



Farmacia Comunale Cavallari

Premessa

La farmacia costituisce 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 svolge un servizio pubblico la cui erogazione dev'essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirla e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità.

L'esigenza della predisposizione di un documento ad hoc denominato "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" che individui i servizi offerti risponde all'esigenza di disciplinare compiutamente ed in modo più efficiente il rapporto tra la parte che eroga il servizio e la cittadinanza.

Detto documento costituisce un atto di impegno del farmacista nei confronti dei cittadini/utenti e dovrà essere articolato come segue.

Art. 1 – Servizi offerti dalla Farmacia

La Farmacia del Comune di Castello dell'Acqua, affidata in concessione con contratto n.529 del 30/06/2014 e situata in via Cavallari 31, assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericoltura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.Lgs. n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;
2. la preparazione estemporanea di medicamenti e preparazioni magistrali;
3. la consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
4. l'informazione e l'educazione sanitaria;
5. l'attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2 comma 461 e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della farmacia:

- 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, poichè, 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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 anche rispetto a prodotti acquistati altrove;
- partecipazione - ogni cittadino ha il diritto di partecipare, collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni; valutazione e miglioramento della qualità intesa come l'attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;
- 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, con particolare attenzione nel caso dei prodotti maggiormente vocati al consiglio professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile;
- 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 a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia anche le seguenti prestazioni:

- ☑ Misurazione gratuita della pressione
- ☑ Controllo gratuito del peso
- ☑ Noleggio di apparecchi elettromedicali: tirilatte elettrico aerosol stampelle
- ☑ Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'ASL, nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'ASL 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 dall'ASL medesima;
- ☑ Schede informative: vengono fornite schede informative da distribuire in farmacia sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza;
- ☑ Servizio di autoanalisi con misurazione del colesterolo, glicemia, trigliceridi, emoglobina, acido urico e transaminasi. Il seguente servizio è gratuito per i residenti nel comune di Castello dell'Acqua con età maggiore di 65 anni.
- ☑ Ritiro medicinali scaduti.
- ☑ Servizio gratuito di prenotazione CUP per le visite ospedaliere.
- ☑ Foratura orecchio.

Art. 2. – Standard di qualità

La farmacia garantisce:

- il rispetto delle norme in materia di distribuzione dei farmaci,
- che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile;
- di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici per le loro necessità;
- che il comportamento proprio sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
- che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali areati ed illuminati;
- che i propri locali siano liberi da barriere architettoniche esterne e sia garantita l'accessibilità agli stessi per i disabili;
- che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini.

Art. 3 – Impegni e programmi

La farmacia:

1. rispetta tutte le norme per una buona conservazione di tutti i prodotti presenti in farmacia;
2. crea "un angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
3. dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura di ognuno di loro; promuove e partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
4. espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie di turno, con i relativi numeri di telefono;
5. comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e, ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i servizi offerti.

Art. 4 – Procedure di attuazione del sistema qualità

La farmacia individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi, e temporali e, a fronte degli stessi, saranno perfezionati gli standard generali del servizio;

La farmacia si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini;

La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche la fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti;

Art. 5 – Tutele

La farmacia deve mettere a disposizione dell'utente servizi e mezzi per rivendicare il rispetto

degli standard di qualità che si impegna a garantire.

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, la Farmacia si impegna a realizzare e a rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino, garantendo allo stesso anche la possibilità di esporre formalmente le proprie rimostranze al Comune.