

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Indice**

<b>1.PREMESSA .....</b>	<b>2</b>
<b>2.INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ DELLA FARMACIA .....</b>	<b>2</b>
<b>3.PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>3</b>
EGUAGLIANZA.....	3
IMPARZIALITÀ .....	3
CONTINUITÀ .....	3
DIRITTO DI SCELTA.....	3
PARTECIPAZIONE.....	3
EFFICACIA .....	3
EFFICIENZA .....	3
<b>4. STANDARD DI QUALITÀ – IMPEGNI.....</b>	<b>4</b>
<b>5. SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>5</b>
<b>6. SPECIALIZZAZIONI.....</b>	<b>8</b>
<b>7. INDIRIZZI E CONTATTI.....</b>	<b>9</b>
<b>8. RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI.....</b>	<b>9</b>
<b>9. PROGRAMMI .....</b>	<b>9</b>
<b>10. CONSIDERAZIONI FINALI.....</b>	<b>10</b>

## 1. Premessa

L'Azienda Farmacia Comunale di Cornaredo gestisce due Farmacie site sul territorio del comune di Cornaredo. La presente CARTA DEI SERVIZI FARMACIE, costituisce un impegno che l'AFC di Cornaredo, prende con i cittadini relativamente a tale servizio.

Ciascuna delle farmacie gestite dalla AFC, è un presidio socio sanitario al servizio dei cittadini e costituisce il Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

L'Azienda (Presidenza, Consiglio e Direzione) ed i Direttori delle Farmacie, hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza il loro impegno all'erogazione di prestazioni farmaceutiche, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Lo strumento scelto per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la “**Carta dei Servizi**”, il documento introdotto dalla nostra legislazione dal decreto legge 12 maggio 1995 n.163, proprio per i soggetti erogatori dei servizi pubblici.

Per questo motivo la “Carta dei Servizi” è un punto di partenza per raggiungere la soddisfazione del cliente.

## 2. Informazioni sulle attività della farmacia

La salute dei cittadini è considerata dalla Costituzione del nostro paese un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni e i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sociali che vanno dal medico di medicina generale alle cliniche specialistiche.

In questo quadro di attività appartenente al settore dell'assistenza pubblica, le Farmacie rivestono un ruolo, assai importante, d'intermediazione tra il cittadino e i medicinali. Le Farmacie, presenti in modo capillare sul territorio, sono accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno, della notte ed in qualsiasi giorno dell'anno, senza soluzione di continuità.

La Farmacia è anche un più complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini, possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura biomedica.

Nelle attività di competenze della farmacia possono altresì rientrare:

- l'approvvigionamento, la consegna e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- 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 socio-sanitari e dell'informazione;
- la farmaco-vigilanza;
- la preparazione estemporanea dei medicinali;

### **3. Principi fondamentali**

#### **❖ *Eguaglianza***

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche e condizioni economiche nel rispetto della personale identità e concezione di salute, malattia e ruolo.

#### **❖ *Imparzialità***

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso derivante dalla capacità e dalla professionalità del farmacista di operare per il proprio utente/paziente, in accordo con le indicazioni dell'autorità sanitaria prescindendo da qualsiasi interesse "di parte" non finalizzato al recupero o al mantenimento della salute.

#### **❖ *Continuità***

A tutti i cittadini è assicurata la continuità quantitativa e qualitativa delle prestazioni.

A tutti i cittadini è assicurato il servizio in modo regolare continuativo e senza interruzioni avvalendosi del sistema dei turni di aperture, per fornire all'utente l'approvvigionamento dei farmaci in tempi adeguati.

#### **❖ *Diritto di scelta***

Ogni cittadino può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi, per l'approvvigionamento dei farmaci o dei servizi, dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo e assicurando le informazioni su qualsiasi farmaco in suo possesso.

#### **❖ *Partecipazione***

Il cittadino ha il diritto di collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti e/o osservazioni.

#### **❖ *Efficacia***

La professionalità del personale della Farmacia assicura la capacità di rispondere in maniera tempestiva e precisa alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

#### **❖ *Efficienza***

I direttori delle Farmacie e i loro collaboratori 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 d'interesse del cittadino.

I farmacisti si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci da parte dei cittadini.

#### **4. Standard di Qualità – Impegni**

L'AFC di Cornaredo, attraverso i Direttori delle Farmacie, garantisce che:

- la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- i farmaci mancanti siano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 12/24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- sia fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- siano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per la loro specifica patologia, con una particolare attenzione all'ottimizzazione del rapporto qualità-prezzo al fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione;
- di rispettare le norme igieniche e la buona manutenzione dei locali, di arredare adeguatamente i locali con accessori per i cittadini, di predisporre una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco, di esporre una segnaletica esterna facilmente leggibile;
- di rispettare gli orari ed i turni di normale servizio, aperture straordinarie e calendario ferie definiti in collaborazione con L'ASL di appartenenza che assicurano un'adeguata e congrua copertura delle esigenze della cittadinanza di Cornaredo e dei comuni limitrofi;
- di collaborare secondo la normativa vigente con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- di promuovere, con adeguate iniziative nei confronti dei cittadini, la diffusione dei farmaci generici, favorendo la sostituibilità prescrittiva nel rispetto della normativa vigente.

L'AFC di Cornaredo, attraverso i Direttori delle Farmacie s'impegna:

- ad effettuare un continuo e costante aggiornamento professionale dei farmacisti;
- a rimuovere, ove possibile, le barriere architettoniche esterne;
- a dotare tutto il personale di farmacia di cartellino di riconoscimento ;
- a fare in modo che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo e all'ascolto;
- a effettuare un'adeguata selezione di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- a effettuare una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno dei locali della farmacia.

## 5. Servizi offerti

Servizi	Fattori di Qualità
<b>Servizi di base:</b>	
<b>Fornitura medicinali indispensabili tramite i distributori intermedi in caso d'indisponibilità in farmacia</b>	1) Garanzia che il prodotto sia disponibile 2) Tempo di prociuro entro 12/24 ore (se farmaco presente nel ciclo distributivo)
<b>Informazioni sui medicinali</b>	Competenza del personale addetto
<b>Valutazione sulla qualità dei prodotti</b>	Certificazione da parte di Enti riconosciuti o Università
<b>Farmacovigilanza</b>	Tempestività nella rilevazione e trasmissione dati
<b>Congruità della prescrizione</b>	Competenza del personale addetto
<b>Gestione delle interazioni medicinali e segnalazioni al medico di base delle controindicazioni e degli effetti collaterali</b>	Tempestività
<b>Disponibilità elenchi specialità medicinali</b>	Accessibilità dei dati riguardanti i medicinali e aggiornamento continuo degli elenchi in tempo quasi reale (scarico giornaliero dei dati per via telematica)
<b>Terapia del dolore</b>	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore.
<b>Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino</b>	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali. Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
<b>Preparazione di formule magistrali ed officinali</b>	Rispetto delle Norme di Buona Preparazione dei medicinali come da Farmacopea Ufficiale
<b>Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione</b>	Regolarità, puntualità

<b>Servizi specializzati:</b>	
<b>Test di Autodiagnosi: colesterolo, glicemia, trigliceridi</b>	1) Disponibilità di apparecchiatura idonea ed a risposta certa 2) Esistenza di locale o area destinata al servizio
<b>Guardia farmaceutica notturna e diurna (*)</b>	1) Risposta alla chiamata 2) Presenza di indicazioni delle farmacie di turno
<b>Prenotazione di visite specialistiche ed esami di laboratorio (servizio CUP-SISS)</b>	Riservatezza e Privacy (saletta dedicata) e tempestività (secondo i calendari ospedalieri).
<b>Prenotazione all'ASL farmaci "doppio canale"</b>	Immediatezza nella risposta
<b>Distribuzione per conto ASL presidi diabetica</b>	Tempestività
<b>Distribuzione per conto ASL presidi diabetica ed incontinenza a non residenti</b>	Tempestività nel soddisfare le richieste
<b>Misurazione della pressione arteriosa</b>	1) Esistenza di locale o area destinata al servizio 2) Disponibilità di apparecchi automatici che forniscano risposta certa 3) Garanzia dei valori rilevati 4) Riservatezza a tutela del paziente
<b>Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche</b>	1) Elenco apparecchi disponibili 2) Correttezza funzionale 3) Dimostrazione /spiegazione sul funzionamento 4) Condizioni igieniche rispettate (pulizia e sanificazione)
<b>Controllo del peso</b>	Garanzia dei valori rilevati
<b>Check-up del capello e trattamenti viso personalizzati</b>	Presenza di Consulenti Tricologhe specializzate
<b>Pagamento servizi scolastici</b>	Solo con bancomat: sicurezza e riservatezza
<b>Informazione ed educazione sanitaria</b>	
<b>Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa SSN.</b>	Accessibilità dei dati in tempo reale (aggiornamenti per via telematica giornalieri)
<b>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</b>	1) Garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) Accessibilità dei dati in tempo reale (aggiornamenti per via telematica giornalieri)
<b>Distribuzione schede informative (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)</b>	Completezza e chiarezza delle informazioni

<b>Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di scuole, associazioni, circoli culturali.</b>	Competenza riconosciuta dal soggetto invitante
<b>Pubblicizzazione delle campagne di vaccinazione</b>	Regolarità e chiarezza
<b>Partecipazione e collaborazione a campagne di screening da parte dell'ASL</b>	Rispetto delle procedure
<b>Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico ASL</b>	Chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie
<b>Informazioni farmaceutiche territoriali fornite dall'ASL.</b>	Affidabilità dell'informazione
<b>Consulenza farmaceutica</b>	Riservatezza
<b>Esposizione dei prodotti parafarmaceutici</b>	1) Possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codici a barre)
<b>Informazione sul prezzo dei medicinali</b>	3) Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita
<b>Possibilità di reclamo (per iscritto e/o via e-mail)</b>	Velocità nella risposta
<b>Partecipazione all'operazione Prezzi Trasparenti</b>	Elenco sconti alla clientela prodotti OTC e DA BANCO sempre aggiornato

(\*) Federfarma Milano (Associazione Milanese Titolari di Farmacie) pubblica e distribuisce il calendario dei turni di apertura di tutti gli esercizi della provincia; Il calendario viene approvato annualmente dalla ASL di riferimento e fa sì che ogni giorno le farmacie di turno siano distribuite uniformemente sul territorio, al fine di garantire una omogeneità del servizio ai cittadini dei vari comuni che fanno parte della ASL stessa.

Per "Farmacie di Turno" si intendono di solito quelle farmacie che sono aperte dalle 8,30 del mattino alle 8,30 del mattino dopo, ossia rimangono aperte 24 ore alternando battenti aperti negli orari normali di apertura, e battenti chiusi e/o servizio a chiamata nelle ore pomeridiane e notturne. Alcune farmacie per loro scelta svolgono il servizio di turno solo dalle 8,30 alle 20,30.

## 6. Specializzazioni

Le Farmacie si caratterizzano anche per la disponibilità di una consistente tipologia di prodotti; attraverso i contatti diretti offerti dalle reti di telefonia (telefono e fax) e di rete on-line (e-mail e siti specializzati) è possibile ottenere tutte le informazioni relative a prodotti che non rientrano nell'ambito di quei presidi medici che devono essere obbligatoriamente disponibili o reperibili presso tutte le farmacie. E' opportuno ribadire che presso tutte le farmacie è attivo oltre ai servizi relativi ai medicinali anche un servizio di prenotazione di altri prodotti farmaceutici.

I prodotti reperibili presso tutte le farmacie dell'AFC di Cornaredo possono essere così individuate nell'elenco qui sotto riportato:

Per quanto non completamente esaustivo, l'elenco è stato organizzato suddividendo i prodotti che normalmente possono essere reperibili immediatamente presso la struttura da quelli reperibili attraverso una richiesta e che quindi richiedono un tempo di approvvigionamento da quantificare in funzione del prodotto.

Prodotti normalmente disponibili:

1. Prodotti ed ausili per l'assistenza medico infermieristica
2. Guanti protettivi in lattice o altro materiale anallergico per chirurgia, visite mediche, ecc.
3. Dispositivi e presidi per l'ossigenoterapia e l'aerosolterapia
4. Strumenti di misura (es. termometri clinici)
5. Apparecchiature elettromedicali di misura (es. sfigmomanometri digitali)
6. Integratori alimentari
7. Prodotti per neonati
8. Prodotti omeopatici
9. Prodotti erboristici
10. Prodotti fitoterapici
11. Prodotti farmaceutici Veterinari
12. Ausili sanitari e articoli per l'igiene personale
13. Prodotti cosmetici
14. Alimenti e dietetici
15. Naturali
16. Ortopedici e sanitari

A richiesta e su prenotazione :

17. Prodotti speciali per esigenze speciali

## 7. Indirizzi e contatti

La tabella di seguito riportata indica, per ciascuna delle Farmacie, i numeri di telefono, fax e gli indirizzi di posta elettronica (e-mail) utilizzabili dagli utenti per comunicare con i gestori dell'esercizio (Direttore Farmacia).

Farmacia	Contatti	
1. COMUNALE 1	Indirizzo: Telefono: Fax: e-mail:	Via Andrea Ponti, 29 02 9363866 02 93561809 <a href="mailto:fcia.cornaredo1@tiscali.it">fcia.cornaredo1@tiscali.it</a>
2. COMUNALE 2	Indirizzo: Telefono: Fax: e-mail	Piazzetta Europa, 11 02 93562005 02 93561610 <a href="mailto:a.f.c.cornaredo2@tin.it">a.f.c.cornaredo2@tin.it</a>

## 8. Raggiungimento degli obiettivi

L'AFC di Cornaredo, attraverso i Direttori delle Farmacie s'impegna a migliorare gli standard e i servizi forniti, tramite la loro verifica periodica, attraverso adeguati indicatori di attività.

La verifica della qualità dei servizi sarà effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (es. questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

## 9. Programmi

L'AFC di Cornaredo attraverso i Direttori delle Farmacie s'impegna:

- Ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla legge 146/90;
- A collaborare con l'Azienda Sanitaria Locale ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmaco-terapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
- A comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno i contenuti della presente carta dei servizi nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

## 10. Considerazioni finali

La Farmacia, nella sua principale attività di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari e di dispensazione di farmaci, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

La AFC ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini. I modi della partecipazione sono molteplici:

- Incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione del cittadino (*patient satisfaction*) e ricerche sul gradimento dei servizi erogati dalle farmacie e del rapporto farmacista-cittadino mediante compilazione di questionari appositi;
- Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. La AFC garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio;
- Possibilità di presentare reclamo (scritto o via e-mail) in caso di non soddisfazione del servizio ricevuto, La AFC garantisce una velocità nella risposta.

Attraverso la “Carta dei Servizi” chiunque può valutare e confrontare cosa offrono le strutture e scegliere con consapevolezza, essendo informato del livello qualitativo di quanto offerto dalle Farmacie. Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, e al ruolo svolto dall’Ordine dei Farmacisti, i Direttori delle Farmacie si impegnano a rendere operative le attuali e future forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli standard di qualità 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 se di persona, per iscritto o per e-mail, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi.