



CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'

FARMACIA COMUNALE FARMA APRILIA S.r.l.

Sommario

PREMESSA.....	1
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
SERVIZI.....	4
STANDARD DI QUALITA'	5
IMPEGNI E PROGRAMMI	7
DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI.....	7
INFORMAZIONI UTILI	8

A cura del Dott. Alessandro Russo
Direttore FARMA APRILIA S.r.l.

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento di impegno della Farma Aprilia s.r.l. verso i cittadini/utenti in modo da garantire i diritti degli stessi.

La Farmacia Comunale Farma Aprilia s.r.l. si presenta ai propri utenti, dichiara i propri fini istituzionali, esplica i propri programmi ed i principi fondamentali cui intende uniformare i propri servizi; vengono descritti i servizi offerti, come accedervi, il modo corretto per fruire delle prestazioni e la descrizione delle strutture che danno il servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Fine istituzionale della Farma Aprilia s.r.l. è quello di fornire ai cittadini prodotti farmaceutici e parafarmaceutici; fanno inoltre parte delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali ;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e Provinciale;
- 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 sociosanitari e dell'informazione;
- la farmaco vigilanza

A questo servizio si aggiungono:

- Servizi di base
- Servizi socio -sanitari specializzati
- Servizi di informazione ed educazione sanitaria

Per ognuno di essi, vengono garantiti ai cittadini utenti, i seguenti **principi**:

- *Eguaglianza*: i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano chiarezza delle indicazioni ricevute; infatti a fronte dell'aumento della popolazione anziana, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da Paesi stranieri, i farmacisti garantiscono anche alle fasce di popolazione più deboli la comprensione delle informazioni ricevute, con manifesti, opuscoli e quant'altro ritenuto utile.

- *Imparzialità*: i farmacisti operano per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.
- *Continuità*: i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.
- *Diritto di scelta*: la Farmacia deve poter essere scelta dai cittadini/utenti liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale o morale, in modo tale che sia possibile assicurare, nei tempi più brevi possibili l'accesso ai farmaci e alle cure qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, economica e politica del paziente; i farmacisti rispettano le libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove.
- *Efficienza ed Efficacia*: i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino. I farmacisti rispondono in maniera precisa e adeguata alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.
- *Partecipazione*: possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie osservazioni.
- *Cortesìa*: il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi, e il proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto.

- *Valutazione e miglioramento della qualità*: lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale e Provinciale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

- *Trasparenza*: il farmacista si impegna a instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

Il fine principale delle Farmacie è quindi quello di favorire la salute dei cittadini.

SERVIZI

1) SERVIZI DI BASE

- Misurazione della pressione: viene effettuata nella sede della farmacia, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente
- Controllo del peso: l'iniziativa prevede, oltre alla verifica del peso, 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 completamente automatici purché omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista sulla base di protocolli possibilmente concordati con l'Azienda Sanitaria Locale.

2) SERVIZI DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

- Consigli per la salute: è un servizio offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone e gli operatori delle farmacie comunali garantiscono la piena disponibilità nell'effettuare il servizio stesso.
- Schede informative: Vengono fornite schede informative da distribuire in farmacia sulle malattie in genere, 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.

- **Prevenzione ed educazione sanitaria:** La Società collabora con gli enti pubblici presenti sul territorio per interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute. La Società collabora con le Aziende Sanitarie Locali a programmi di farmacovigilanza.
- **Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi:** vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'A.S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'A.S.L. per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate.

STANDARD DI QUALITA'

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del servizio, la Farmacia Comunale Farma Aprilia s.r.l. adotta i seguenti standard di qualità:

- 1) che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- 2) che i farmaci "mancanti" vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché siano disponibili nel normale ciclo distributivo;
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- 4) che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici per il disturbo segnalato;
- 5) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- 6) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- 7) che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- 8) che venga effettuato un adeguato controllo:
 - della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
 - di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- 9) che venga effettuata la pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia nel rispetto della normativa vigente;

- 10) un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia, secondo le loro specifiche competenze;
- 11) la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- 12) al cittadino che, in caso di emergenza, saranno fornite le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- 13) il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- 14) una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;
- 15) rispetta le norme della farmacopea ufficiale per la preparazione e la confezione dei farmaci;
- 16) fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini sia, infine, se interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista;
- 17) crea un "angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
- 18) si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di conforto;
- 19) attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le ASL e, ove necessario con le associazioni di volontariato, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, alle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi pubblici (C.U.P.);
- 20) prevede uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi ;
- 21) sceglie, nell'attuazione delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti;
- 22) crea, al suo interno, uno spazio apposito dedicato alle informazioni di carattere sociosanitario, disponibile anche ad ospitare informazioni fornite dalla Asl sui propri servizi;
- 23) fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi;

- 24) dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
- 25) promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- 26) assicura un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni;
- 27) arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;
- 28) lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera;
- 29) espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizi propri e delle altre farmacie e che riporti l'indirizzo delle farmacie ivi indicate;
- 30) affigge un cartello con la dicitura «Non fumare» e si impegna a far rispettare tale indicazione in tutti i propri locali;
- 31) provvede alla rimozione delle barriere architettoniche, esterne ed interne, e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e, quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini;
- 32) presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.).

IMPEGNI E PROGRAMMI

La Farmacia Comunale Farma Aprilia s.r.l. si impegna a:

- adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di sciopero nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990 integrata ed aggiornata con L. 27 dicembre 2013, n. 147;
- 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;
- praticare gli orari di apertura propri del settore;
- comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della presente "Carta dei servizi"; le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio; le decisioni che riguardano gli stessi

utenti e loro motivazioni; le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

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 che verrà fissato entro massimo cinque giorni lavorativi dalla richiesta. Il cittadino potrà altresì inviare le proprie osservazioni all'indirizzo di posta elettronica farmaprilvia@libero.it, ovvero per iscritto all'indirizzo Farmacia Comunale Farma Aprilia s.r.l., via Inghilterra, 108, 04011 Aprilia (LT).

INFORMAZIONI UTILI

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.
3. Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco è una sana abitudine.
4. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
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.
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 e in prossimità di tutte le farmacie.
10. E' molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il tuo farmacista