

FARMACIA COMUNALE "G. Cavallucci"

Servizi	Fattori di qualità	indicatore	standard
fornitura di medicinali reperibili tramite distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia	1) garanzia che il prodotto sia disponibile 2) tempo di approvvigionamento	1) percentuali 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)
---	---	-----------------	------------------------------

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	1) segnaletica interna 2) etichetta o cartellino del prezzo	1) chiarezza della informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) esistenza di

	per ogni prodotto (o codici a barre)		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 nel100% dei casi entro24 h dal cambio di prezzo
possibilità di reclamo	velocità della risposta	procedura formalizzata nella carta dei servizi	massimo 30 giorni

**IL RESPONSABILE DEI PROCEDIMENTI
 E' IL DIRETTORE DELLA FARMACIA
 COMUNALE
 DR. LORIS ZANCHINI
 TELEF. 0543 970134
 E-MAIL : farmaciassofia@gmail.com**