

# Carta dei servizi delle farmacie comunali a gestione A.S.M.



## INDICE

PREMESSA .....	PAG. 3
IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE .....	PAG. 4
SERVIZI OFFERTI DALLE FARMACIE COMUNALI .....	PAG. 5
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI .....	PAG. 6
DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI .....	PAG. 9
INFORMAZIONI UTILI .....	PAG. 9

## PREMESSA

La farmacia costituisce un presidio socio-sanitario cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale ai cittadini, preposto all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La farmacia svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere uniforme ai principi fissati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità.

E' allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino e un accordo di collaborazione tra Azienda e cittadini per migliorare la qualità dell'intervento di tutela e di promozione dei diritti di cittadinanza sociale e del benessere della persona.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia, al di là di quanto previsto dalla normativa vigente, prevede un contatto diretto con la cittadinanza a favore della quale non solo viene erogato il servizio di dispensazione dei medicinali ma anche, e soprattutto, un'attività di consiglio ed ascolto delle esigenze della popolazione. L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani.

Nel fornire il servizio l'Azienda adotta i principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici previsti dalla normativa vigente e nello specifico si uniforma ai criteri di:

### **Eguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi senza discriminazione per motivi di sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socio-economiche. In particolare, il personale impiegato nelle singole farmacie è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap. A tal fine garantisce l'accesso ai propri locali, rimuovendo le barriere architettoniche e sensoriali.

### **Imparzialità e trasparenza**

L'Azienda, attraverso i propri dipendenti, opera in accordo con le indicazioni delle Autorità Sanitarie promuovendo il diritto alla salute ed assicurando ad ogni cittadino un comportamento obiettivo, equo e rispettoso ed improntando la propria azione alla ricerca del benessere del cittadino e dell'offerta di un servizio efficiente.

### **Continuità**

L'Azienda si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile il disagio per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio.

### **Partecipazione**

L'Azienda si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini per migliorare l'erogazione dei servizi. Per questo garantisce ai cittadini l'accesso alle informazioni sui servizi, considera le osservazioni ed i suggerimenti per il miglioramento del servizio e rileva periodicamente la valutazione della qualità percepita.

### Efficienza ed efficacia

L'Azienda si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, anche attraverso la formazione e l'aggiornamento del proprio personale.

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica.

### IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

L'Azienda Speciale Multiservizi, settore farmacie, d'ora in poi detta A.S.M., avente sede legale in Venaria Reale (TO), Viale P.E. Buridani n. 56 è un ente strumentale del Comune di Venaria Reale, dotata di personalità giuridica, soggettività fiscale ed autonomia imprenditoriale ed ha per oggetto le attività inerenti alla distribuzione di farmaci e prestazioni di servizi che esplica nelle seguenti farmacie comunali:

F1	Viale Buridani, 56/a	VENARIA REALE (TO)
F2	Via Medici del Vascello, 4	VENARIA REALE (TO)
F3	Via L. Da Vinci, 50	VENARIA REALE (TO)
F4	Strada Courgnè, 168	MAPPANO (TO)
F5	Via Cavour, 34/e/f	ALPIGNANO (TO)
F6	C.so Garibaldi 235 c/o Centro Comm.le Auchan	VENARIA REALE (TO)
F7	Via Chieri, 62	PINO T.SE (TO)
F8	Via Roma, 31	CAVOUR (TO)
F9	C.so Francia, 200/b	RIVOLI - CASCINE VICA (TO)
F10	C.so De Gasperi, 24	RIVOLI (TO)
F11	Via Cavalieri di Vittorio Veneto, 35/a/b	RIVOLI (TO)
F12	Viale Carrù, 20	RIVOLI (TO)
F13	Via Gramsci, 7	BORGARO T.SE (TO)
F14	Via Torino, 12 c/o centro Comm.le "La Prealpina"	ROLETTO (TO)
F15	Piazza Borsellino, 1	SAMONE (TO)
F16	Piazza del Filatoio, 12	DRUENTO (TO)
F17	Via San Bernardo, 1	PIANEZZA (TO)
F18	Via Vittorio Veneto, 11 bis	LA LOGGIA (TO)
F19	Via Magenta, 12/14	PIOSSASCO (TO)
F20	Via Sangone, 7	BRUINO (TO)
F21	Corso Arnaud, 2	VOLPIANO (TO)
F22	Via Neuscheller, 81	RIVAROSSA (TO)
F23	Strada Orbassano, 85/b	VOLVERA FRAZ. GERBOLE (TO)
F25	Via Madre Teresa di Calcutta, 47 c/o C.C. "Il Castello"	CASELLE T.SE (TO)

## SERVIZI OFFERTI DALL'A.S.M.

L'A.S.M. assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

- l'approvvigionamento e la dispensazione, secondo le vigenti disposizioni di legge, di farmaci, presidi medico - chirurgici e prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa;
- la preparazione estemporanea di prodotti galenici e magistrali e di altri prodotti di cui è consentita la preparazione in farmacia secondo le vigenti disposizioni di legge;
- la dispensazione di prodotti omeopatici, fitofarmaci e specialità per uso veterinario;
- il consiglio sull'uso dei farmaci e sulla ragione della loro scelta;
- l'informazione e l'educazione sanitaria.

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalle farmacie comunali dell'A.S.M. anche le seguenti prestazioni:

### a) servizi di base

#### Misurazione della pressione:

viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente.

#### Controllo del peso:

l'iniziativa prevede oltre alla verifica del peso e su richiesta dell'utente, interventi di informazione per una corretta alimentazione, primo passo per la prevenzione di numerose patologie.

#### Autotest diagnostici di prima istanza:

vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici, omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista sulla base di protocolli concordati con l'Azienda Sanitaria Locale (al momento non effettuati presso la farmacia F25).

#### Noleggio di apparecchi elettromedicali (tiralatte elettrico)

#### 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 sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'A.S.L. medesima.

### b) Consigli per la salute

Ciascun cittadino può rivolgersi in farmacia per ottenere un consiglio o una risposta in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

L'utenza è adeguatamente informata della disponibilità di tale servizio, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio visibile e facilmente accessibile.

**c) La vetrina ed i banchi delle farmacie comunali sono adattati anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.**

**d) Schede informative**

Vengono fornite dalle Associazioni di Categoria 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.

**e) Prevenzione ed educazione sanitaria**

L'A.S.M. collabora con gli Enti Pubblici per interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nel territorio e con i cittadini in genere.

L'A.S.M. collabora inoltre con le Aziende Sanitarie Locali a programmi di farmacovigilanza, laddove richiesto.

**STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI**

**Standard di Qualità**

L'A.S.M.:

- ✓ attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le Aziende Sanitarie Locali, con le organizzazioni di cittadini e di volontariato, ecc., con particolare riferimento alla prenotazione di analisi e visite specialistiche presso i servizi del SSN, all'erogazione di farmaci a domicilio e alle terapie domiciliari
- ✓ fornisce tutte le informazioni e si adopera per garantire l'accesso ai farmaci ed alle terapie anche ai cittadini al di fuori del proprio territorio di residenza
- ✓ si impegna ad instaurare un rapporto di collaborazione con il medico prescrittore, onde evitare, anche dal punto di vista burocratico, disagi ai cittadini
- ✓ a supporto dei medici e in sinergia con altri professionisti sanitari, si informa sul decorso delle terapie e ne monitora l'andamento. Offre suggerimenti per una corretta assunzione delle terapie al fine di rafforzare l'aderenza terapeutica
- ✓ che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;

- ✓ dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista
- ✓ che i farmaci non immediatamente disponibili in farmacia vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24/48 ore nei giorni feriali, purché siano disponibili nel normale ciclo distributivo
- ✓ di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione ai clienti interessati
  
- ✓ 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
- ✓ al fine di garantire tanto una corretta assunzione dei farmaci prescritti quanto la riduzione di sprechi, si impegna nella promozione di attività rivolte ai cittadini inerenti la conservazione ed il mantenimento dei farmaci (es.: iniziative rivolte alle persone più anziane su medicinali acquistati da tempo per informarle circa eventuali scadenze o sulla effettiva utilizzabilità; indicazioni sulla corretta modalità di conservazione dei farmaci, sul loro smaltimento, ecc.)
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata
- ✓ che il comportamento proprio e dei propri dipendenti, secondo le specifiche competenze, sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto, nel pieno rispetto della riservatezza
- ✓ che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia e di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia
- ✓ che venga effettuata la pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia nel rispetto della normativa vigente
- ✓ la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci
- ✓ il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali
- ✓ rispetta le norme della farmacopea ufficiale per la preparazione e la confezione dei farmaci galenici; 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
- ✓ predisporre una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco
- ✓ prevede un'area specifica per l'erogazione di servizi aggiuntivi, quali la misurazione della pressione, l'effettuazione di test diagnostici di prima istanza e altri servizi previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni/servizi erogati rispondono a standard di qualità e sicurezza validati, anche se offerti da altri operatori

- ✓ si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di assicurazione e di conforto
- ✓ accoglie suggerimenti e segnalazioni dei cittadini e si attiva per migliorare il servizio offerto al fine di renderlo più vicino ai bisogni espressi
- ✓ si impegna a segnalare eventuali eventi avversi provocati dall'utilizzo dei farmaci ed informa il cittadino sulle modalità per effettuare la segnalazione
- ✓ nel caso di vendita di farmaci on line, si accredita presso le autorità competenti e inserisce sul proprio sito il bollino identificativo valido nell'UE
  
- ✓ promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie
- ✓ arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario
- ✓ lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera
- ✓ propone alla autorità competente, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze del cittadino
- ✓ garantisce turni di servizio che assicurino un'adeguata copertura del territorio in cui è situata ed informa in modo chiaro, semplice ed aggiornato sulle farmacie di turno e sugli orari di apertura e chiusura
- ✓ affigge un cartello con la dicitura «Non fumare» e si impegna a far rispettare tale indicazione in tutti i propri locali
- ✓ adotta soluzioni per la gestione delle attese, quali ad esempio il salva – coda, e
- ✓ 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
- ✓ presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.)
- ✓ in caso di emergenza o situazioni di calamità, è un punto di riferimento ed orientamento per il cittadino
- ✓ garantisce, in caso di emergenza, le informazioni ed il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate.

#### **Procedure di attuazione del sistema qualità.**

L'A.S.M. 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 della soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

A tale scopo l'A.S.M. predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza che comprenderà una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.



L'A.S.M. si impegna ad attivare una apposita casella di posta elettronica per la gestione sia delle richieste di informazioni che dei reclami.

### **Impegni e programmi**

L'A.S.M. 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;
- 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 [info@asmevenaria.it](mailto:info@asmevenaria.it) ovvero per iscritto all'indirizzo Azienda Speciale Multiservizi - Viale P.E. Buridani n. 56 – 10078 Venaria Reale (TO).

## **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.