

CARTA DEI SERVIZI

FARMACIA COMUNALE SANT'ANTONIO DI FIORENZUOLA D'ARDA

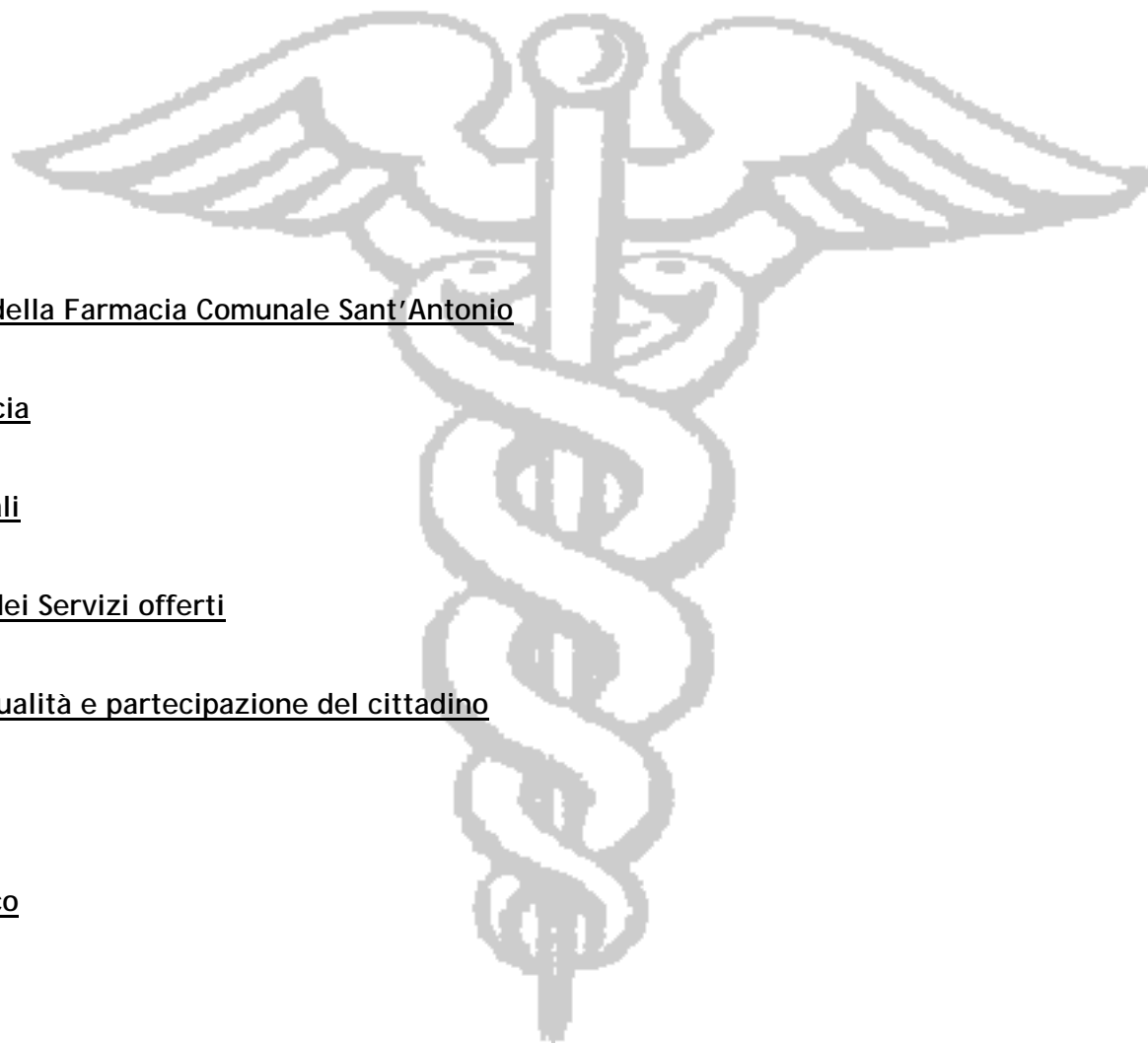
SEDE FARMACEUTICA N.4

VIA KENNEDY N.2

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 12 del 3.02.2011

INDICE

1. La carta dei servizi della Farmacia Comunale Sant'Antonio
2. Attività della Farmacia
3. Principi Fondamentali
4. Standard di qualità dei Servizi offerti
5. Monitoraggio della qualità e partecipazione del cittadino
6. Personale Organico
7. Decalogo del Farmaco



1. La carta dei servizi della Farmacia Comunale

La carta dei servizi della farmacia comunale è rivolta agli utenti e rappresenta un patto di qualità tra la farmacia comunale e gli stessi utenti. In questo documento sono chiariti i principi fondamentali di erogazione del servizio e i relativi standard di qualità erogata. In particolare la Carta dei Servizi definisce i principi, i criteri e le modalità per l'erogazione dei servizi all'utente, stabilisce con standard verificabili i servizi regolamentati; assicura la partecipazione dei cittadini indicando riferimenti precisi per inoltrare reclami e segnalazioni da parte dell'utente. L'utente può conoscere il contenuto della Carta dei Servizi consultando la copia disponibile presso la farmacia comunale oppure visitando il sito Internet del Comune di Fiorenzuola d'Arda (www.comune.fiorenzuola.pc.it).

2. Attività della Farmacia

La farmacia è 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 Comunale di Fiorenzuola d'Arda – ubicata in via Kennedy 2 - Direttore dott.ssa Mantovani Cristiana, assicura ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- Dispensazione di farmaci e presidi
- Assistenza integrativa
- Servizi di base
- Educazione sanitaria

Fanno parte delle competenze della Farmacia Comunale:

- **L'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti e omeopatici**, assicurando, da parte di tutti gli operatori della farmacia, un comportamento improntato al rispetto e alla riservatezza, alla cortesia ed alla disponibilità al dialogo. Si impegna inoltre a rispettare tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, a smaltirli ottemperando a tutte le disposizioni per la salvaguardia ambientale;

- consulenza professionale e qualificata sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- preparazione di prodotti omeopatici e fitoterapici, con comunicazione del farmacista circa la corretta conservazione domestica e l'utilizzo più efficace dei prodotti venduti;
- dispensazione di parafarmaco in genere, compresi prodotti per l'igiene e cura della persona, dietetici, cosmetici e prodotti per l'infanzia, selezionati per l'efficacia e la tollerabilità;
- ampia fornitura di prodotti per la veterinaria;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- iniziative di prevenzione e di educazione alla salute supportate da pubblicazioni specialistiche (angolo della salute, informazioni sull'accesso alla specialistica e ai vari servizi, predisposizione vademecum del viaggiatore, predisposizione schede informative, organizzazione incontri);
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Ssn (diabetologici, prodotti per celiaci, stomi, ecc);
- la farmacovigilanza.

La Farmacia Comunale si impegna a fornire nel territorio i seguenti servizi:

- **Consegna dei farmaci a domicilio** - La Farmacia provvederà alla consegna a domicilio dei farmaci a favore di utenti particolarmente disagiati e privi di assistenza domiciliare la cui condizione deve risultare da una certificazione rilasciata da una struttura pubblica. La consegna gratuita riguarderà tutti i soggetti di età superiore ai 75 anni privi di assistenza, i disabili, gli invalidi, i non deambulanti e, in generale, di quanti sono impossibilitati a recarsi in farmacia. Tale servizio sarà offerto gratuitamente per mezzo del coordinamento con i medici di famiglia.
- **Misurazione della pressione** - La farmacia assicura a tutti gli utenti la misurazione gratuita della pressione mediante apparecchi elettronici rispondenti alle norme di legge a disposizione di tutti gli utenti. Il personale addetto consegnerà alla clientela una tessera con riportati i dati riscontrati che permetteranno di seguire l'andamento della pressione nel corso del tempo.
- **Autoanalisi del sangue** – La farmacia si impegna ad attivare un servizio per il controllo della glicemia e del tasso di colesterolo nel sangue servendosi di apparecchiature elettroniche. Il servizio è rivolto a tutti coloro che aderiranno a specifici protocolli di prevenzioni attivati con la tessera sanitaria. Assoluta gratuità è riservata ai soggetti di età superiore a 75 anni e per tutti i portatori di handicap.
- **Controllo del peso** – La farmacia assicura la verifica del peso gratuita per tutti gli utenti. Oltre alla verifica del peso, la farmacia propone

interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

- **Noleggio apparecchiature elettromedicali** – Il noleggio apparecchi elettromedicali è un servizio che permette al cittadino di usufruire di strumenti controllati e funzionanti per l'uso momentaneo e periodico senza obbligo di acquisto (es: bilance pesa neonati, stampelle, bombole ossigeno). Il servizio è a pagamento.
- **Raccolta di farmaci scaduti** – La farmacia assicura la raccolta di farmaci scaduti mediante la predisposizione di appositi contenitori.
- **Prenotazione dei servizi sanitari tramite CUP** - Tale servizio viene fornito dalla farmacia nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali (es: prenotazione di esami e visite specialistiche).

La Farmacia si impegna altresì:

- a collaborare con le Aziende sanitarie locali ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
- a promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, i turni di apertura della farmacia;
- a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nei locali della farmacia, sito Internet della stessa e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei Servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

3. Principi Fondamentali

Tali prestazioni sono erogate nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, trasparenza, diritto di scelta, riservatezza, accoglienza.

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.

La Farmacia garantisce tale comprensione con manifesti, opuscoli, e quant' altro ritenuto utile.

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.

Partecipazione - Ogni cittadino ha il diritto di partecipare e di collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni.

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.

Cortesia - Il farmacista ricerca un dialogo con il cittadino che aumenti la comprensione.

Valutazione e miglioramento della qualità - Intesa come attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati, in collaborazione con il SSN.

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, il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo 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 rispetto a prodotti acquistati altrove.

Riservatezza - Intesa come l'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.

Accoglienza - Intesa come l'impegno del farmacista che ogni ambiente della farmacia sia facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.

4. Standard di qualità dei Servizi offerti

SERVIZIO	FATTORI DI QUALITA'	STANDARD - IMPEGNO DELLA FARMACIA
Affidabilità nello svolgimento dell'attività professionale	Professionalità degli operatori al contatto con l'utenza	Tutte le operazioni di spedizione della ricetta e consegna dei farmaci sono svolte da un farmacista abilitato
Tempestività nel reperimento e consegna dei farmaci mancanti	Arco di tempo entro il quale sono reperiti e consegnati tali farmaci	Entro le 24 ore feriali purché i farmaci siano reperibili nel normale ciclo produttivo. Comunicazione immediata all'ASL nel caso di assenza dei farmaci dal normale ciclo produttivo.
Informazione all'utenza sull'uso corretto dei farmaci evidenziando i farmaci/medicinali più efferenti il loro disturbo e più economici	Disponibilità dell'operatore a fornire consigli in modo adeguato e personalizzato Promozioni	Durante tutto l'orario di apertura della farmacia comunale Fidelity Card. Sconti medi del 5% applicati sui prodotti SOP e OTC rispetto al listino. Su alcune tipologie selezionate di prodotti verranno proposte, con continuità a rotazione nel tempo, campagne promozionali con proposta di scontistiche fino al 30% sul prezzo di riferimento
Riconoscibilità ed identificazione del personale	Percentuale di operatori dotati di cartellino di riconoscimento	Tutti gli operatori a contatto con utenza sono dotati di distintivo ordine dei farmacisti e cartellino con indicazione del nome

Controllo di qualità dei prodotti parafarmaceutici venduti	Frequenza dei controlli	una volta al mese
Educazione all'uso appropriato del farmaco e parafarmaco	Severa selezione della pubblicità presente in farmacia	Continua
Guardia farmaceutica notturna - diurna	Tempo di risposta alla chiamata	10 minuti
	Presenza di indicazioni sulle farmacie in turno	All'esterno della farmacia, in posizione ben visibile, deve sempre essere presente indicazione delle farmacie in turno
Farmacovigilanza	Tempestività segnalazioni alle autorità competenti	Segnalazione immediata o comunque entro i tre giorni feriali a seconda del tipo di reazione segnalata
Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi ASL - Prenotazione di visite specialistiche ed esami di laboratorio	Riservatezza e tempestività compatibilmente con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo max prenotazione visite 20 minuti
Misurazione della pressione arteriosa	Minimo di riservatezza	Esistenza area destinata al servizio
	Garanzia dei dati riportati nel referto	Controllo periodico delle apparecchiature come previsto dalle ditte produttrici. Indicazione valori mm – max e numero pulsazioni
	Fornitura tessere	A tutti gli utenti che ne fanno richiesta
	Gratuito	Tutti gli utenti
Controllo del peso	Riservatezza	Esistenza area destinata al servizio
	Garanzia dei dati riportati nel referto	Controllo periodico delle apparecchiature come previsto dalle Ditte produttrici

	<p>Gratuità</p> <p>Presenza della dietista</p>	<p>Tutti gli utenti</p> <p>Una/due volte al mese su appuntamento</p>
Noleggio di apparecchiature	<p>Bombole ossigeno e altre apparecchiature mediche</p>	<p>Giorni minimi noleggio : 1 settimana</p> <p>Bombola ossigeno a pagamento e altre apparecchiature su richiesta a pagamento con cauzione</p> <p>Noleggio immediato se disponibile in farmacia</p>
Analisi della pelle e dei capelli	<p>Gratuito</p> <p>Presenza operatrice specializzata</p>	<p>Per tutti</p> <p>Una volta ogni due mesi (a seconda della disponibilità dell'operatrice)</p>
Autoanalisi del sangue	<p>Glicemia e colesterolo</p> <p>Glicemia e colesterolo, GOT, GPT, trigliceridi</p>	<p>Gratuito agli over 75 anni , a tutti i portatori di handicap e a tutti coloro che aderiranno a specifici protocolli di prevenzione attivati tramite la tessera sanitaria</p> <p>A pagamento, tutti i giorni a digiuno</p>
Proposte relative alla comunicazione e alla divulgazione	<p>Informativa sanitaria</p>	<p>n. 4 riviste trimestrali distribuite in farmacia</p>
Consegna farmaci a domicilio	<p>Gratuito</p> <p>Periodicità</p>	<p>over 75, utenti disagiati e privi di assistenza domiciliare la cui condizione risulti da una certificazione rilasciata da una struttura pubblica (medico di famiglia)</p> <p>su richiesta del cittadino in tempi utili</p>

5. Monitoraggio della qualità e partecipazione del cittadino.

La Farmacia Comunale si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza.

La Farmacia si impegna a migliorare gli standard di qualità tramite la loro verifica periodica. La verifica periodica dei parametri qualitativi e quantitativi dei servizi e degli standard, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare le modalità di erogazione dei servizi offerti, viene effettuata con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori, anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza con cadenza annuale.

La farmacia prevede le seguenti modalità di partecipazione del cittadino:

- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini e ricerche sul gradimento dei servizi erogati dalla farmacia comunale e del rapporto farmacista – cittadino. La farmacia comunale si impegna a svolgere queste indagini con cadenza annuale.

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

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

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

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

Il cittadino può esporre direttamente al Direttore della Farmacia, in forma riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella Carta dei Servizi. Qualora il Direttore sia impossibilitato a dare immediato riscontro alla richiesta di chiarimenti inoltrata dal cittadino contatterà direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 10 giorni. Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal Direttore della Farmacia, potrà presentare reclamo scritto al Comune di Fiorenzuola d'Arda. Il Comune, sentiti entro 15 giorni il Direttore ed eventualmente il personale della farmacia, si impegna a rispondere al reclamante entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla Carta dei Servizi, ovvero censurando secondo le previsioni contrattuali tale comportamento qualora venga

giudicato non conforme a detti criteri. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al Direttore della farmacia, mantenendo l'anonimato del cittadino.

6. Personale Organico

Il personale presso la Farmacia – ad oggi - è composto da:

- n° 1 Direttore
- n° 2 Farmacisti a tempo pieno

Il Direttore cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi fondamentali sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della presente Carta dei Servizi, facendone sottoscrivere una copia. Il direttore assicura la continuità nella formazione del personale.

7. Decalogo del Farmaco

1. Il medicinale va usato solo in caso di necessità;
2. Chiedere non costa nulla, rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio rispetto all'utilizzo di un medicinale;
3. Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia;
4. Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco;
5. Anche i farmaci senza obbligo di ricetta debbono essere accompagnati da spiegazioni;
6. Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista;
7. Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura;
8. Conserva i farmaci in un luogo fresco e asciutto, in frigorifero se espressamente indicato e in un luogo sicuro e inaccessibile ai bambini;
9. Conserva integra la confezione senza gettare l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo;
10. Non gettare i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori in prossimità della farmacia.