

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

LO STRUMENTO PER CONOSCERE LA FARMACIA COMUNALE E I DIRITTI DEL CITTADINO DEL **COMUNE DI GALLIERA**

PREMESSA

La farmacia pubblica oggi ha lo scopo di:

- garantire concorrenza in un mercato che altrimenti sarebbe monopolio dell'interesse privato;
- garantire spirito etico e di servizio in una attività con ampie caratteristiche commerciali;
- fornire una informazione indipendente e non consumista sul corretto uso dei farmaci;
- sviluppare servizi aggiuntivi al cittadino (CUP, autodiagnosi, ecc.) allo scopo di facilitare l'accesso ai servizi sanitari convenzionati e sviluppare una mentalità di prevenzione;
- costituire un punto di ascolto delle esigenze del cittadino in ambito socio-sanitario;
- liberare delle risorse economiche che possono essere reinvestite nel sociale.

Le amministrazioni comunali possono gestire le farmacie comunali sia direttamente (gestione in economia) sia a mezzo di azienda speciale o di società partecipata di gestione sottoscrivendo, in un contratto di servizio, gli impegni cui il soggetto gestore deve rispettare a fronte dell'affidamento della gestione della farmacia. Alle amministrazioni è inoltre consentita la possibilità di affidare la gestione della farmacia comunale mediante procedura ad evidenza pubblica.

Nel contratto di servizio si definiscono i livelli qualitativi del servizio tramite un impegno preso pubblicamente con i cittadini (**la carta dei servizi**), si definiscono le finalità della gestione e i servizi collaterali che il gestore deve garantire sul territorio.

LA FARMACIA COMUNALE DI GALLIERA

La Farmacia Comunale si pone sul territorio come vero e proprio "presidio socio sanitario e centro di servizi sanitari" nel quale, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, essenziali per i cittadini, connessi alla cura, all'informazione sanitaria, alla prevenzione e al mantenimento del benessere psicofisico.

La Farmacia si rivolge ai cittadini con l'obiettivo di fornire, oltre ad un servizio farmaceutico di qualità, garantito da una struttura organizzata e da un complesso di beni e servizi, anche un punto di riferimento e di ascolto delle esigenze del cittadino in ambito socio-sanitario.

La Farmacia si rivolge direttamente agli utenti per informarli sui servizi che può erogare e sugli standard di qualità che si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Per far questo si è dotata di una Carta dei Servizi, un documento con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia dei cittadini nei confronti della propria Farmacia Comunale.

Una “carta degli impegni” destinata a cambiare negli anni, così come mutano i bisogni dei cittadini, adeguandosi ad essi in un percorso di condivisione delle esigenze.

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di conoscenza teso a fornire una serie di informazioni sul servizio erogato, sulla organizzazione della farmacia, sugli standard di qualità nonché uno strumento di tutela per i cittadini che garantisca risposte a chi formula richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti, con ciò rispondendo alla richiesta di professionalità, qualità e garanzia che la Farmacia e ancora di più la Farmacia Pubblica deve assicurare.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella erogazione dei servizi di competenza, la Farmacia Comunale opera nel rispetto dei seguenti principi:

Efficacia

Il Farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica e di automedicazione avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle corrette modalità di assunzione.

Efficienza

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale costantemente rinnovata attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

Eguaglianza

Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

Cortesia

È la ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

Miglioramento della qualità

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.

Trasparenza e riservatezza

Trasparenza e riservatezza rappresentano, insieme, lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

TUTELA DEL CITTADINO E PARTECIPAZIONE

Tutela del cittadino

Il Comune di Galliera pone al centro della propria attenzione il Cittadino e quindi tutta l'attività della Farmacia Comunale è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità.

La Farmacia Comunale, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione dei presidi sanitari, secondo gli accordi regionali con il sistema sanitario, dei servizi sanitari e sociosanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti. Si pone pertanto dalla sua parte e cerca di aiutarlo nella soluzione di problemi che ne limitino l'accesso ai servizi garantiti dal Sistema Sanitario Regionale, ponendosi ove possibile come intermediario tra il cittadino e il medico di base, il medico specialista o gli uffici amministrativi della ASL.

La Farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale.

Inoltre, la Farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale.

Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone.

Partecipazione del cittadino

La Farmacia Comunale ritiene indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio.

La Farmacia Comunale garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto dai cittadini.

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.

Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia Comunale ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Il cittadino può rivolgersi direttamente presso la farmacia o per iscritto al Comune per i reclami che intende formulare a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità e la qualità delle prestazioni, ovvero per dare suggerimenti in ordine ad eventuali miglioramenti del servizio stesso.

SERVIZI PER IL CITTADINO

I servizi tradizionali e dovuti della farmacia sono:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;

- l'indicazione delle norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, lo smaltimento secondo le disposizioni per la salvaguardia dell'ambiente;
- l'attivazione di una fattiva collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN (Sistema Sanitario Nazionale);
- la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, sia nell'ambito dell'educazione sanitaria che nella prevenzione delle malattie, all'accesso ai servizi socio-sanitari, all'informazione;
- la farmacovigilanza, in particolare relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco;
- la disponibilità ad effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti più frequenti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Distretti di base o altri Servizi operanti sul territorio.

Ad integrazione delle attività tipiche della farmacia, la Farmacia Comunale opera di concerto e in convenzione con le strutture sanitarie e le Associazioni che hanno come finalità la tutela e la promozione della Salute, al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- favorire la prevenzione;
- soddisfare i bisogni della popolazione;
- cogliere le istanze di una società in evoluzione;
- contribuire a formare nuove generazioni sempre più consapevoli dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.

Il fine principale della Farmacia Comunale è la salute e il benessere dei cittadini.

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del Servizio, la Farmacia Comunale adotta i seguenti standard di qualità:

- 1) garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato da un Farmacista;
- 2) si procura i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile (massimo 24 ore);
- 3) rispetta le Norme di Buona Preparazione per la predisposizione e il confezionamento dei farmaci;
- 4) fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in Farmacia, sia di propria iniziativa che su richiesta dell'utente;
- 5) garantisce la consultazione della Farmacopea Ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci, del listino dei prezzi dei farmaci da automedicazione;

- 6) garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari per superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- 7) garantisce l'accessibilità ai locali per i portatori di handicap, locali ben arredati, illuminati ed areati;
- 8) garantisce che vengano rispettati turni di servizio che assicurino una reale copertura delle esigenze del territorio ove sono situate;
- 9) assicura e promuove con oneri a proprio carico un servizio di consegna a domicilio a favore di pazienti particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per i pazienti, eventualmente anche in collaborazione con le Associazioni di volontariato;
- 10) annualmente assicura e promuove con oneri a proprio carico un ciclo di incontri aperti alla cittadinanza per lo sviluppo della memoria e prevenire l'involuzione della stessa.

La Farmacia Comunale garantisce inoltre i seguenti servizi aggiuntivi:

1) Misurazione della pressione

Questo servizio è costantemente disponibile nella Farmacia Comunale ed effettuato con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; il cittadino riceve una tesserina sulla quale inserirà i dati riscontrati ad ogni misurazione, potendo così seguire, nel corso del tempo, l'andamento della propria pressione. Il servizio è gratuito.

2) Controllo del peso

La bilancia in dotazione, fornita di altimetro, consente sia la verifica del peso che dell'altezza. Gli operatori sono disponibili a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie. Il servizio è gratuito.

3) Servizio di autodiagnosi

Vengono messi a disposizione del pubblico apparecchiature omologate periodicamente tarate e revisionate per la misurazione di alcuni parametri utili per il controllo e la prevenzione di alcune patologie, come la glicemia, il colesterolo, i trigliceridi, ecc. Il servizio viene fornito al prezzo del costo del materiale di consumo necessario per l'effettuazione dei test.

4) Campagna di prevenzione del diabete

Annualmente, durante la settimana in cui si svolge in tutta Italia la Giornata nazionale del diabete, viene effettuata una campagna di educazione sanitaria per la prevenzione del diabete con controllo gratuito della glicemia e consegna di materiale informativo.

5) Prenotazioni visite specialistiche (CUP)

La Farmacia Comunale prenota gratuitamente visite specialistiche e prestazioni diagnostiche in collegamento telematico con la ASL.

Vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda ASL nonché tutte le informazioni messe a disposizione 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.

6) Prevenzione ed educazione sanitaria

I farmacisti che prestano servizio presso la Farmacia Comunale collaborano ad interventi di informazione, prevenzione ed educazione sanitaria sul territorio. In particolare la Farmacia Comunale si rende disponibile a realizzare incontri, dibattiti con i cittadini sui temi inerenti la salute, coinvolgendo altro personale sanitario, anche in coordinamento con la ASL.

Presso la Farmacia Comunale, periodicamente vengono distribuite agli utenti, schede informative e pubblicazioni sulle malattie più comuni, sull'igiene, sull'infanzia, su particolari patologie e su quanto altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza. La documentazione fornita dalla ASL verrà messa a disposizione degli utenti garantendone la massima divulgazione.

7) Distribuzione ausili e articoli sanitari

Il servizio prevede la distribuzione in modo organizzato e gratuito c/o i locali della Farmacia Comunale degli ausili e articoli sanitari ai pazienti per conto delle strutture ospedaliere di riferimento per la zona socio-sanitaria.

8) servizi aggiuntivi proposti al pubblico: tipologia e organizzazione degli stessi (come da offerta tecnica)

VERIFICA DEGLI STANDARD

La Farmacia Comunale ha individuato alcuni indicatori indispensabili per valutare la qualità dei servizi forniti.

Gli indicatori individuati sono:

- professionalità nell'erogazione del servizio
- disponibilità al consiglio e alla consulenza
- cortesia del personale
- velocità del servizio
- gradimento dei servizi aggiuntivi offerti

- assortimento e qualità dei prodotti
- lay-out e pulizia dei locali
- prezzi praticati

La Farmacia Comunale si impegna ad effettuare forme di rilevamento periodico della qualità percepita dai cittadini attraverso la compilazione di appositi questionari che saranno distribuiti ogni 2 anni.

Il risultato delle valutazioni degli standards di qualità percepita dei servizi erogati diverrà parte integrante delle relazioni sui risultati della gestione.

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio e sarà assoggettata a revisione quinquennale.

Allegati:

- Decalogo del Farmaco

UN DECALOGO PER IL FARMACO

(Fonte: Rivista specialistica [Informazioni sui farmaci](#))

LE DIECI REGOLE PER UN USO APPROPRIATO DEL FARMACO:

I farmaci sono un bene prezioso ma vanno usati con saggezza, in modo da sfruttarne gli effetti positivi e ridurre al minimo i rischi.

Ecco dieci regole per un uso corretto e sicuro dei farmaci.

- 1) Seguire con attenzione le indicazioni del medico, in quanto le modalità di assunzione del farmaco sono importanti perché possa agire ed essere ben tollerato. Non esitare a porre al medico e al farmacista domande dettagliate sulla corretta modalità di assunzione della terapia. Per non dimenticare di assumere il farmaco, abituarsi ad assumerlo sempre alla stessa ora. Se si dimentica una dose, provvedere al più presto, a meno che non sia prossima l'assunzione della dose successiva.
- 2) Non sollecitare il medico a prescrivere farmaci: i farmaci non possono sostituirsi a corrette abitudini alimentari e di vita. Prevenire è meglio che curare.
- 3) Prima che il medico prescriva un farmaco è bene informarlo:
 - di eventuali farmaci che si stanno già assumendo, sia che siano stati prescritti sia acquistati di propria iniziativa;
 - se si hanno malattie gravi ai reni o al fegato o ad altri organi;
 - se si è sofferto in passato di allergie a farmaci o di malattie quali eczema, asma, orticaria;
 - se si è in gravidanza o si allatta o se è possibile una gravidanza nel corso del trattamento.
- 4) La durata del trattamento dipende dal tipo di disturbo e, talora, dalla sua gravità. Per particolari malattie (es. ipertensione, asma) i farmaci vanno assunti in modo continuativo, per mesi, anni, a volte per tutta la vita.
- 5) Oltre agli effetti benefici, ogni farmaco può comportare alcuni effetti indesiderati. Se si nota la comparsa di qualche disturbo insolito dopo aver iniziato l'impiego del farmaco, o dopo alcuni giorni dalla sua interruzione, segnalarlo al medico.
- 6) In generale si dovrebbe utilizzare un solo farmaco per volta, o comunque il minor numero possibile di farmaci, per scongiurare il rischio di interazioni sfavorevoli che potrebbero ridurre l'efficacia della cura o aumentarne i rischi. È bene perciò evitare di assumere farmaci non strettamente necessari.
- 7) I bambini e gli anziani sono particolarmente sensibili agli effetti dei farmaci e richiedono una attenta personalizzazione del dosaggio.

- 8) Durante la gravidanza i farmaci vanno utilizzati solo se i benefici superano i possibili rischi per il feto e, in generale, solo su consiglio del medico. Le conoscenze degli effetti sul feto per la maggior parte dei farmaci in commercio sono tuttora largamente incomplete.
- 9) Tenere i farmaci in luogo non accessibile ai bambini. In caso di ingestione accidentale rivolgersi al Pronto soccorso portando con sé il flacone dei medicinali. Conservare i farmaci a temperatura ambiente, in un luogo fresco e asciutto e al riparo della luce e nella loro confezione originale assieme al foglietto illustrativo. Prima di assumere un farmaco verificare sempre la data di scadenza riportata sulla confezione.
- 10) Diffidare dei suggerimenti di amici o parenti in merito a farmaci "miracolosi". Ogni cura va adattata alle esigenze di ogni singolo individuo come un abito su misura e ciascuno risponde ad un determinato farmaco in modo del tutto personale. Inoltre, un disturbo anche banale può nascondere una malattia più seria e ciò che è servito ad una persona non è detto che vada bene per un'altra.