

CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA

1. Principi

La presente carta dei servizi (a seguire Carta) della farmacia comunale n. 4 di Nonantola intende porsi in linea con gli scopi istituzionali del Comune di Nonantola e con le previsioni contenute nell'articolo 11 del D.lgs. 286/1999.

Inoltre il fine statutario della farmacia n. 4 di Nonantola (MO) è quello di fornire ai cittadini prodotti farmaceutici e parafarmaceutici. A questo servizio si aggiungono:

- servizi di base;
- servizi socio-sanitari specializzati;
- servizi di informazione ed educazione sanitaria.

Per ognuno, vengono garantiti ai cittadini utenti, i seguenti principi: eguaglianza, imparzialità continuità, diritto di scelta, efficienza ed efficacia del servizio.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, la Farmacia deve poter essere scelta dai cittadini/clienti 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.

Il fine principale della Farmacia è quindi quello di favorire la salute dei cittadini.

2. Informazioni sulla struttura e sui servizi offerti

La farmacia è 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.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- L'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci.
- La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta.

3. Servizi offerti dalla farmacia

La Farmacia offre:

- a) Servizi di base:

- Prenotazione visite specialistiche e esami di laboratorio da effettuare presso le strutture pubbliche e convenzionate.
- 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 dell'A.S.L. per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione.
- Misurazione della pressione: viene effettuata tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente. L'onorario della prestazione viene concordato a livello locale tra le associazioni di categoria.
- 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 per protocolli possibilmente concordati con l'A.S.L.
- Raccolta dei farmaci scaduti.
- Farmacovigilanza: la farmacia collabora con l'A.S.L. a programmi di farmacovigilanza.
- Consegna dei farmaci a domicilio: la farmacia si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal D.P.R. 94/1989. Tali iniziative saranno organizzate anche in collaborazione con Associazioni di volontariato, Croce Rossa, ecc....
- Apertura notturna, nel rispetto della rotazione con le altre farmacie.

b) Angolo della salute.

È uno spazio, offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Queste ultime vengono adeguatamente informate di tale disponibilità, tramite opuscoli informativi ma anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio ben visibile e facilmente accessibile. La vetrina della farmacia è adatta anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

c) Schede informative.

- Vengono fornite schede informative e con consigli sulla salute, da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sulle vaccinazioni, sull'infanzia, sulla

gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quanto attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

- Prevenzione ed educazione sanitaria: la farmacia collabora ad interventi di formazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative.
- La farmacia fornisce un servizio di informazione e prevenzione della salute contro l'abuso di alcol innanzi alle discoteche, in presenza di volontari e di un poliziotto.
- Programmazione mensile per promozione farmaci.
- Iniziative di prevenzione e di educazione alla salute.

4. Standard qualitativi

La farmacia garantisce:

- Che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista.
- Che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale circolo distributivo.
- Di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'A.S.L.
- Che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia.
- Che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici.
- Che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati.
- Che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne per garantire l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative.
- 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.

- Che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento.
- Che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo e all'ascolto.
- Che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia.
- Che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia.

5. Verifica degli standard

Vengono individuati, a cura della farmacia, degli indicatori di attività che sono resi noti agli utenti unitamente agli standard ritenuti accettabili.

La farmacia si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica, 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 della soddisfazione da parte dell'utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

6. Impegni e programmi

Ogni farmacista al fine di riaffermare e far riconoscere il suo ruolo sanitario, indossa il camice bianco dotato di distintivo dell'Ordine professionale.

La farmacia si impegna a:

- Collaborare con i medici di base al fine di realizzare la Farmacovigilanza secondo quanto previsto dal S.S.N.
- Farsi carico del rilevamento di effetti collaterali relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco e ai prodotti cosmetici; in questo caso sarà realizzata una scheda gestita totalmente in farmacia, salvo informare il medico una volta pervenuta la segnalazione che andrà comunque trasmessa all'ufficio farmaceutico dell'A.S.L. competente.
- A comunicare all'utente, attraverso dépliant, manifesti affissi nella sede della farmacia, siti web istituzionali e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei servizi".

7. Alcuni consigli agli utenti

Cosa portare con voi in farmacia.

Molto spesso le ricette redatte dai medici non sono compilate correttamente o non sono facilmente decifrabili; è bene portare sempre la tessera sanitaria ed eventualmente la documentazione delle cure prescritte dai medici specialisti o delle case di cura, onde evitare disguidi di carattere burocratico o di difficile interpretazione. È assolutamente vietato fumare all'interno delle farmacie: questo per disposizione di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri utenti.

La farmacia garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio.

Modalità di presentazione del reclamo: il cittadino utente può presentare reclamo direttamente all'ufficio preposto al seguente indirizzo: _____.

La direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento.