadempienze di ASPECON;
- garantire la qualità dei servizi.

### **La Carta si rivolge:**

- ai cittadini fruitori del servizio erogazione dei farmaci;
- ai pazienti dei servizi sanitari e loro congiunti;
- agli anziani e disabili che necessitano d'ospitalità e ricovero e ai loro congiunti;

### **La Carta contiene:**

- gli standard di qualità dei servizi offerti;
- i progetti di miglioramento della qualità dei servizi;
- individua gli strumenti di tutela del cittadino;
- definisce i tempi di validità e i modi di pubblicità della Carta.

### **La Carta si utilizza per:**

- far osservare dall'ASPECON gli impegni assunti nei confronti dei cittadini;
- gli utenti che rilevano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono tutelare i loro diritti con reclamo che deve essere presentato alla direzione aziendale.

### **Contributi e suggerimenti:**

Ogni contributo e suggerimento per il miglioramento della "Carta dei servizi" saranno oggetto d'attenta analisi da parte della Direzione dell'Azienda, alla quale è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito, al seguente indirizzo: **AZIENDA SPECIALE CONCOREZZESE - ASPECON – Direzione Amministrativa, Via De Giorgi 2/4 - 20863 CONCOREZZO - MB - tel. 039/6040081 - fax 039/6040886 – e-mail [ufficioamministrativo@aspecon.it](mailto:ufficioamministrativo@aspecon.it)**

## ➤ **Capo secondo - Cenni storici**

### • **La Farmacia**

L'autorizzazione del Medico Provinciale di Milano all'apertura della Farmacia Comunale n. 1 in Via De Giorgi 34 (sede n. 2 del Comune di Concorezzo) è del 08.06.1965 - Decreto n. 84/1.

Nell'aprile del 1970 la sede venne trasferita negli attuali locali di via De Giorgi 2/4, di proprietà del Comune di Concorezzo.

In seguito all'esercizio della prelazione da parte del Comune di Concorezzo in data 01.04.1992 venne autorizzata l'apertura della Farmacia Comunale n. 2 (sede n. 3 del Comune di Concorezzo) in Via XXV Aprile 25. In data 01.12.2011 la licenza della seconda Farmacia Comunale viene ceduta ad un privato.

La forma giuridica della Farmacia Comunale è stata modificata in azienda municipalizzata nel 1964, successivamente in Azienda Speciale con atto notarile del 28.12.1995.

### • **Centro Medico Specialistico - Infermeria**

L'apertura del Centro Medico in via Manzoni 5, nell'aprile 1999, segna una svolta per l'Azienda che inizia ad occuparsi dell'aspetto sanitario in modo più ampio, aprendo un ambulatorio infermieristico dove si effettuano test di prima istanza, iniezioni, medicazioni di primo pronto soccorso, cardiogrammi etc.

Nel febbraio 2002, il Centro Medico si allarga alla medicina specialistica (cardiologia, internistica, ginecologia, dermatologia, urologia, neurologia, neuropsichiatria, angiologia, psicoterapia ecc.) mettendo a disposizione dei cittadini un ecografo.

### • **Servizio CUP**

Il Centro Unico di Prenotazione (dall'autunno 2000 situato presso la Farmacia Comunale n. 2 di Via XXV Aprile 25), nel 2011 viene spostato presso la Farmacia Comunale n. 1 di Via De Giorgi 2/4 ed infine, nel 2018 ubicato presso il Centro Medico di Via Manzoni 5, permette la prenotazione diretta delle visite specialistiche ed il pagamento del ticket eventualmente dovuto.

## ➤ Capo terzo - Principi fondamentali

La Azienda Speciale ha deciso, con il presente documento, di rivolgersi direttamente agli utenti per informarli sui servizi che eroga e sugli standard di qualità che si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi nonché fornire i mezzi per rivendicarne il rispetto.

La “Carta dei servizi” si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 (cosiddetta direttiva Ciampi), con cui sono state dettate regole e principi, in seguito richiamati dall’Art. 11 del d.lgs. n.286 del 1999, che rappresenta il fondamento legislativo delle carte dei servizi.

Lo scopo della Carta è quello d'accrescere la qualità del servizio pubblico e renderlo progressivamente rispondente ai bisogni dell'utenza, in aderenza a i principi comunitari, favorendo una gestione condivisa con l'utenza, il personale e le loro organizzazioni rappresentative.

I servizi gestiti da ASPECON, essi sono:

### **a) Uguaglianza**

l’Azienda si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell’offerta dei servizi agli utenti, a rimuovere eventuali inefficienze, ad attuare idonee iniziative per facilitarne la fruizione e l’accesso alla generalità dei soggetti, inclusi i portatori di handicap.

### **b) Imparzialità e continuità**

l’Azienda si impegna a svolgere i servizi secondo criteri d’obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e continuità dei medesimi e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si verificano per causa di forza maggiore, ciò conciliando il rispetto del diritto di sciopero riconosciuto al personale dipendente ex Legge 146/1990.

### **c) Efficacia**

l’Azienda si impegna ad evadere, in termini temporali contenuti, la quantità dei servizi richiesti per soddisfare i bisogni dell'utenza, attraverso adeguati *standard* tecnici (intesi come rendimento migliore per unità di mezzo impiegata) ed economici (intesi come minor costo sociale per unità di servizio prodotta).

### **d) Efficienza**

l’Azienda si impegna, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio, a superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, adeguandosi ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza,

### **e) Trasparenza**

l’Azienda si impegna all'applicazione delle migliori condizioni di fruizione dei servizi dei relativi prezzi dei prodotti e delle prestazioni.

### **f) Partecipazione**

l’Azienda si impegna a coinvolgere l'utente nelle diverse fasi del servizio offerto, favorendone l'accessibilità e migliorando la capacità di ascolto dei bisogni espressi ed inespressi dell'utenza. Valuta ed accoglie, ove possibile, i suggerimenti e le indicazioni dell’utenza per la progressiva ottimizzazione del servizio stesso

## h) Adattabilità

l'Azienda si impegna ad evolversi seguendo gli sviluppi dei bisogni dell'utenza nonché dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari a garantire la migliore erogazione dei servizi demandati.

## ➤ **Capo quarto - Informazioni sulle strutture e servizi erogati**

### **Cos'è l'ASPECON**

ASPECON è un'Azienda Speciale del Comune di Concorezzo, che ha come finalità senza scopo di lucro, l'esercizio unitario ed integrato dei Servizi Farmaceutici pubblici, dell'ambulatorio polispecialistico, infermieristico e del servizio CUP.

L'Azienda è governata da un Consiglio d'Amministrazione, nominato dal Sindaco, composto da un presidente e tre consiglieri e gestita da un Direttore di Azienda, il quale si occupa (i) della programmazione e conduzione dei servizi, (ii) dell'organizzazione e conduzione del personale, nonché di tutte le attività connesse con il funzionamento della struttura aziendale.

La direzione della farmacia è affidata al Direttore di Farmacia.

I servizi sono insediati in due distinte sedi e precisamente:

- a) Immobile di Via De Giorgi 2/4, concesso in locazione dal Comune, ove è operativa la Farmacia n. 1;
- b) Immobile di Via Manzoni 5, di proprietà di ASPECON, ove è operativo il Centro Medico.

## ➤ **Capo quinto - Premesse generali**

Premesso che:

- 1) ASPECON è una Azienda speciale semplice, ente strumentale dell'ente locale, ex 114 D.lgs. n. 267/2000 (TUEL);
- 2) ASPECON attiva la presente "Carta dei servizi" sulla base delle vigenti disposizioni di cui al contratto di servizio stipulato con il Comune di Concorezzo il 02.05.2002;
- 3) il D.P.C.M. del 27.1.1994 (principi sull'erogazione dei servizi pubblici) emanato ai sensi dell'articolo 5, comma 2, lettere "b", "e", "f" della Legge 400/1988, ha esteso a tutti i singoli gestori dei servizi pubblici locali l'adozione di carte dei servizi, articolate in:
  - a) principi fondamentali;
  - b) strumenti;
  - c) tutela;
- 4) i vincoli in capo ai soggetti gestori di servizi pubblici sono stati ulteriormente riformati con il D.L. 163/1995 convertito in Legge 273/1995 convertito in Legge 11.07.1995 n. 273 il quale per primo ha previsto l'adozione di schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici individuati, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi;
- 5) il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti stabilito con decreto-legge de 24.01.2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012;
- 6) l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati previsto dall'art. 32 della L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione;
- 7) sulla base degli schemi generali di riferimento adottati con il DPCM del 18.09.1995, gli elementi che compongono le carte dei servizi devono prevedere:
  - a) l'individuazione di una serie di principi fondamentali riferiti all'erogazione dei servizi pubblici;
  - b) un'ampia informazione ai cittadini utenti;
  - c) l'individuazione e l'assunzione di impegni sulla qualità del servizio;
  - d) l'applicazione delle forme di tutela dei singoli utenti, attraverso idonee procedure di reclamo.
- 8) la presente carta dei servizi deve integrarsi:
  - a) con il vigente regolamento d'accesso agli atti amministrativi aziendali ai sensi del D. Lgs n. 33 del 14.03.2013 e successive integrazioni;
  - b) con le disposizioni dettate dalla legge sulla privacy ai sensi del D. Lgs. 196/2003, del Regolamento (UE) 2016/679 successive integrazioni;
- 9) ASPECON anche soggetto gestore - avente la forma giuridica di Azienda Speciale Semplice con sede legale in Concorezzo - via De Giorgi 2/4 -, ha come ente proprietario il Comune di Concorezzo ed esercita (i) il servizio pubblico della farmacia negli immobili di via De Giorgi 2/4, (ii) il servizio pubblico del Centro Medico Specialistico e dell'Infermeria nell'immobile di via Manzoni 5;

- 10) ASPECON, per lo svolgimento dei servizi istituzionalmente demandati, occupa mediamente n. 7 dipendenti con ricavi d'esercizio pari a euro 1.796.519 riferiti al bilancio consuntivo chiuso al 31/12/2020;
- 11) l'Azienda è stata fondata nel 1965 nella forma giuridica di Farmacia Comunale per la gestione della Farmacia; nel 1964 è stata trasformata in Azienda Municipalizzata e dal 28.12.1995 ha assunto la forma giuridica di Azienda Speciale, inglobando nell'anno 1999 i servizi del Centro Medico;
- 12) le ragioni dell'adozione della presente "Carta dei servizi" farmaceutici, sociali e sanitari pubblici sono da individuarsi, oltre che nelle norme sopra citate di fonte comunitaria, nazionale e regionale, nella volontà del Comune e dell'Azienda, di trasformare in azioni concrete gli impegni presi a favore della propria utenza;
- 13) con la Carta dei servizi l'Azienda s'impegna al rispetto delle condizioni nella stessa previste, individuando modelli di comportamento capaci di passare dall' *"etica delle intenzioni"* all' *"etica degli adattamenti"* ai bisogni dell'utenza;
- 14) la Carta dei servizi intende fornire una precisa tutela dei diritti dell'utenza, in armonia con l'articolo 142 del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo)
- 15) l'Azienda s'impegna alla tutela della riservatezza dei dati in proprio possesso sulle generalità dell'utenza e sull'andamento dei relativi rapporti, ai sensi del D. Lgs. 196/2003, del Regolamento (UE) 2016/679 successive integrazioni;
- 16) con la Carta dei servizi s'intende individuare le responsabilità dell'Azienda nella erogazione dei servizi pubblici ad esso demandati, nonché i relativi obblighi a favore dell'utenza in particolare e della collettività in generale, ai sensi anche dell'articolo 23, comma 4, Legge 142/1990, favorendo l'educazione della cittadinanza alla partecipazione, attraverso modalità innovative capaci di orientare le azioni del soggetto gestore al consenso, passando dal "sapere fare" al "fare sapere" gli sforzi profusi per il miglioramento complessivo dei servizi;
- 17) sarà poi compito dell'Azienda adattare ai mutamenti della propria realtà territoriale di riferimento, gli standard qualitativi dei servizi offerti nel seguito indicati.

➤ **Capo sesto - Uffici e servizi amministrativi**

➤ **Servizi telefonici**

**Farmacia n. 1 - via De Giorgi 2/4 -:**

Risponde al **telefono 039/6040081** dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle 12,30 e dalle ore 15,00 alle 19,30 - **Fax 039/6040886**, attivo tutti i giorni, festivi compresi, 24 ore su 24 - e-mail farmaciacomunale1@aspecon.it

**Ufficio - via De Giorgi 2/4 -:**

Risponde al **telefono 039/6040081** dal martedì al sabato dalle ore 08,30 alle 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 17,30 - **Fax 039/6040886**, attivo tutti i giorni, festivi compresi, 24 ore su 24 - e-mail ufficioamministrativo@aspecon.it

**Centro Medico - Infermeria - Via Manzoni 5 -:**

Risponde al **telefono 039/6041152** dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle 12,30 e dalle ore 16,30 alle 19,00.

**CUP - Via Manzoni 5 -:**

Risponde al **telefono 039/6908149** dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30.

## Capo settimo - La Farmacia

### Articolo 1/a      Recepimento delle premesse generali

1. Le premesse generali riportate al precedente capo quinto, rappresentano, a tutti gli effetti, parte integrante ed inscindibile, della presente carta del servizio farmaceutico pubblico.

### Articolo 2/a-      Ambito d'applicazione, principi e scopi

1. L'ambito di applicazione della carta dei servizi è riferito al settore farmaceutico pubblico al dettaglio, nonché ai servizi d'informazione e formazione sanitaria con lo stesso connessi.
2. Sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio farmaceutico pubblico e delle attività accessorie allo stesso connesse, gli utenti hanno il diritto di avvalersene in ogni caso di bisogno senza interruzioni; l'Azienda pertanto è tenuta ad assicurare la fruizione dei servizi erogati a tutti i cittadini indistintamente, rispettando i principi al Capo secondo della presente Carta dei servizi e precisamente: *uguaglianza – imparzialità e continuità – efficacia – efficienza – trasparenza – partecipazione – adattabilità*, senza discriminazioni di sorta o applicazione di privilegi a favore o contro i soggetti utilizzatori.

### Articolo 3/a      Livello di servizio minimo

- 1) All'utenza è garantito un livello di servizio così espresso:
  - a) giorni, orari e turni d'apertura pari a quelli definiti dall'ATS Monza Brianza;
  - b) rifornimento dei prodotti mancanti entro le ore 12,15 se la richiesta dell'utente è presentata entro le ore 10,30 ed entro le ore 19,15 se la richiesta perviene entro le ore 17,30; se la richiesta perviene dopo le ore 17,30 la consegna avverrà entro la mattinata successiva. Sono esclusi dal computo i giorni festivi e quelli di chiusura per turno di riposo o per ferie, salvo casi particolari che debbono, comunque, essere specificatamente chiariti all'utente;
  - c) possibilità di fruire dell'«angolo della salute», ove ottenere consulenze e suggerimenti sanitari;
  - d) servizio CUP (Centro Unico Prenotazioni) presso il Centro Medico di Via Manzoni 5, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30;
  - e) informazioni sanitarie e campagne promozionali periodicamente organizzate e divulgate a mezzo dépliant personalizzati;
  - f) consegna del farmaco a domicilio a favore dei cittadini;
- 2) All'utenza è garantita:
  - a) rigorosa riservatezza sui dati personali e attinenti salute individuale;
  - b) informazione e consulenza sui farmaci, evadendo puntualmente ogni richiesta senza intromissioni e interferenze nelle scelte e comportamenti degli utenti, salvo i casi di richiesta di prodotti che possano tornare nocivi per la propria o altrui salute;
  - c) prestazione gratuite riferite a: misurazione della pressione, bilancia pesa-persone, servizio CUP;
  - d) specializzazione merceologica nei seguenti settori: Omeopatia, Fitoterapia, Oligoterapia, Cosmesi ipoallergenica, Igiene, Dietetica specializzata (*alimenti per l'infanzia, alimenti per intolleranze, alimenti e integratori per sportivi*), Preparazioni galeniche officinali e magistrali. Assistenza protesica per patologie invalidanti (*incontinenza, diabete, difficoltà respiratorie, colon-ileo-uro-stomizzati*), Assistenza presidi medico chirurgici ad indicazione ortopedica (*calze contenitive, ortesi per articolazioni, ecc.*).

Articolo 4/a Organizzazione del servizio, accoglienza degli utenti.

1. ASPECON organizza il servizio farmaceutico pubblico tramite una farmacia, ubicata in Concorezzo: Farmacia - via De Giorgi 2/4 - tel. 039/6040081 - fax 039/6040886
2. Tutti gli utenti debbono essere accolti nella farmacia con educazione e cordialità, provvedendo ad evadere le richieste dei medesimi, fornendo contestualmente le informazioni sull'uso dei farmaci con la massima solerzia e al fine di ridurre sempre al minimo i tempi d'attesa delle persone.
3. I pagamenti dovuti alla farmacia, nel rispetto del D.lgs. 213/1998, potranno avvenire, nei casi diversi dal contante, anche con mezzi elettronici.

Articolo 5/a Accessibilità al servizio

1. La farmacia di Via De Giorgi 2/4 è accessibile agli utenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 19,30; il sabato e la domenica dalle ore 08,30 alle ore 12,30.
2. Il rapporto fra il totale delle farmacie presenti sul territorio di riferimento e la loro popolazione residente in Concorezzo, è pari, nell'anno, a circa n. 3.900 abitanti medi ogni farmacia.
3. L'ambiente della farmacia assicura il libero accesso da parte di tutti gli utenti, è privo di barriere architettoniche e d'ogni altro impedimento per agevolare la perfetta fruibilità degli spazi anche alle persone con difficoltà motorie o portatrici di handicap.
4. I locali dell'esercizio farmaceutico sono aerati ed illuminati, costantemente mantenuti in perfette condizioni d'agibilità, igiene e pulizia, completi di arredi idonei allo svolgimento dell'attività commerciale sanitaria e di tutti gli accessori utili ai cittadini che li frequentano.
5. I settori merceologici, diversi dal farmaco, sono chiaramente suddivisi e ripartiti per consentire la migliore accessibilità agli utenti.
6. La farmacia dispone di idoneo spazio riservato nel quale possono essere accolti gli utenti che richiedono informazioni e consigli, nonché di altro diverso spazio, riparato e non accessibile a terzi, nel quale gli utenti possono usufruire dei servizi di Telemedicina, in particolare del monitoraggio cardiaco ECG delle 24 ore (HOLTER DINAMICO) e monitoraggio pressorio delle 24 ore (HOLTER PRESSORIO)
7. In tutti gli ambienti della farmacia, accessibili al pubblico e non, è vietato fumare.

8. La zona pubblica e privata adibita a sosta delle autovetture risulta essere adeguata e sufficiente a soddisfare le esigenze degli utenti dei servizi farmaceutici e sanitari.
9. Il numero medio del personale al servizio del pubblico presente nella farmacia è pari a n 5 unità, così mediamente composto:
  - N. 1 Direttori di farmacia;
  - N. 3 Collaboratori farmacisti
  - N. 1 Commesso di farmacia (part-time)

10. Su autorizzazione dell'UNIVERSITA', ed in collaborazione con l'ORDINE DEI FARMACISTI DI MILANO LODI e MONZA BRIANZA è saltuariamente presente nelle farmacie comunali personale laureato in attesa di esame di stato per effettuare l'obbligatorio tirocinio di praticantato della durata di sei mesi.

#### **Articolo 6/a Somministrazione dei farmaci e prodotti parafarmaceutici**

1. Il controllo delle prescrizioni e la relativa somministrazione dei farmaci debbono essere sempre effettuati dal farmacista; è proibita ogni possibilità d'intervento da parte di personale non laureato e abilitato all'esercizio della professione.
2. Il farmacista è in costante contatto con i medici di famiglia e specialisti per eventuali verifiche riferite alle prescrizioni, ciò al fine di evitare ogni possibile disagio ai cittadini, utenti della farmacia.
3. Le richieste d'acquisto di prodotti parafarmaceutici, (erboristeria e prodotti naturali, profumeria e cosmetici, ortopedici e similari, alimenti per neonati ed altri, prodotti diversi commercializzati in farmacia) possono essere evase, oltre che dal farmacista, anche da altro personale dipendente della farmacia in possesso della necessaria qualificazione professionale.

#### **Articolo 7/a Qualità del prodotto parafarmaceutico**

1. Tutti i prodotti parafarmaceutici oggetto di commercializzazione debbono risultare conformi alle vigenti normative comunitarie e nazionali, in tema di sicurezza.
2. I termini di garanzia ed i relativi contenuti debbono sempre essere chiari e facilmente comprensibili all'utenza.
3. Il prezzo sarà illustrato alla luce del costo finale, sulla base del rapporto qualità/prezzo e su indicazione della ditta venditrice.

#### **Articolo 8/a Informazioni e consulenze**

1. Le richieste d'informazioni complesse e di consulenze tecnico scientifiche, avanzate dagli utenti, debbono essere evase dal farmacista interpellato, evitando che ciò determini coda d'utenti in attesa davanti al banco delle somministrazioni. Nel momento in cui vi sia coda di clienti al banco, il farmacista è tenuto ad invitare il richiedente informazioni a pazientare per il tempo strettamente necessario a servire le persone in attesa.
2. Le informazioni correnti possono essere fornite direttamente al banco, mentre ogni parere o consulenza particolari debbono essere forniti in maniera riservata, facendo accomodare l'utente in ambiente separato, in modo da tutelare la privacy del soggetto interpellante.

3. Il comportamento del personale di farmacia deve essere improntato a rigorosa riservatezza. È opportuno che il farmacista si limiti ad evadere le richieste d'informazioni e consulenze avanzate dagli utenti, senza intromettersi e/o interferire nelle scelte e comportamenti dei medesimi, salvo il caso che l'utente intenda acquistare prodotti che possono tornare nocivi per la propria o altrui salute.
4. Per quanto riguarda i farmaci da consiglio, il farmacista indica i farmaci più utili e più economici rispetto al disturbo fisico manifestato dall'utente.

#### Articolo 9/a Servizi integrativi e personalizzati

1. In attuazione degli scopi sociali dell'ASPECON e su conforme determinazione del Consiglio d'Amministrazione dell'Azienda, la farmacia effettua gratuitamente a favore degli utenti le seguenti prestazioni:
  - Misurazione della pressione;
  - Bilancia pesa-persone;
  - Piccole medicazioni di primo intervento in tutti i casi d'urgente necessità, test di prima istanza e altre attività infermieristiche sono effettuate da personale specializzato per conto di ASPECON presso il Centro Medico.

#### Articolo 10/a Incentivi alla qualità del servizio farmaceutico pubblico

1. Gli incentivi economici per il miglioramento qualitativo e quantitativo del servizio farmaceutico sono annualmente contrattati dal Direttore di Azienda, per conto del personale, all'interno del Consiglio di Amministrazione (trattativa di 2° livello prevista dal CCNL); è quindi in questa sede che vengono definiti standard e parametri di produttività.

## **Capo ottavo - Il Centro Medico**

### **Ambulatorio polispecialistico - infermeria**

#### **Articolo 1/b      Recepimento delle premesse generali**

1. Le premesse generali riportate al precedente capo quinto, rappresentano, a tutti gli effetti, parte integrante ed inscindibile, della presente Carta del servizio del Centro Medico.

#### **Articolo 2/b      Ambito d'applicazione, principi e scopi**

1. L'ambito di applicazione della Carta dei servizi è riferito al settore poliambulatoriale pubblico, nonché ai servizi di tutela della salute, informazione e formazione sanitaria con lo stesso connessi.
2. Sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio poliambulatoriale pubblico e delle attività accessorie allo stesso connesse, trattandosi di prestazioni sanitarie essenziali ai bisogni umani, gli utenti detengono il diritto di avvalersene in ogni caso di bisogno senza interruzioni. L'Azienda è tenuta ad assicurare, durante gli orari di funzionamento, la fruizione dei servizi erogati indistintamente a tutti i cittadini aventi diritto, così com'è tenuta a concedere l'utilizzo degli ambulatori a medici specialisti, rispettando i principi espressi al Capo secondo della presente Carta dei servizi e precisamente: *uguaglianza – imparzialità e continuità – efficacia – efficienza – trasparenza – partecipazione – adattabilità*, senza discriminazioni di sorta o applicazione di privilegi a favore o contro i soggetti utilizzatori.

#### **Articolo 3/b      Concessione degli ambulatori ai medici di famiglia e specialisti**

1. Gli ambulatori sono concessi ai medici specialisti che operano sul territorio secondo il rapporto contrattuale e la convenzione stipulata per l'utilizzo degli stessi a favore della popolazione, con esclusione d'ogni altro tipo di utilizzo diverso o incompatibile con i servizi sanitari e sociali che rientrano negli scopi statutari dell'Azienda.
2. Le richieste di utilizzo avanzate da medici costituiti in medicina di gruppo o da associazioni di medici sono accolte con priorità rispetto alle richieste avanzate da singoli medici.
3. I canoni, gli orari e le modalità d'utilizzo sono decisi dall'Azienda, sentito il parere dei medici coinvolti.

#### **Articolo 4/b      Livello dei servizi a favore degli utenti**

1. All'ambulatorio polispecialistico ASPECON possono liberamente accedere, durante gli orari in cui la struttura è operativa, tutti i pazienti che intendono valersi delle prestazioni sanitarie dei medici specialisti, previo appuntamento preso in precedenza presso il CUP o telefonando al numero 039/6908149 dalle ore 8,30 alle ore 12,30 dal lunedì al venerdì.

Articolo 5/b Servizio di assistenza infermieristica

1. Le prestazioni del personale infermieristico che collabora con ASPECON sono erogate tutti i giorni, esclusi i festivi, dalle ore 10,00 - 12,30 e dalle ore 16,30 - 19,00.

Queste prestazioni sono rese in parte gratuitamente e in parte dietro una modesta partecipazione economica:

- Medicazioni di primo intervento;
- Iniezioni intramuscolari;
- Misurazione della pressione;
- Test di prima istanza (glicemia, colesterolemia, pap-test, tempo di quick etc.)
- Cardiogramma.

➤ **Capo nono – Centro Unico Prenotazioni CUP**

Il servizio CUP (Centro Unico Prenotazioni) presso il Centro Medico di Via Manzoni 5, è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30.

Attraverso questo servizio è possibile effettuare prenotazioni dirette con gli ospedali pubblici pagando il ticket eventualmente dovuto.

Il CUP gestisce le prenotazioni relative alle visite specialistiche del Centro Medico.

## ➤ Capo decimo – Standard qualitativi - Rapporti con gli utenti

### Articolo 1/d Standard qualitativi specifici

- 1) I seguenti standard qualitativi specifici dei servizi farmaceutici sociosanitari pubblici dovranno essere aggiornati ogni triennio, individuando, per ogni servizio:
  - a) **gli standard attuali:** intesi come «*qualità fornita*» all'atto della compilazione della Carta dei servizi, sulla base dei vigenti risultati aziendali;
  - b) **gli standard ottimali:** intesi come «*qualità attesa*» da parte dell'utenza, sulla base delle indagini conoscitive effettuate di tipo statistico qualitativo;
  - c) **gli standard di miglioramento:** intesi come «*qualità programmata*» nell'unità di tempo da parte del soggetto gestore.
- 2) A loro volta i parametri qualitativi saranno raggruppati nelle seguenti classi omogenee:
  - a) accessibilità al servizio;
  - b) gestione del rapporto empatico;
  - c) qualità dei servizi erogati alla cittadinanza.
- 3) L'indagine statistica è sostanzialmente basata sull'elaborazione di dati interni, mentre l'indagine sulla qualità percepita da parte dell'utenza sarà effettuata, a discrezione di ASPECON, utilizzando campioni di rilevamento fissi (*panel d'utenza*) o variabili (*colloqui di gruppo, interviste telefoniche e dirette ad utenti, proposte e suggerimenti raccolti tramite lo specifico servizio previsto al successivo articolo 4/f “Suggerimenti, osservazioni e reclami da parte dell'utenza*).

### Articolo 2/d Gestione del rapporto empatico

1. ASPECON ha l'obbligo di disporre di una profonda conoscenza delle tipologie omogenee dei propri pazienti/clienti (normotipi), sulla base delle caratteristiche socioeconomiche riferite al proprio bacino d'utenza.
2. La conoscenza dei normotipi di riferimento consentirà all'Azienda di rendere flessibile la propria offerta di prodotti e servizi sui mutevoli bisogni dei propri pazienti/clienti.
3. La cortesia e la capacità di ascolto rappresenteranno le condizioni essenziali per addivenire all'ottimizzazione del livello di servizio fornito e sul quale basare il consenso e la fidelizzazione della clientela alla farmacia pubblica.
4. ASPECON o l'ente locale, titolare dei servizi, effettua indagini demoscopiche sistematiche o casuali sul livello di qualità del servizio offerto e sulle rilevazioni d'opinione, all'interno di campioni (panel) statisticamente significativi, tramite interviste dirette (*telemarketing o direct marketing*).

L'assunzione di tali informazioni può anche avvenire (o essere completata) con incontri o assemblee periodiche con l'utenza, oppure tramite interviste o questionari su argomenti mirati alla valutazione del servizio.

È auspicabile che insieme alla rilevazione della qualità percepita dell'utenza si verifichi anche la percezione degli sforzi profusi in termini di qualità programmata, per affinare e orientare, di conseguenza, le capacità comunicazionali dell'Azienda.

5. Le indagini statistiche della qualità percepita potranno essere organizzate attraverso questionari conoscitivi, a domande chiuse, strutturati per differenziali semantici graduati da 1 (*valore di minima qualità*) a 10 (*valore di massima qualità*), attribuendo pari o diverso peso ai vari attributi qualitativi, per poi pervenire al dato di sintesi finale riferito al periodo di somministrazione dell'indagine.
6. Anche per tale rilevazione, gli attributi potranno essere aggregati per classi omogenee quali:
  - a) cortesia del personale;
  - b) accessibilità delle informazioni;
  - c) qualità percepita del prodotto commerciale.
7. ASPECON s'impegna a diffondere tali risultati nonché a individuare forme d'incentivazione all'utenza per il contributo alle indagini di cui al comma 4 del presente articolo, ivi comprese eventuali collegate elargizioni ad associazioni o fondazioni o enti benefici locali o per l'istituzione di borse di studio.

#### Articolo 3/d Informazioni all'utenza

1. ASPECON rende pubblici i propri bilanci e deve compilarli secondo i modelli indicati dalla normativa vigente;
2. Sarà cura dell'Azienda sensibilizzare gli utenti, con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, delle problematiche che in modo diretto o indiretto interagiscono con l'ambiente naturale, con l'uso razionale del farmaco, etc. (campagne di educazione, di partecipazione, di sensibilizzazione e altre iniziative idonee allo scopo).

#### Articolo 4/d Suggerimenti, osservazioni e reclami da parte dell'utenza

1. ASPECON si impegna alla diffusione, entro trenta giorni dall'entrata in vigore della "Carta dei Servizi" (pur nel rispetto del principio della pluralità delle forme nei rapporti tra l'utenza e l'Azienda pubblica) del "foglio suggerimenti, osservazioni e reclami".

Tale "foglio" ha come finalità quelle:

- a) di acquisire ogni utile suggerimento formulato dagli utenti, per il miglioramento del servizio;
- b) di favorire la composizione amicale d'eventuali incomprensioni o contenziosi;
- c) di snellire le procedure di risoluzione delle controversie;
- d) di favorire il consumatore nell'individuazione delle possibili cause che generano come effetto le contestazioni;
- e) di storicizzare oggettivamente i fenomeni segnalati ai fini del controllo di qualità del servizio;
- f) di evitare ricorsi giudiziari con spese a carico della parte perdente e tempi di attesa lunghi;
- g) di migliorare i processi di comunicazione tra l'utente ed il soggetto gestore.

Il "foglio" sarà disponibile presso la sede della farmacia e del Centro Medico, e potrà essere consegnato:

- a mano inserendolo in cassette rigorosamente chiuse a tutela della riservatezza;
- per posta ordinaria o raccomandata all'indirizzo via De Giorgi n. 2/4 - 20863 - Concorezzo (MB);
- via e-mail all'indirizzo [ufficioamministrativo@aspecon.it](mailto:ufficioamministrativo@aspecon.it).

2. Ai sensi della normativa a tutela dei consumatori (D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206. Codice del consumo), al fine sia di specializzare, sia di semplificare le relative procedure, il Direttore dell'Azienda, garante del servizio offerto da ASPECON, gestirà e intratterrà i rapporti con le associazioni dei consumatori e con la relativa consulta dei consumatori e degli utenti.
3. ASPECON potrà utilizzare, al fine di fornire una concreta, amichevole e facile interattività con l'utenza, apposite «cartoline degli utenti», con possibilità di recapito diretto nella cassetta delle diverse sedi dei servizi gestiti o di spedizione postale, a libera scelta dell'utente, quale metodologia permanente di ascolto e rilevazione dei bisogni dell'utenza.
4. È assicurata risposta scritta alle osservazioni e reclami degli utenti, entro 30 giorni dalla data di ricezione.

#### Articolo 5/d *Semplificazione delle procedure*

1. A tutela dell'utenza l'Azienda s'impegna:
  - a) a recepire le osservazioni dell'utenza anche sulla semplificazione delle procedure, utilizzando il "foglio" di cui all'articolo 4/d "*Suggerimenti, osservazioni e reclami da parte dell'utenza*";
  - b) a sviluppare la fattibilità della semplificazione in termini di costi benefici e possibili tempi di attuazione;
  - c) a fornire adeguata risposta all'utente, in ordine a proposte di semplificazione delle procedure, entro un periodo compreso fra i 60 ed i 120 giorni solari dalla data di ricezione.

2. Le procedure di accesso agli atti di natura amministrativa sono garantite ai sensi della Legge 241/1990 modificata e integrata dalla Legge 15/2005 e successive, nel rispetto dei vincoli di cui alla Legge 675/1996, del Regolamento *privacy* (UE) 2019/679 e successive integrazioni.

#### Articolo 6/d Valutazione del servizio

1. La valutazione del servizio offerto all'utenza, oltre che da ASPECON, può essere anche effettuata dall'ente proprietario, direttamente o indirettamente, nel rispetto del vigente contratto di servizio.

#### Articolo 7/d Adeguatezza alle condizioni personali degli utenti

2. Per le categorie meno abili (soggetti con difficoltà motorie, portatori di handicap etc.) il soggetto gestore si impegna, nel più breve tempo possibile, all'abbattimento delle barriere architettoniche attualmente esistenti, in armonia con le disposizioni di legge vigenti.

#### Articolo 8/d Solidarietà

1. ASPECON si impegna, entro l'approvazione da parte dei propri organi volitivi del secondo bilancio d'esercizio consuntivo, a pubblicare, quale appendice al citato bilancio civilistico, il proprio «*bilancio sociale dei servizi farmaceutici e sociosanitari pubblici*», che evidenzierà e quantificherà per competenza, i costi ed i ricavi delle iniziative sociali a favore dell'utenza servita.
2. Il bilancio sociale di cui al comma 1 sarà pubblicato a valori parziali (dell'anno) e progressivi.
3. Tale bilancio sociale:
  - a) sarà verificato dal Revisore Unico dell'Azienda, quale parte integrante del bilancio d'esercizio;
  - b) sarà, come tale, recepito all'interno degli strumenti di previsione e programmazione dell'Azienda;
  - c) "farà sapere" le concrete «responsabilità sociali» assunte dall'Azienda a favore della collettività servita.
4. Entreranno a far parte dei costi sociali, a titoli esemplificativo, i costi sostenuti dall'Azienda a favore dell'utenza, per il rispetto della Carta dei servizi, i costi sociali così come definiti dall'articolo 40, comma 3, del D.P.R. 902/1986, nonché quelli comunque sostenuti a favore della popolazione.
5. Entreranno a far parte dei ricavi i sopra citati costi sociali *ex* articolo 40, comma 3 D.P.R. 902/1986, eventuali contributi, donazioni, lasciti, liberalità, sponsorizzazioni, diritti di ritenzione sugli utili e quanti altri agli stessi riferibili.
6. Potranno essere inserite nel bilancio sociale di cui al comma 1 riferito alla «socialità esterna» (utenti, fornitori, comunità, associazioni, enti, ecc.) anche le iniziative finalizzate alla «socialità interna» debitamente separate (personale, consiglieri, revisore, ecc.).

7. Potranno fare parte delle iniziative «sociali esterne», quelle iniziative mirate alle azioni di recupero di efficacia ed efficienza delle forniture e dei servizi all'utenza, alle pari opportunità di accesso, alla sponsorizzazione di attività scientifiche culturali, alle politiche di comunicazione sociale, etc.; mentre potranno fare parte delle iniziative «sociali interne» quelle mirate al premio di risultato (*management* compreso), all'addestramento, alla formazione, alla motivazione verso la qualità erogata, all'attività di ricerca e sviluppo, ai costi sostenuti per la modernizzazione sociale del Azienda, alla necessità di armonizzazione, all'interconnessione e alla cooperazione tra i diversi soggetti coinvolti nella realtà del servizio farmaceutico e dei servizi sociosanitari pubblici, ai costi per la diffusione all'utenza della Carta dei servizi, alle relazioni sinergiche con altri soggetti attraverso i quali aumentare la propria capacità di "visualizzazione" e servizio, garantendone anche (e per quanto possibile) il collegamento con il sistema informativo aziendale.

#### **Articolo 9/d– Riferimento alle leggi e regolamenti**

1. Per tutto quanto non eventualmente previsto nella presente “Carta dei servizi” si fa riferimento alle disposizioni del Codice Civile, nonché delle leggi e disposizioni statali e regionali ed agli specifici regolamenti aziendali vigenti in materia di gestione dei servizi pubblici degli enti locali.

#### **Articolo 10/d - Entrata in vigore**

1. La presente carta dei servizi entra in vigore dal 22.10.2021

## Scheda opinioni sui servizi farmaceutici e sociosanitari ASPECON

### LA SUA OPINIONE SUI SERVIZI FARMACEUTICI, SOCIALI E SANITARI GESTITI DA ASPECON

Gentile Signora,  
Egregio Signore,

Come è illustrato nella presentazione della “Carta” dei servizi farmaceutici, sociali e sanitari gestiti da ASPECON, Le chiediamo di dedicarci alcuni minuti per compilare il questionario.

La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci e i suggerimenti che vorrà fornirci.

**La Direzione e gli operatori**

### Indicazioni generali

<b>Sesso</b>	Maschio	[ ]		Femmina	[ ]
<b>Età</b>	0 – 13 anni	[ ]	<b>Professione</b>	Studente	[ ]
	14 - 20 anni	[ ]		Casalinga	[ ]
	21 - 40 anni	[ ]		Operaio	[ ]
	41 - 60 anni	[ ]		Impiegato	[ ]
	oltre 60 anni	[ ]		Professionista	[ ]
				Dirigente	[ ]
				Artigiano	[ ]
				Commerciante	[ ]
				Pensionato	[ ]
				Disoccupato	[ ]
				Altro (specificare)	_____
<b>Istruzione:</b>	Elementare	[ ]	Media	[ ]	Diploma [ ]
					Laurea [ ]

### **Da chi è stato inviato o come ha conosciuto i servizi sociosanitari dell'ASPECON**

Medico di famiglia	[ ]
Medico specialista	[ ]
Utenti o conoscenti	[ ]
Organi comunali	[ ]
Stampa Locale	[ ]
Altro (specificare)	_____

**Motivo di accesso presso ASPECON e relativo giudizio:****Servizi amministrativi generali e ufficio relazioni con il pubblico:**

Richiesta informazioni sulle attività aziendali	[ ]
Domanda di lavoro	[ ]
Domanda per ricovero anziano	[ ]
Pagamento corrispettivi e rette	[ ]
Richiesta consulenze o consigli	[ ]
Reclamo per disservizi	[ ]
Altro motivo (specificare) _____	

In riferimento ai servizi amministrativi dei quali ha fruito La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono:

	<u>Buono</u>	<u>Soddisfacente</u>	<u>Insoddisfacente</u>	<u>Cattivo</u>
Gentilezza nell'accoglienza	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Disponibilità alle informazioni	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Informazioni telefoniche	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Comodità d'accesso agli sportelli	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Tempestività evasione richieste	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Validità di consulenze e consigli	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Attenzioni verso i disabili e anziani	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Riscontro ai reclami	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Tempi d'attesa allo sportello	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Orari d'apertura	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

**Farmacia:**

Acquisto medicinali su prescrizione medica	[ ]
Acquisto medicinali da banco	[ ]
Acquisto prodotti parafarmaceutici	[ ]
Richiesta consulenze o consigli	[ ]
Altro motivo (specificare) _____	

In riferimento ai servizi farmaceutici dei quali ha fruito La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono:

	<u>Buono</u>	<u>Soddisfacente</u>	<u>Insoddisfacente</u>	<u>Cattivo</u>
Gentilezza nell'accoglienza	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Disponibilità alle informazioni	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Tempestività evasione richieste	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Disponibilità farmaci e prodotti	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Tempi d'attesa al banco	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Orari d'apertura	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Possibilità di parcheggio	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

**Assistenza infermieristica e ambulatorio polispecialistico:**

Richiesta informazioni e prenotazioni visite	[ ]
Visita medico specialista	[ ]
Prestazioni infermieristiche	[ ]
Altro motivo (specificare) _____	

In riferimento ai servizi sanitari dei quali ha fruito La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono:

	<u>Buono</u>	<u>Soddisfacente</u>	<u>Insoddisfacente</u>	<u>Cattivo</u>
Gentilezza nell'accoglienza	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Disponibilità alle informazioni	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Tempi d'attesa per visite	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Tempi d'attesa per ricette ripetitive	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Orari per le visite e prestazioni	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Accuratezza nelle visite	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Attenzione ai pazienti	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Informazioni sanitarie	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Adeguatezza degli ambienti	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

La direzione ASPECON ringrazia per la collaborazione



# ASPECON

Azienda Speciale Concorezzese  
20863 - Concorezzo - Via De Giorgi 2/4

P.IVA 02385940966 - Tel. 039/6040081 - Fax 039/6040886

---

## Parte riservata all'ASPECON

Ricevuto il \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Per la risposta al cittadino si trasmette la segnalazione a:

- \* Presidente dell'Azienda \_\_\_\_\_
- \* Direttore generale \_\_\_\_\_
- \* Direttore farmacia \_\_\_\_\_
- \* Direttore C.P.A. \_\_\_\_\_
- \* Direttore sanitario C.P.A. \_\_\_\_\_
- \* Direttore sanitario  
ambulatorio polispecialistico \_\_\_\_\_
- \* Direttore sanitario  
fisiokinesiterapia \_\_\_\_\_

