

CARTA DEI SERVIZI

FARMACIA COMUNALE DI SANTA SOFIA



**LO STRUMENTO DEL CITTADINO PER CONOSCERE
LA FARMACIA COMUNALE
ED I PROPRI DIRITTI**



COMUNE DI SANTA SOFIA

INDICE

Servizi offerti dalla farmacia	pag. 3
Principi fondamentali	pag. 5
Impegni per la qualità dei servizi	pag. 6
La farmacia di turno	pag. 8
Gli standard di qualità dei servizi	pag. 9
La partecipazione del cittadino	pag. 11
La tutela del cittadino	pag. 12
Il decalogo del farmaco	pag. 12



1. Servizi offerti dalla farmacia

La salute dei cittadini è considerata dalla Costituzione Italiana un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sanitari e sociali che vanno dal medico di medicina generale ai diversi poliambulatori specialistici. In questo quadro di attività le Farmacie rivestono un ruolo di intermediazione tra il cittadino e i medicinali, appartenente al settore della assistenza sanitaria di base.

Le Farmacie, infatti, sono capillarmente presenti sul territorio e accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno e della notte e in qualsiasi giorno dell'anno.

La farmacia è anche un più complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.

I servizi e le prestazioni offerti della farmacia sono sintetizzabili come segue:

- ✓ dispensazione di farmaci e parafarmaci;
- ✓ servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);
- ✓ servizi socio-sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie);
- ✓ servizi di informazione ed educazione sanitaria.

In particolare i servizi offerti dalla Farmacia Comunale sono:

- ✓ misurazione della pressione: viene effettuata tramite apparecchio elettronico rispondente ai requisiti di legge.
Il servizio è gratuito
- ✓ Elettrocardiogramma progetto bluc@rdio con lettura in tempo reale e consegna dell'esito dell'esame.
Ticket €. 10,00



COMUNE DI SANTA SOFIA

- ✓ controllo del peso: l'iniziativa prevede la verifica del peso e informazioni varie per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie;
- ✓ specialità omeopatiche e fitoterapiche, dermocosmesi;
- ✓ informazioni al cittadino tramite opuscoli e riviste che riguardano l'educazione all'uso del farmaco e la salute in genere.

Fanno parte delle competenze della farmacia:

- ✓ l'approvvigionamento, la conservazione e la l'elargizione dei medicinali;
- ✓ la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- ✓ le preparazioni galeniche;
- ✓ la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale;
- ✓ la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari e dell'informazione;
- ✓ la farmaco sorveglianza.



2. Principi Fondamentali

Nel fornire i propri servizi, la Farmacia Comunale adotta i seguenti principi fondamentali:

Informazione

I farmacisti si impegnano a predisporre schede informative ed interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti negativi; inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte degli utenti. I farmacisti si adoperano per fornire il maggior numero di servizi utili all'utente e si accertano che la loro accessibilità sia sempre sostanziale e non solo formale.

Uguaglianza

È riconosciuto a tutti gli utenti l'accesso ai servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

Imparzialità

A tutti gli utenti è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso.

Continuità

A tutti gli utenti è assicurata la continuità qualitativa delle prestazioni.

Diritto di scelta

Ogni utente può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata scelta.



COMUNE DI SANTA SOFIA

Partecipazione

L'utente ha diritto di collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni.

Riservatezza

Il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tantomeno, le notizie sul tipo di servizio di cui l'utente, eventualmente, ha usufruito.

3. Impegni per la qualità dei servizi

La Farmacia Comunale, nell'ambito delle prestazioni offerte, persegue i seguenti obiettivi:

- fornire all'utenza un prodotto/servizio conforme alle normative di legge ed affidabile;
- investire sulla qualità dei prodotti/servizi forniti per poter soddisfare le potenziali richieste della clientela;
- soddisfare bisogni ed esigenze dell'utenza;
- migliorare i prodotti/servizi offerti all'utenza ed alla clientela tramite il monitoraggio ed il mantenimento della qualità dei servizi.

In particolare la Farmacia Comunale si prefigge di raggiungere la soddisfazione del cliente attraverso:

- il controllo continuo dei processi aziendali con la finalità di incrementare l'efficacia e l'efficienza degli stessi;
- la formazione e l'aggiornamento del personale a tutti i livelli.



COMUNE DI SANTA SOFIA

Inoltre, la Farmacia garantisce che:

- la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- siano rispettate tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, si ottemperi nello smaltimento a tutte le disposizioni per la salvaguardia dell'ambiente;
- venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità prezzo (c.d. farmaci generici);
- vengano svolte iniziative di informazione nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie;
- i propri locali siano liberi da barriere architettoniche esterne e sia garantita l'accessibilità agli stessi per i disabili;
- vengano rispettati i turni di servizio tali da assicurare un'adeguata copertura delle esigenze del territorio;
- tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
- il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo ed all'ascolto;



COMUNE DI SANTA SOFIA

- venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;
- venga effettuata una adeguata selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia;
- al cliente, in caso di emergenza, vengano fornite le informazioni e il supporto necessario a superare una situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie d'emergenza;
- nel sito istituzionale del Comune di Santa Sofia dedicare uno spazio specifico alla Farmacia dove sono riportate utili informazioni, nonché la trasparenza sull'andamento delle entrate, le convenzioni ed inoltre la possibilità di consultare la presente Carta.

4. Farmacia di turno

La Farmacia di turno costituisce un importante servizio ai cittadini. Ha lo scopo di garantire l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario.

Questo servizio è regolamentato da una apposita legge regionale che stabilisce le modalità di effettuazione. Il servizio esplica la sua funzione assicurando ai cittadini la reperibilità di farmaci urgenti, prescritti da un medico, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Come è possibile sapere qual è la farmacia di turno, a noi più vicina? È molto semplice:

- ✚ consultando la bacheca esposta all'esterno della farmacia;
- ✚ consultando le apposite rubriche sui quotidiani locali;
- ✚ telefonando al numero verde attivo 24 ore su 24;
- ✚ consultando il sito della farmacia.



COMUNE DI SANTA SOFIA

5. Gli standard di qualità dei servizi – Servizi base

Servizi	Fattori di qualità	indicatore	standard
Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia	1) garanzia che il prodotto sia disponibile; 2) tempo di approvvigionamento	1) percentuale di non disponibilità 2) tempo richiesto	1) 0,05% 2) 24 ore riducibili
Terapia del dolore	pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	giacenze da registro di carico e scarico	evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita nel magazzino	congruità delle condizioni climatiche dei locali necessari e alla corretta conservazione dei medicinali	temperatura	max 25°/30°temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Preparazione di formule magistrali ed officinali	rispetto delle norme di buona preparazione dei medicinali	etichetta contenente tutte le informazioni previste	presenza di etichetta visibile
Informazione sui medicinali	Precisazione su indicazioni terapeutiche	presenza del distintivo dell'ordine dei farmacisti	comprensione da parte del cittadino
Valutazione sulla qualità dei prodotti	certificazione da parte di enti riconosciuti o università	disponibilità di dati comparativi dei prodotti	visibilità dei dati comparativi
Farmaco vigilanza	tempestività	tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	competenti segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata
Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	Regolarità puntualità	disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	comprensione da parte del cittadino
Gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali	tempestività	tempo richiesto per informare il medico	entro un'ora
Disponibilità elenchi specialità medicinali	accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche autorizzazione immissione commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)



COMUNE DI SANTA SOFIA

Servizi specializzati

Servizi	Fattori di qualità	Indicatore	standard
1) misurazione della pressione arteriosa 2) elettrocardiogramma	1) esistenza di area destinata ai servizi 2) disponibilità di apparecchi automatici 3) risposta scritta e garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza 2) dati riportati sul referto 3) controllo periodico della apparecchiatura	1) presenza di un elemento separatore dal resto della farmacia 2) indicatori del test 3) consegna referto
Controllo del peso	Garanzia dei valori rilevati	Controllo della apparecchiatura	Come previsto dalla ditte produttrici

Informazione ed educazione sanitaria

informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa servizio sanitario	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	tempo reale (via telematica)
informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali ssn) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento	1) garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) accessibilità dei dati	1) frequenza dell'informazione 2) tempo richiesto	1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2) tempo reale (via telematica)
attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di scuole, associazioni, circoli culturali	competenza riconosciuta dal soggetto invitante	frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum del personale	acquisizione annuale dei crediti minimi e.c.m. (educazione continua in medicina)
pubblicizzazione di campagne di vaccinazione	regolarità, chiarezza	visibilità dell'annuncio	copertura del periodo
esposizione dei prodotti parafarmaceutici	1) distinzione tra i differenti settori merceologici 2) visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codici a barre)	1) segnaletica interna 2) etichetta o cartellino del prezzo	1) chiarezza della informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) esistenza di etichetta su tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti
informazione sul prezzo dei medicinali	applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	prezzo riportato dallo scontrino	applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 h dal cambio di prezzo
possibilità di reclamo	velocità della risposta	procedura formalizzata nella carta dei servizi	massimo 30 giorni



6. La partecipazione del cittadino

La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, allestendo vetrine o spazi interni che diano un'immagine consona al ruolo primario di luogo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale.

Inoltre, la farmacia si accerta che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini.

La farmacia ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini.

I modi della partecipazione sono molteplici:

- ✓ Incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico;
- ✓ Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino;
- ✓ Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.
- ✓ La farmacia garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio.



COMUNE DI SANTA SOFIA

7. La tutela del cittadino

I cittadini e tutti gli utenti possono far valere i propri diritti attraverso segnalazioni, suggerimenti o reclami dei clienti in merito alla qualità dei servizi loro resi, effettuerà periodiche rilevazioni tramite indagini a campione e raccolta di reclami e suggerimenti presso la farmacia stessa.

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza, nella piena tutela dei diritti degli utenti e della loro riservatezza. Il trattamento dei dati da parte del Comune di Santa Sofia è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni.

8. Il decalogo del farmaco

Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.

Chiedere non costa niente!

Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.

Il farmacista è il tuo consulente di fiducia.

Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.

Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!

Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.

Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.

Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.



COMUNE DI SANTA SOFIA

Conserva integra la confezione non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.

Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità della farmacia.

Restituisci i farmaci ancora non scaduti al tuo farmacista: saranno dati gratuitamente a persone bisognose.

Tutti gli standard di erogazione dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni "normali" con esclusione quindi di situazioni "straordinarie" quali ad esempio eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti delle Autorità Pubbliche.

Questo documento può essere soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di legge e direttive emanate da parte delle Autorità competenti in materia.

FARMACIA COMUNALE DR. "G.Cavallucci"

Piazza Matteotti n. 1

tel. +390543 970134

fax 0543 970134

www.comune.santa-sofia.fc.it

farmaciassofia@gmail.com

PEC - comune.santa-sofia@cert.provincia.fc.it

La farmacia comunale osserva i seguenti orari di apertura

Dal lunedì al venerdì *8.30-12.30 e 15.30-19.30*

Sabato *8.30-12.30*