



ORDINE DEI FARMACISTI DELLA PROVINCIA DI PESARO E URBINO

GALLERIA ROMA/VIA C. CATTANEO, 8 – 61121 PESARO - C.F. 80000030413

CARTA DEI SERVIZI

Approvata in data 17.02.2015 con deliberazione del
Consiglio Direttivo dell'Ordine dei Farmacisti di Pesaro e Urbino

COSA E' L'ORDINE DEI FARMACISTI

L'Ordine dei Farmacisti, che può essere strutturato a livello provinciale o interprovinciale, è un **Ente Pubblico Non Economico** ausiliario dello Stato, sotto la vigilanza di alcuni Ministeri.

L'Ente rappresenta i Farmacisti iscritti all'Albo e vigila sulla correttezza dell'attività professionale che gli stessi esercitano nei diversi campi o settori produttivi, adottando, se necessario, provvedimenti disciplinari per l'inosservanza del **Codice Deontologico**.

L'iscrizione all'Ordine dei Farmacisti avviene su presentazione di specifica domanda e prevede il pagamento di una quota annuale, a seguito di richiesta mediante lettera dell'Ente esattore con adeguato preavviso.

L'iscrizione all'Ordine comporta, per legge, l'automatica iscrizione alla Fondazione di Diritto Privato **E.N.P.A.F.** (Ente Nazionale di Previdenza ed Assistenza Farmacisti).

Gli iscritti all'Albo, con cadenza triennale, sono chiamati a votare per il rinnovo del Consiglio Direttivo e del Collegio dei Revisori dei Conti. Elettori ed eletti sono dottori in Farmacia e in Chimica e Tecnologia Farmaceutiche regolarmente iscritti all'Albo Professionale.

Gli Ordini Provinciali dei Farmacisti sono riuniti nella Federazione Nazionale **F.O.F.I.** (Federazione degli Ordini dei Farmacisti Italiani) che ha sede in Roma, via Palestro 75.

COMPITI ISTITUZIONALI DELL'ORDINE

Ai sensi del D.Lvo C.P.S. n. 233/1946, il Consiglio Direttivo dell'Ordine esercita le seguenti attribuzioni:

1. elegge, nel proprio seno, il Presidente, il Vice Presidente, il Segretario ed il Tesoriere;
2. conferisce eventuali incarichi ai Consiglieri, ove fosse necessario;
3. provvede alla ordinaria e straordinaria amministrazione dell'Ordine, cura il patrimonio mobiliare e immobiliare dell'Ordine e provvede alla compilazione annuale dei bilanci preventivi e dei conti consuntivi;
4. cura l'osservanza del Codice Deontologico, delle leggi e delle disposizioni concernenti la professione;

5. cura la tenuta dell'Albo Professionale, provvede alle iscrizioni e alle cancellazioni, effettua costantemente la sua revisione e provvede a renderlo disponibile alle Istituzioni e agli Enti interessati;
6. designa i rappresentanti dell'Ordine negli enti e nelle commissioni a livello provinciale, ove richiesti;
7. vigila per la tutela del titolo professionale e svolge le attività dirette a impedire l'esercizio abusivo della professione;
8. adotta i provvedimenti disciplinari;
9. provvede agli adempimenti per la riscossione della quota d'iscrizione in conformità alle disposizioni vigenti in materia di imposte dirette.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DOTAZIONE ORGANICA DELL'ENTE

A) **Consiglio Direttivo:** eletto in numero di 9 membri tra i candidati iscritti all'Albo. Esercita funzioni decisionali, di indirizzo e di verifica dell'attività amministrativa e di gestione con riferimento ai compiti istituzionali sopra citati.

All'interno del Consiglio dell'Ordine operano il Presidente, il Vice Presidente, il Segretario e il Tesoriere. Il Presidente convoca e presiede il Consiglio.

B) **Collegio dei Revisori dei Conti:** eletto in numero di 3 membri effettivi ed 1 membro supplente tra i candidati iscritti all'Albo. Esercita una funzione di controllo sulla contabilità dell'Ordine, esprime un parere sul bilancio di previsione e sul bilancio consuntivo e accerta, almeno ogni trimestre, l'attività contabile.

C) **Uffici di Segreteria:** La dotazione organica dell'Ordine prevede l'impiego di n. 2 impiegate per i servizi amministrativi e di segreteria.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire. Nella Carta sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che il cittadino ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia dei cittadini. Si ispira agli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

A cosa serve:

- Informare gli iscritti e i cittadini sui vari servizi erogati dall'Ordine, trovando in essa una descrizione dettagliata dei contenuti e delle caratteristiche del servizio offerto.

- Impegnare la struttura a mantenere e migliorare i servizi descritti nella Carta che costituiscono impegni vincolanti per l'Ordine.
- Verificare periodicamente il grado di soddisfazione:
 - rilevando il giudizio degli iscritti sui servizi erogati;
 - analizzando gli eventuali scostamenti rispetto alle aspettative;
 - definendo piani di miglioramento della qualità dei processi di produzione e di erogazione dei servizi;
 - migliorando, ove possibile, gli standard correnti.

Principi fondamentali della Carta dei Servizi

I contenuti della Carta si ispirano ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 2004. Tali principi per l'Ordine sono:

- **EGUAGLIANZA:** con l'impegno a garantire l'uniformità di trattamento attenendosi al principio di uguaglianza sancito dalla Costituzione Italiana.
- **IMPARZIALITÀ:** con il rispetto dei principi di obiettività, neutralità ed imparzialità verso i propri iscritti e coloro che necessitano delle attività dei suoi uffici.
- **PARTECIPAZIONE:** con la garanzia:
 - al diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità ed i limiti previsti dalla normativa vigente (L. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni e regolamenti attuativi inerenti);
 - alla possibilità di presentare reclami, osservazioni, istanze e di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** con l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

ATTIVITÀ E SERVIZI DELL'ORDINE

❖ Richieste di Iscrizione, Trasferimento, Cancellazione

Le informazioni e la documentazione sono disponibili sul sito Internet dell'Ordine: www.ordfarmacistips.it (LINK: <http://www.ordfarmacistips.it/iscrizioni.asp>).

Le domande, correttamente pervenute, saranno portate all'esame della prima riunione di Consiglio dalla data di presentazione delle stesse.

Entro tre giorni lavorativi successivi alla seduta del Consiglio, l'ufficio provvede ad inviare all'interessato una nota informativa sull'esito della domanda.

❖ Accertamenti su autocertificazione

Gli Uffici di Segreteria procedono alla verifica delle autocertificazioni presentate (Laurea, abilitazione, casellario giudiziario) inviando richiesta alle Istituzioni interessate.

❖ **Cambi di residenza/domicilio, di e-mail e di telefono**

Sono ricevute per posta, per fax, per e-mail, per telefono. La modifica dell'archivio è fatta entro due giorni lavorativi dal ricevimento.

❖ **Certificati di iscrizione**

L'iscrizione all'Albo deve essere obbligatoriamente autocertificata in tutti i rapporti con la Pubblica Amministrazione e i gestori di pubblici servizi (per esempio: partecipazione a concorsi, assunzioni presso farmacie pubbliche e private, comunicazioni all'ASL di rapporti di collaborazione). I certificati comunque richiesti sono validi solo nei rapporti tra privati e sono rilasciati entro tre giorni lavorativi dalla richiesta.

❖ **Tenuta dell'Albo Professionale**

Gli Uffici di Segreteria aggiornano l'Albo Professionale entro tre giorni lavorativi dall'approvazione delle modifiche da parte del Consiglio. Entro tale tempo le variazioni all'Albo sono trasmesse alla F.O.F.I. (tramite INTRANET) e, trimestralmente, agli Enti e alle Istituzioni previste dalla Legge secondo le norme vigenti in materia di privacy.

❖ **Sportello al pubblico**

Le informazioni su tutte le attività dell'Ordine, richieste personalmente nell'orario di apertura degli Uffici di Segreteria, saranno date contestualmente.

Qualora l'argomento del quesito richieda approfondimenti, o sia di natura riservata, o sia ricevuto in un momento di intensa attività di segreteria, l'interessato sarà ricontattato per fornire la risposta entro due giorni lavorativi.

❖ **Informazioni Telefoniche**

Le informazioni su tutte le attività dell'Ordine, richieste telefonicamente nell'orario di apertura degli Uffici di Segreteria, saranno date contestualmente.

Qualora l'argomento del quesito richieda approfondimenti, o sia di natura riservata, o sia ricevuto in un momento di intensa attività di segreteria, l'interessato sarà ricontattato per fornire la risposta entro due giorni lavorativi.

❖ **Risposte a quesiti posti per fax e posta elettronica**

Gli uffici rispondono entro due giorni lavorativi dal ricevimento.

❖ **Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita**

La corrispondenza viene visionata, protocollata e archiviata o destinata, salvo urgenza, entro tre giorni lavorativi, all'attenzione degli Organi Direttivi dell'Ordine.

La posta in uscita, dopo protocollo, è destinata alla spedizione entro due giorni lavorativi.

❖ Comunicazioni agli iscritti

Le comunicazioni agli iscritti vengono pubblicate sul sito Internet dell'Ordine www.ordfarmacistips.it (nelle sezioni "In evidenza" e "Filo Diretto > Circolari ufficiali") ed inviate per posta elettronica. Comunicazioni con carattere di particolare importanza vengono segnalate anche via P.E.C. (Posta Elettronica Certificata).

❖ Posta Elettronica Certificata (P.E.C.)

Su richiesta degli iscritti all'Albo in apposita modulistica, l'Ordine, in veste di Partner ARUBA, procede all'assegnazione gratuita della casella di Posta Elettronica Certificata (P.E.C.).

❖ Sito Internet WWW.ORDFARMACISTIPS.IT

Dal 2005 è attivo il Sito Internet dell'Ordine www.ordfarmacistips.it al quale tutti gli Iscritti possono offrire la propria collaborazione.

I contenuti principali del Sito sono:

- Turni ed elenco delle farmacie della provincia
- Circolari ufficiali e comunicazioni agli Iscritti
- Albo Professionale
- L'editoriale del Consiglio
- News di carattere sanitario (aggiornato quotidianamente)
- Informazioni sui Corsi ECM
- Altre notizie utili ricavabili navigando

❖ Provider Nazionale ECM

Dal 2012 l'Ordine è accreditato quale Provider Nazionale Provvisorio (in attesa di accreditamento standard) per l'organizzazione di eventi formativi per il programma ministeriale ECM (Educazione Continua in Medicina). I corsi, destinati alle figure sanitarie di Farmacista, Infermiere, Medico Chirurgo e Dietista, possono essere svolti in tutta Italia e trattano argomenti scientifici e giuridici sviluppati da relatori qualificati, inerenti ad aspetti strettamente connessi alla pratica professionale.

Le attestazioni dei crediti formativi ECM maturati con eventi accreditati dall'Ordine, al termine delle procedure previste dalla normativa nazionale, sono disponibili presso la Segreteria per un periodo di tempo non inferiore a trenta giorni e, in caso di mancato ritiro, vengono successivamente trasmessi agli interessati per posta ordinaria.

❖ Scuola dei Farmacisti e Farmacia Simulata

Dal 2002, l'Ordine dei Farmacisti di Pesaro e Urbino collabora con la Scuola (già Facoltà) di Farmacia dell'Università di Urbino per realizzare il corso "La Farmacia Simulata", riconosciuto nel programma degli studi della Scuola attraverso l'erogazione di crediti formativi universitari.

Durante le lezioni, gli studenti incontrano con continuità il selezionato e qualificato gruppo di farmacisti facenti parte dell'organismo "Scuola dei Farmacisti", che mettono a loro disposizione il proprio sapere scientifico, professionale e, soprattutto, umano, contribuendo così alla preparazione della delicata fase del Tirocinio, primo vero approccio degli studenti con la

farmacia. Le lezioni, coordinate dal Comitato Direttivo della Scuola dei Farmacisti dell'Ordine dei Farmacisti di Pesaro e Urbino, con la collaborazione di un referente universitario, spaziano su tutti gli aspetti della pratica basandosi sulle dispense raccolte nel volume *"La Preparazione al Tirocinio Professionale in Farmacia"*, edito dall'Ordine nel 2005, 2011 e 2014 con la terza edizione riveduta ed aggiornata.

❖ **Volumi editi dall'Ordine dei Farmacisti**

Sono disponibili presso la Segreteria dell'Ordine i seguenti volumi:

- *"La preparazione al Tirocinio Professionale in Farmacia"*: terza edizione aggiornata al 2014 - a cura della D.ssa Lucia Carletti, con la supervisione del Presidente Romeo Salvi, manuale semplice ed esauriente, destinato ai farmacisti tutor, ai tirocinanti in farmacia ed agli studenti. La guida, per completezza, è particolarmente utile da tenere in farmacia per tutti i tipi di consultazioni relative all'esercizio professionale.
- *"Viaggi e salute"*: in occasione dell'effettuazione del Corso ECM per Farmacisti "Tutela della salute in viaggio: prevenzione e precauzioni", l'Ordine dei Farmacisti di Pesaro e Urbino ha patrocinato la pubblicazione del manuale "Viaggi e Salute" del Dr. Augusto Agostini, giunto alla terza edizione. Il ricavato delle vendite della prima edizione è stato devoluto in beneficenza a due associazioni umanitarie in India e in Mozambico.
- *"1970 – 2010. Il processo evolutivo dell'ordinamento sanitario della Regione Marche"*: ampio compendio storico-giuridico, a cura di Claudia Clini, dell'ordinamento sanitario della Regione Marche, utile non solo per i farmacisti, ma per tutti gli altri professionisti del settore oltre che, naturalmente, per gli studenti.

❖ **Informazioni previdenziali E.N.P.A.F. (di base e personalizzate)**

Le informazioni previdenziali di base e personalizzate, l'assistenza per pratiche pensionistiche e la consulenza per pratiche inerenti alla contribuzione saranno fornite, per quanto di competenza, dal personale di segreteria. Qualora l'argomento del quesito richieda approfondimenti, la questione sarà inoltrata direttamente agli uffici dell'E.N.P.A.F., che provvederà a contattare l'interessato secondo tempi e modi dall'Ente stesso definiti.

❖ **Cerco - Offro Lavoro**

La Segreteria dell'Ordine, nel rispetto della privacy, cura l'aggiornamento di un elenco di farmacisti disponibili allo svolgimento dell'attività professionale per soddisfare le esigenze di:

- ricerca di personale per farmacie/parafarmacie/altro
- ricerca di posti di lavoro per farmacisti disoccupati e per farmacisti in cerca di un lavoro più consono alle proprie richieste.

❖ **Segnalazioni d'interesse deontologico nei confronti di iscritti**

Le segnalazioni dei cittadini nei confronti degli iscritti sono ricevute per iscritto e protocollate entro due giorni lavorativi, con risposta al mittente di corretto ricevimento.

Salvo segnalazioni con carattere di urgenza, sono sottoposte al Presidente entro cinque giorni lavorativi. Le decisioni del Consiglio Direttivo sono comunicate agli interessati nelle forme previste dalla legge.

❖ **Modalità di accesso agli atti**

L'accesso è consentito agli aventi diritto o loro delegati, previo appuntamento, secondo le norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

❖ **Rilascio Patrocini**

Il patrocinio riferito ad eventi scientifici o di particolare interesse per gli iscritti, è sottoposto all'esame del Consiglio Direttivo nella prima seduta successiva al ricevimento della richiesta.

❖ **Rilascio Pareri**

I pareri richiesti e/o dovuti sono rilasciati dal Consiglio Direttivo dell'Ordine entro i termini previsti dalla legge, e comunque non oltre 60 giorni, salvo quelli di carattere d'urgenza.

❖ **Progettazione di eventi di interesse etico, deontologico, legislativo e professionale**

L'Ordine organizza una serie di incontri, a cadenza variabile, in cui sono affrontati temi di stretta attualità con approfondimenti scientifici, normativi, salutistici, sociali e culturali. L'obiettivo è creare momenti di confronto fra gli iscritti per scambiarsi esperienze e acquisire informazioni utili a svolgere al meglio la funzione di Operatore Sanitario sul territorio.

❖ **Registro Farmacie**

L'Ordine cura l'aggiornamento dell'elenco delle farmacie della Provincia (dati anagrafici – recapiti telefonici ed informatici - titolarità - statuti societari - trasferimenti sedi - delibere di autorizzazione all'esercizio, ...)

❖ **Tirocinio Professionale in Farmacia**

Nell'ambito dello svolgimento del Tirocinio Professionale in Farmacia previsto dai Corsi di Studio di Farmacia e di Chimica e Tecnologia Farmaceutiche (C.T.F.) per gli studenti dell'Università di Bologna (sede di Bologna e Rimini) e delle Università di Camerino e Urbino, ognuno in base al proprio regolamento, l'Ordine:

- accoglie la richiesta da parte delle farmacie di adesione alla Convenzione/Regolamento per il tirocinio professionale e, dopo l'approvazione in sede di Consiglio, la trasmette all'ufficio competente dell'Università;
- effettua la vidimazione della domanda dello studente per il tirocinio professionale (con indicazione del tirocinante, del tutor professionale della farmacia, di inizio e fine attività);
- rilascia, dopo ricezione di attestazione di fine tirocinio da parte dell'Università, certificazione dei crediti formativi ECM ai tutor professionali propri iscritti, individuati nei progetti formativi universitari;

- trasmette periodicamente alla CO.GE.A.P.S. (Consorzio Gestione Anagrafica delle Professioni Sanitarie) il rapporto dei crediti ECM attribuiti per tutoraggio.

❖ **Turni delle farmacie**

L'Ordine cura la pubblicazione dei calendari mensili dei turni delle farmacie della Provincia sul sito Internet dell'Ordine: www.ordfarmacistips.it (LINK: <http://www.ordfarmacistips.it/turni.asp>) e provvede alla tempestiva comunicazione alle competenti autorità e agli organi di stampa di eventuali variazioni nella turnazione.

INDIRIZZO E ORARIO DI APERTURA

La sede dell'Ordine dei Farmacisti di Pesaro e Urbino si trova in:

Galleria Roma / Via Cattaneo, 8 – 61121 PESARO

ed è aperta nei seguenti orari:

da Lunedì a Sabato dalle 8.30 alle 13.00
Martedì e Giovedì, con orario continuato, dalle 8.30 alle 15.30

Chiuso nei giorni festivi

Ogni eventuale variazione dell'orario di segreteria e le chiusure per ferie sono pubblicate sul sito Internet dell'Ordine.

Durante l'orario di apertura è consentito l'accesso diretto ai locali degli uffici.

CONTATTI

Telefono: 0721 34802

E-mail: info@ordfarmacistips.it

Fax: 0721 378112

P.E.C.: ordinefarmacistipu@pec.fofi.it

Principi normativi di riferimento

Il contesto normativo che ha condotto alla stesura della Carta è il seguente:

- D.Lvo C.P.S. n. 233 del 13/9/1946 e successive modificazioni “Ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie”;
- D.P.R. n. 221 del 5/4/1950 “Regolamento per l'esecuzione del D.L.vo n. 233 del 13/9/1946 sulla ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie”;
- Legge n. 241 del 7/8/1990 e successive modificazioni “Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e successive modificazioni ed integrazioni;
- Dir.P.C.M. 27/1/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e della Semplificazione n. 14 del 22/12/2011.