

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI

PREMESSA

La Farmacia Comunale è un presidio socio-sanitario cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale ai cittadini, preposto all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche e svolto a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità.

E' uno strumento di tutela del cittadino fondato sul patto di collaborazione tra la Società e i cittadini per migliorare la qualità dell'intervento di tutela e di promozione dei diritti di cittadinanza sociale e del benessere della persona.

I servizi che la Farmacia garantisce nascono dal contatto diretto con la cittadinanza a favore della quale a favore della quale non solo viene erogato il servizio di dispensazione dei medicinali ma anche un'attività di consiglio ed ascolto delle esigenze della popolazione. L'attività che si sviluppa quotidianamente in Farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani.

Nel fornire il servizio la Società Farmacie Comunali SRL adotta i principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici previsti dalla normativa vigente e nello specifico si uniforma a criteri di:

Eguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socio-economiche. In particolare il personale impiegato nelle farmacie è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Imparzialità e trasparenza

La Società, attraverso i propri dipendenti, opera in accordo con le autorità sanitarie promuovendo il diritto alla salute ed assicurando ad ogni cittadino un comportamento obiettivo, equo e rispettoso ed improntando la propria azione alla ricerca del benessere del cittadino e dell'offerta di un servizio efficiente e qualificato.

Continuità

La Società si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio limitando il più possibile il disagio per i cittadini attraverso una adeguata organizzazione degli orari di apertura e funzionamento della farmacia nonché in caso di sospensione temporanea del servizio

Partecipazione

La Società si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini per migliorare l'erogazione dei servizi. Per questo garantisce ai cittadini l'accesso alle informazioni sui servizi, considera le informazioni e i suggerimenti per il miglioramento dei servizi e rileva periodicamente la valutazione della soddisfazione degli utenti attraverso questionari e/o altre modalità ritenute utili.

Efficienza ed efficacia

La Società si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, anche attraverso la formazione e l'aggiornamento del personale, ritenuto strategico per la qualità del servizio, l'efficacia e l'efficienza.

SOGGETTO EROGATORE

La Società Farmacie Comunali SRL, detta Società', ha sede legale in Via della Scafa n. 145/D, è costituita dal Comune di Fiumicino che detiene il 51% delle quote societarie e dai due soci privati, direttori delle due Farmacie, che detengono rispettivamente il 24,5% ciascuno della restante quota societaria pari al 49%. La Società è dotata di personalità giuridica, soggettività fiscale ed autonomia imprenditoriale ed ha per oggetto le attività inerenti alla distribuzione dei farmaci e prestazioni di servizi che esplica delle due farmacie comunali:

- Isola Sacra – sita in via della Scafa n 145/ d
- Aranova – sita in via Aurelia km. 24,300

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

La farmacia è un presidio socio-sanitario del territorio al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicinali;
- iniziative di prevenzione e educazione alla salute

La farmacia offre i seguenti servizi:

a) Servizi di base

Misurazione della pressione: viene effettuata tramite apparecchi elettronici rispondenti a requisiti di legge, a disposizione dell'utente. L'onorario delle prestazioni viene concordato a livello locale tra le Associazioni di Categoria.

Controllo del peso: viene effettuato il controllo del peso e svolti interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

Autotest diagnostici di prima istanza: vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi automatici, omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista con protocolli possibilmente concordati con le autorità sanitarie competenti. Saranno utilizzati strumenti dedicati esclusivamente all'autoanalisi del sangue intero capillare.

Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici della ASL, nonché tutte le informazioni disponibili per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una

corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate, sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita anche dalla ASL.

Servizio di prenotazione dei servizi sanitari: viene fornito dalle due farmacie comunali nell'ambito di un accordo con le ASL e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo, nonché con strutture private accreditate e con prezzi convenzionati.

b) Angolo della salute

E' uno spazio, offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone. Queste ultime vengono adeguatamente informate di tale disponibilità, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio ben visibile e facilmente accessibile. La vetrina della farmacia è adattata anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative. L'angolo della salute realizzato assolve anche il servizio Relazioni con il Pubblico.

c) Schede informative

Vengono fornite agli utenti schede informative sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sugli animali d'affezione, sui farmaci omeopatici e prodotti vegani, sulla gestione di pazienti con particolari patologie, sull'eccesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

FARMACIA NEL TERRITORIO

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

a) Consegna dei farmaci a domicilio

La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente.

b) Prevenzione ed Educazione Sanitaria

La Società collabora ad interventi di prevenzione, informazione, educazione sanitaria e alla salute nei quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, presso associazioni culturali, sportive, ricreative. La Società attua interventi nel campo della prevenzione, soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale.

c) Farmacovigilanza

La Società e le farmacie collaborano con le autorità sanitarie a programmi di farmacovigilanza.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI, PROGRAMMI

Standard di Qualità

La società garantisce:

- Che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- Che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesto, nel più breve tempo possibile e comunque entro le 24 ore feriali, purchè reperibili nel normale circuito distributivo;
- Di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione alle autorità sanitarie competenti;
- Che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- Che vengano indicati ai cittadini per i farmaci senza ricetta medica i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- Che siano messe a disposizione strutture minime come sedie, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali areati ed illuminati;
- Che sia garantita la piena accessibilità ai locali rimuovendo eventuali barriere architettoniche, compatibilmente con le autorizzazioni amministrative;
- Che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano una adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è ubicata;
- Che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- Che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
- Che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo e all'ascolto;
- Che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici, venduti in farmacia;
- Che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina e all'interno della farmacia

Verifica degli Standard

La Società individua adeguati indicatori di attività che sono resi noti agli utenti unitamente agli standard ritenuti accettabili. La Società si impegna a migliorare gli standard fornito tramite la loro verifica periodica, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini. La verifica della qualità dei servizi verrà effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza, mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche al fine di raccogliere diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

La Società predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza che comprenderà anche una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti. La Società si impegna ad attivare una apposita casella di posta elettronica per la gestione sia delle richieste di informazioni che di reclami.

Impegni e Programmi

La Società si impegna:

- Ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di sciopero nei servizi pubblici di cui alla Legge 146/1990;
- a collaborare con le autorità sanitarie ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché alla effettuazione di screening di massa;
- a promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;
- a comunicare all'utente, attraverso il sito internet, depliant, comunicati, manifesti affissi nelle sedi farmaceutiche e con ogni altro mezzo ritenuto idoneo, i contenuti della presente "Carta dei Servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima

DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI

Il cittadino può avanzare critiche o reclami in forma scritta, in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard esposti in questa Carta, o chiedere un appuntamento con il Direttore della farmacia interessata che verrà fissato entro massimo 5 giorni lavorativi dalla richiesta. Il cittadino potrà altresì inviare le proprie osservazioni all'indirizzo di posta elettronica 09659@pec.federfarma.it ovvero per iscritto alla Società presso la sede di via della Scafa 145/D

INFORMAZIONI UTILI

- 1- il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
- 2- Rivolgiti al tuo farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo del medicinale.
- 3- Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare un farmaco.
- 4- Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione devono essere accompagnati da spiegazioni, quindi se non sei soddisfatto, chiedi.
- 5- Non si devono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
- 6- Segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura è un tuo diritto e aiuta tutti.
- 7- E' bene riporre i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato, e soprattutto fuori della portata di bambini ed animali.
- 8- E' opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
- 9- Non bisogna gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura ma negli appositi contenitori presenti all'interno o in prossimità di tutte le farmacie.

10- E' molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il tuo farmacista.

11- Ricordati dei tuoi farmaci se parti e vai all'estero.

Questo documento è stato elaborato a partire dalla Carta dei Servizi precedentemente in vigore.

Si compone dei seguenti capitoli:

- 1- Premessa
- 2- Soggetto erogatore
- 3- Informazioni sulle strutture e sui servizi offerti
- 4- Farmacia nel territorio
- 5- Standard di qualità, impegni, programmi
- 6- Diritto di accesso e reclami
- 7- Informazioni utili