

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE
IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

La farmacia pubblica gestita da "Farmacia Comunale di Azzano Decimo S.r.l." assicura ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- Dispensazione di farmaci e presidi;
- Assistenza Integrativa;
- Servizi di Base;
- Educazione Sanitaria;

Tali prestazioni saranno erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE 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. La preparazione estemporanea dei medicamenti;
- iniziative di prevenzione e di educazione alla salute.

LA FARMACIA OFFRE:

- servizi di base;
- misurazione della pressione, 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 purchè omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista con protocolli possibilmente concordati con l'Azienda Sanitaria Locale. Saranno utilizzati strumenti dedicati esclusivamente all'autoanalisi sul sangue intero capillare.
- informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda Sanitaria Locale nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda stessa 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'Azienda Sanitaria.
- servizio di prenotazione dei servizi sanitari (CUP): verrà fornito ove la farmacia venga individuata dall'Azienda Sanitaria Locale per tale servizio nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo.
- spazio 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 psico-fisico delle persone.

Queste ultime vengono adeguatamente informate di tale disponibilità, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio ben visibile e facilmente accessibile.

La vetrina della farmacia è adattata anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

Lo spazio della salute realizzato assolve anche il servizio Relazioni con il Pubblico.
- schede informative: vengono fornite schede informative da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse, 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.

FARMACIA NEL TERRITORIO

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

- consegna dei farmaci a domicilio, con le modalità e nei limiti previsti dalla normativa in materia.
- prevenzione ed educazione sanitaria: la società collabora ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative; la società attua interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale.

Farmacovigilanza

La Società e la farmacia collaborano con le Aziende Sanitarie a programmi di farmacovigilanza.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI

Standard di qualità

La Società 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, purchè reperibili nel normale ciclo distributivo;
- di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda U.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 e garantita 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 ed 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.

Verifica degli standard

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

La Società 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 di 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.

Impegni e programmi

La società si impegna :

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta.
- a 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 ;
- a promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione della farmacia di turno continuato;
- a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede della farmacia 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.

ATTO FIRMATO DIGITALMENTE