

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

PRESENTAZIONE DI AS FARMACIE COMUNALI VIMERCATESI.....	1
CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
SEDE AZIENDALE, ELENCO FARMACIE E ORARI DI APERTURA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
INFORMAZIONE SULLE ATTIVITA' DELLE FARMACIE	7
SERVIZI SPECIFICI SVOLTI DALLE FARMACIE COMUNALI VIMERCATESI	8
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI.....	16
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	17
RAPPORTI CON GLI UTENTI/CLIENTI PER RECLAMI, OSSERVAZIONI RICHIESTE	18
PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ.	20

PRESENTAZIONE DI AS FARMACIE COMUNALI VIMERCATESI

Le Farmacie Comunali, denominate in Europa Farmacie Sociali, nascono nella maggior parte dei paesi europei a partire dalla fine del 19° secolo, con lo scopo di facilitare l'accesso ai farmaci anche alle fasce sociali della popolazione più sfavorite.

Le farmacie comunali di Vimercate, che operano sul territorio dal 1973, sono attualmente gestite, a far tempo dal 1992, nella forma giuridica dell'Azienda Speciale, ossia di un ente pubblico economico, strumentale del Comune di Vimercate, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto, approvato dal consiglio comunale (ai sensi dell'art. 114 del Testo Unico Enti Locali).

Il ruolo sociale delle farmacie è sempre stato centrale nel panorama dei servizi socio-sanitari. Infatti, la farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale, che è la dispensazione di farmaci, ma svolge anche il compito di fornire consigli, attenzioni, attività di prevenzione; soprattutto ascolta ciò che il cittadino chiede.

Emerge, quindi, la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente socio-sanitario e professionista della salute. Al farmacista, in primis, spetta il compito

di mediare tra il cittadino e il medicinale, il tutto nell'ottica di una strettissima integrazione comunicativa con il Servizio Sanitario Nazionale.

Per queste ragioni, la Farmacia, accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, è diventata sempre più un luogo di accesso ad una pluralità di servizi, che rappresentano una importante risorsa per i cittadini, all'interno del Sistema Sanitario Nazionale; risorsa che merita di essere da tutti conosciuta.

Le Farmacie Comunali di Vimercate si pongono sul territorio come un vero e proprio presidio socio sanitario e come centri di servizi sanitari, nei quali, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, essenziali per i cittadini.

Per le suddette motivazioni AS Farmacie Comunali Vimercatesi si è dotata di una Carta di Servizi per meglio rispondere alle esigenze ed alle aspettative dei cittadini per la fruizione di un servizio con caratteristiche oggettivamente stabilite.

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che offre un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino.

Ogni Ente, che eroga un servizio a rilevanza pubblica, deve fornire ai propri utenti questo documento, dove sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione.

La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Con questo documento ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

L'adozione della Carta dei servizi in sanità richiede che le strutture sanitarie si dotino di meccanismi di misurazione del servizio, di informazione agli utenti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi.

Per queste ragioni, la Carta, nel caso specifico di AS Farmacie comunali vimercalesi, vuole quindi 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 normativa nazionale che assegna il ruolo di professionalità, qualità e garanzia alla Farmacia nel sistema salute.

Pertanto nel presente documento vengono descritti i servizi offerti dall'Azienda Speciale, come accedervi, il modo corretto per fruire delle prestazioni e la descrizione delle strutture che danno il servizio.

Nella nostra legislazione la normativa di riferimento è costituita dalla Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994 (cosiddetta direttiva Ciampi), con cui sono state dettate regole e principi, in seguito richiamati dall'Art. 11 del decreto legislativo n. 286 del 1999, che rappresenta il fondamento giuridico delle carte dei servizi.

Alla luce delle richiamate disposizioni questo documento deve essere uno strumento con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia dei cittadini nei confronti delle Farmacie Comunali.

La Carta dei Servizi di AS Farmacie Comunali sarà aggiornata almeno ogni due anni.

SEDE AZIENDALE, ELENCO FARMACIE E ORARI DI APERTURA

L'Azienda Speciale Farmacie Comunali Vimercalesi ha sede in Vimercate, in via Don Lualdi, 6.

Telefono:039.668.100 Email: ruginello@farmaciecomunalivimercate.it

Le Farmacie Comunali di Vimercate sono due: Ruginello e Municipale Nord.

Farmacia di Ruginello, via Don Lualdi, 6 (Ruginello di Vimercate)

Contatti: telefono: 039.668100 / fax: 039.6853949

email: fcia.vimercate1@tiscali.it; posta certificata: farmaciaruginello1@pec.it

Orari di apertura

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.30
- domenica dalle 9.00 alle 12.30
- sabato chiuso

Direttore farmacia: Dott. Nikola Nisic

Farmacia Nord, via Passirano, 21/B (Vimercate)

Contatti: telefono e fax: 039.6085236

mail: fcia.vimercate2@tiscali.it

Orari di apertura

- da lunedì a sabato dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.30
- domenica chiuso

Direttrice farmacia: Dott.ssa Paola Danelli

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività delle farmacie si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

Efficacia, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e adeguata alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. Laddove l'assunzione dei farmaci richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista raggiunge l'efficacia fornendo altresì indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati. La garanzia di efficacia, per quanto attiene ai prodotti vendibili al di fuori della prescrizione medica, si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche in merito alla effettiva e comprovata utilità di detti prodotti, facendosi altresì carico di verificare la correttezza delle motivazioni per le quali l'utente richiede tali prodotti.

Efficienza, i farmacisti 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 di interesse del cittadino. In particolare, i farmacisti si impegnano per predisporre schede informative ed interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti negativi. I farmacisti, inoltre, 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 scaduti da parte dei cittadini. I farmacisti dotano la propria struttura del maggior numero di servizi in ambito farmaceutico e della salute utili al cittadino e si accertano che la loro accessibilità sia sempre sostanziale e non solo formale.

Eguaglianza, si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore. Quindi i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute. A fronte dell'aumento della popolazione anziana, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da paesi stranieri, i farmacisti garantiscono anche alle fasce di popolazione più deboli la comprensione delle informazioni ricevute, con manifesti, opuscoli e quant'altro ritenuto utile.

Partecipazione, intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie osservazioni. Partecipazione intesa soprattutto come un sistema di comunicazione rivolto alla educazione sanitaria in stretta collaborazione con i Distretti, i Medici di Medicina Generale e il sistema scolastico in ogni suo ordine e grado.

Cortesìa, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre, allo scopo di evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi e il

proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto.

Tutela, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi da abuso, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, il farmacista rende note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare suggerimenti e/o reclami.

Valutazione e miglioramento della qualità, intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale e Provinciale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

Imparzialità; intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute. In particolare, il Farmacista cura il proprio aggiornamento come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, collaborando con il medico di base nel segnalare dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci prescritti.

Continuità, i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

Diritto di scelta, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove. Inoltre, il farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino tramite la propria rete di farmacie.

Trasparenza, intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

Riservatezza, il farmacista non divulga mai le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito. Eventuali non ottemperanze al suddetto principio vengono sanzionate, anche formalmente. Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima

INFORMAZIONE SULLE ATTIVITA' DELLE FARMACIE

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

In questo quadro di attività dedicate alla salute della popolazione, le Farmacie rivestono un ruolo, assai importante, di intermediazione tra il cittadino e i medicinali; ruolo che appartiene al settore dell'assistenza sanitaria di base.

Le Farmacie territoriali, infatti, sono capillarmente presenti sul territorio e accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno e della notte e in qualsiasi giorno dell'anno.

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 bio-medica.

I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di informazione ed educazione sanitaria

- servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);
- servizi socio-sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie);

Fanno parte delle competenze della farmacia:

1. l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali e dei presidi sanitari;
2. la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
3. la preparazione estemporanea dei medicamenti;
4. la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale;
5. 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 sociosanitari e dell'informazione;
6. la farmacovigilanza

SERVIZI SPECIFICI SVOLTI DALLE FARMACIE COMUNALI VIMERCATESI

Oltre alle attività e ai servizi elencati nel capitolo precedenti, comuni a tutte le farmacie, pubbliche e private, nel presente capitolo vengono descritti i servizi specifici svolti presso entrambe le farmacie comunali di Vimercate.

Misurazione del peso: servizio gratuito

Misurazione della pressione arteriosa: servizio gratuito

Noleggio di attrezzature: aereosol, tiralatte, bilancia pesabambini, stampelle

Test autodiagnostici

È oggi possibile eseguire in farmacia con assoluta praticità e con elevata precisione numerosi test autodiagnostici. Tra questi, quelli più comunemente effettuati riguardano i seguenti parametri di:

Colesterolo: Il suo ruolo nell'organismo è di fondamentale importanza, ma concentrazioni anomale nel sangue possono risultare col tempo pericolose per la funzionalità del cuore e dei vasi arteriosi. Esiste una forma di colesterolo "buono" (colesterolo HDL), che riduce il rischio di malattie cardiovascolari, e una di colesterolo cattivo" (colesterolo LDL), che costituisce la frazione pericolosa e da

ridurre, se elevata. Il test misura il colesterolo totale e, in presenza di valori anomali, è necessario eseguire ulteriori, più complessi, esami prescritti dal Medico. Il test può essere utile anche per verificare l'efficacia di diete o di trattamenti farmacologici per abbassare il colesterolo.

Trigliceridi Sono i costituenti principali dei grassi naturali e degli oli. A concentrazioni elevate nel sangue rappresentano probabilmente un fattore di rischio per l'integrità delle pareti dei vasi, anche se su questo punto le conoscenze mediche non sono ancora definitive. Il Vostro Medico potrà avvalersi dei dati del colesterolo e dei trigliceridi per meglio identificare il grado di rischio di malattie cardiovascolari. La concentrazione di trigliceridi nel sangue può essere ridotta "bruciandoli" con un regolare esercizio fisico e con la dieta. Note: Il test per i trigliceridi va eseguito a digiuno.

Glucosio e Emoglobina glicata Il glucosio è uno zucchero di fondamentale importanza per l'organismo, fornendo l'energia di cui necessita. Affinché il glucosio venga correttamente utilizzato è necessaria l'azione dell'insulina. Un' eccessiva concentrazione di glucosio nel sangue può essere dovuta ad una malattia importante come il diabete, ma anche all'assunzione di certi farmaci o altre cause che il Vostro Medico potrà approfondire. Note: Il test della glicemia va eseguito preferibilmente a distanza di 3-6 ore da un pasto e da un quadro glicemico nell'immediato invece la l'emoglobina glicata è una forma di emoglobina usata principalmente per identificare la concentrazione plasmatica media del glucosio per un lungo periodo di tempo.

Servizio prenotazione CUP (Centro unico prenotazioni ospedaliere)

Il servizio prenotazioni CUP (centro unico prenotazioni ospedaliere) consente di prenotare in tempo reale visite specialistiche e esami diagnostici da effettuarsi presso gli ospedali pubblici della Regione Lombardia (visite, radiografie, ecografie, risonanze magnetiche).

Per le prestazioni prenotate presso l'Azienda Ospedaliera di Vimercate è possibile effettuare anche il pagamento del ticket, solo tramite pagamento in contanti.

Per le prestazioni prenotate presso altri ospedali il pagamento del ticket dovrà essere effettuato presso lo stesso ospedale il giorno stesso della visita o esame.

Tamponi rapidi

Esecuzione dei tamponi rapidi presso gli entrambi punti vendita.

Teledermatologia

In rapporto con un centro dermatologico e attraverso dei dispositivi e il sistema di Telemedicina è possibile effettuare screening e diagnosi dei principali disturbi della pelle in maniera semplice, rapida ed efficace. Catturando delle immagini tramite uno smartphone e un dermatoscopio, le si invia in modo sicuro in un centro di refertazione per una valutazione specialistica. I dermatologi specialisti analizzano le immagini ed inviano un referto specialistico in report dettagliato che poi viene consegnato al cliente.

Polisonnografia

La polisonnografia è l'esame che consente di diagnosticare disturbi del sonno di origine respiratoria e neurologica in pazienti adulti e bambini.

Servizio infermieristico

Le Farmacie comunali offrono un servizio infermieristico a:

- Oreno presso il centro Diurno di Corte Crivelli ogni martedì e giovedì dalle 9.30 alle 11.00
- Vimercate Centro presso il Centro sociale San Gerolamo ogni mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 10.30

Numerosi i servizi infermieristici svolti:

- iniezioni intramuscolari (dietro presentazione di prescrizione medica)
- rilevazione della frequenza cardiaca
- rilevazione del peso corporeo

- piccole medicazioni
- test della glicemia e del colesterolo (una volta all'anno per ogni utente che ne faccia richiesta mentre ulteriori rilevazioni su richiesta del medico curante)

Spirometria semplice

La spirometria rappresenta il primo livello di diagnostica funzionale respiratoria ed indirizza il medico nella scelta di eventuali esami aggiuntivi. È un esame semplice, non invasivo, ripetibile che misura:

- il flusso dell'aria espirata
- il volume totale dell'aria espirata
- il tempo totale in cui si compie l'espiazione

La spirometria serve per verificare se esista un danno nel funzionamento del nostro apparato respiratorio. Questo è spesso indispensabile per effettuare una diagnosi corretta di alcune malattie o per valutare un rischio operatorio, è utile inoltre per identificare alterazioni precoci della funzionalità respiratoria che suggeriscano la opportunità di adottare misure preventive per lo sviluppo di una malattia.

Si esegue in Farmacia Ruginello previa prenotazione e l'esecuzione richiede circa 15 minuti.

Per informazioni e prenotazioni contattare la farmacia al numero 039.66.8100

Holter pressorio (misurazione della pressione arteriosa per 24 ore)

Presso entrambe le farmacie è possibile effettuare la misurazione continua della pressione arteriosa per 24 ore, mediante l'utilizzo dell'apparecchiatura dell'holter pressorio.

L'holter pressorio si può richiedere direttamente in farmacia, senza tempi di attesa, al costo di 48 euro.

Il referto è disponibile in 48 ore.

Per informazioni è possibile contare direttamente la farmacia ai numeri:

039.66.81.00 farmacia di Ruginello (via Don Lualdi, 6)

039.608.52.36 farmacia Nord (via Passirano, 21/B)

Elettrocardiogramma

Presso entrambe le farmacie è possibile effettuare l'elettrocardiogramma, senza tempi di attesa con referto in 24 ore.

Costo del servizio 30 Euro

Elettrocardiogramma dinamico

Presso entrambe le farmacie è possibile effettuare l'elettrocardiogramma dinamico, cioè la registrazione continua dell'ECG nelle 24 ore, senza tempi di attesa e con referto in 24 ore.

Costo del servizio 75 euro.

Autocertificazione esenzioni ticket

In funzione della progressiva introduzione della ricetta elettronica, i cittadini in possesso di esenzione per patologia (esempio a31 per ipertensione, 013 per diabete etc.) o per malattia rara (es. celiachia) e reddito (come da autocertificazione rilasciata dalla ASL) dovranno autocertificare la loro condizione facendosi rilasciare i nuovi codici di esenzione e30 o e40.

È possibile effettuare tale registrazione recandosi presso le due farmacie comunali, portando la propria tessera sanitaria regionale, negli orari di apertura delle due farmacie senza appuntamento.

Farmacia comunale di Ruginello - via Don Lualdi 6; telefono 039.66.81.00 - dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 dalle 15.00 alle 19.30; domenica dalle 9.00 alle 12.30

Farmacia comunale Nord - via Passirano 21; telefono 039.608.52.36 – Da lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.30 dalle 15.00 alle 19.30

Scelta del medico di base

Presentandosi in farmacia con la tessera regionale dei servizi (tessera sanitaria) negli orari di apertura delle due farmacie è possibile effettuare la scelta o il cambio del medico di base o del pediatra.

Booksharing

Grazie alla collaborazione con l'associazione Fahrenheit451-Amici della Biblioteca, in farmacia sono disponibili libri da prendere e lasciare liberamente e gratuitamente

Giornate della salute

Giornate di informazione e prevenzione su varie patologie.

Esempi:

Giornata glicemia

prevenzione osteoporosi

prevenzione malattie invernali

colon irritabile e problemi gastrointestinali

Ossimetria basale e notturna

L'ossimetria (ossimetria digitale) o saturimetria consiste nella misurazione della quantità di ossigeno presente nel sangue arterioso attraverso l'impiego di uno strumento elettronico denominato ossimetro o saturimetro.

Tale apparecchio viene semplicemente collegato ad un dito del paziente attraverso una pinza e consente di rilevare, con modalità assolutamente non invasiva e indolore, la frequenza cardiaca ed il livello di saturazione in ossigeno dell'emoglobina.

L'ossimetria notturna può essere un complemento alla polisonnografia per diagnosi di Sindrome da Apnee Notturme.

MOC

Tecnica diagnostica detta anche Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC).

E'usata per accertare il grado di mineralizzazione delle ossa e per verificare se esistono problemi legati all'osteoporosi (alterazione delle ossa caratterizzata dalla diminuzione della quantità di tessuto osseo).

Questo esame è molto più preciso di una semplice radiografia, che mostra alterazioni evidenti del tessuto osseo solo quando la perdita di minerali (osteoporosi) è ormai in

fase avanzata. E' un esame non doloroso e di breve durata, al termine del quale il paziente può riprendere subito gli impegni abituali.

MAGNETOTERAPIA

La magnetoterapia è una terapia fisica che sfrutta l'azione fisica delle onde elettromagnetiche a diverse frequenze e intensità per agevolare la guarigione dopo le fratture, favorendo la formazione del callo osseo.

Ma la capacità delle onde elettromagnetiche di agire sui tessuti viene utilizzata anche per prevenire l'osteoporosi, contro il dolore cronico, da traumi o post operatorio, per favorire la cicatrizzazione delle ferite e il riassorbimento degli edemi.

TEST DELLE INTOLLERANZE ALIMENTARI

Test Foodplan è il nuovo test per la determinazione di intolleranze alimentari basato sul dosaggio di anticorpi IgG4 alimento-specifici.

Quantificare le IgG4 alimento-specifiche rappresenta l'unico metodo scientificamente attendibile che consente di comprovare con assoluta certezza la presenza di intolleranze alimentari.

La ricerca scientifica ha dimostrato la stretta relazione tra IgG4 circolanti alimento-specifiche e sintomi di intolleranze e, a seguito di studi tutt'ora in corso e della raccolta di accurati dati clinici e statistici, sono stati selezionati 45 alimenti che risultano maggiormente responsabili di intolleranze alimentari nella popolazione.

FORATURA LOBO DELL'ORECCHIO

Sistema a capsula monouso, sterile, delicato, indolore e semplice, dotato di orecchini anallergici in acciaio inox, titanio e placcati oro.

RICARICA BUONI MENSA

Pagamento refezione scuole vimercalesi e il pagamento dei pasti a domicilio gestiti dalla CIRFOOD.

Informazione sanitaria

In entrambe le farmacie comunali sono disponibili gratuitamente riviste di settore ed opuscoli informativi.

Farmacovigilanza

AS Farmacie Comunali Vimercatesi si impegna a collaborare con i medici di base al fine di realizzare la Farmaco vigilanza secondo quanto previsto dal S.S.N., in conformità con la vigente convenzione.

A tal fine provvede al rilevamento di effetti collaterali relativamente a Farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.), da banco (O.T.C.) e relativamente ai prodotti cosmetici.

Provvede infine ad effettuare monitoraggi di patologie invalidanti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Distretti di Base o altri sanitari operanti nel territorio e, in ottemperanza al decreto del Ministero della Sanità del 18 giugno 1999, trasmette, per tramite dell'associazione di categoria, al Dipartimento per la valutazione dei medicinali e la farmacovigilanza, i dati riguardanti il consumo di medicinali rimborsati dal Servizio Sanitario Nazionale.

Bancomat

Nelle due farmacie comunali è possibile effettuare pagamenti a mezzo Bancomat o Carta di Credito Visa e Mastercard e tramite la applicazione Satispay presso la farmacia di Ruginello.

Entrambe le farmacie rilasciano scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni qualora la normativa fiscale lo consenta.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di qualità e gli impegni aziendali per offrire un servizio il più possibile completo e aderente alle necessità dell'utenza sono basati sui principi della Carta della qualità delle farmacie e del Codice etico appositamente predisposto dal Consiglio di Amministrazione in ottemperanza dei dettami del decreto legislativo 231/01, nonché dei Piani Triennali di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza adottati tutti gli anni dall'Azienda.

Pertanto AS Farmacie Comunali Vimercatesi impegna tutti i propri operatori al rispetto dei principi di cui sopra ed a:

- fornire una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, anche in collaborazione con il medico di famiglia;
- indicare, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più adatti e più economici;
- garantire il rispetto della riservatezza e la disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia;
- procurare i farmaci necessari, ma provvisoriamente mancanti, nel più breve tempo possibile e fornire tutte le informazioni, anche tramite la distribuzione di materiale e l'affissione di avvisi, relative ai servizi sanitari presenti nel suo territorio;
- favorire l'attivazione del servizio di consegna a domicilio dei farmaci per particolari categorie di utenti non deambulanti, secondo gli accordi territoriali;
- garantire la consultabilità delle liste di prescrivibilità dei farmaci e dei relativi prezzi;
- realizzare in collaborazione con le Aziende Sanitarie, servizi orientati a facilitare la soluzione dei problemi di salute dei cittadini.

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Al fine di verificare se i servizi prestati sono rispondenti ai bisogni della collettività e se la qualità e l'efficacia sono adeguate, AS Farmacie Comunali Vimercatesi ha individuato alcune modalità operative per il dialogo con la propria clientela.

In particolare le Comunicazioni di AS Farmacie Comunali Vimercatesi agli utenti/clienti avvengono mediante l'affissione di avvisi e locandine nelle farmacie in un apposito Angolo della Salute istituito in ogni farmacia e tramite il sito www.farmaciecomunativimercate.it.

La comunicazione degli utenti/clienti a AS Farmacie Comunali Vimercatesi avviene con le seguenti modalità.

In ogni Farmacia Comunale, nell'Angolo della Salute, è messa a disposizione una cassetta nella quale gli utenti/clienti possono depositare eventuali osservazioni, richieste, suggerimenti o proposte riguardanti il servizio offerto.

La corrispondenza presente nelle cassette verrà settimanalmente esaminata al fine di poter migliorare sempre di più il servizio offerto.

AS Farmacie Comunali Vimercatesi, tramite l'Angolo della Salute e le proprie sedi, sarà sempre disponibile all'accoglimento di suggerimenti o lamentele da parte del pubblico.

Gli uffici aziendali sono a disposizione dei clienti/utenti, per eventuali comunicazioni, tutti i giorni dalle ore 09,30 alle ore 12,00

Telefono:039.668.100

Email: ruginello@farmaciecomunativimercate.it

Responsabile dell'Ufficio Relazioni col Pubblico è il dr. Nikola Nisic

RAPPORTI CON GLI UTENTI/CLIENTI PER RECLAMI, OSSERVAZIONI RICHIESTE

In ogni Farmacia Comunale, nell'Angolo della Salute, è messa a disposizione una cassetta, nella quale gli utenti/clienti potranno depositare eventuali reclami osservazioni, richieste, suggerimenti o proposte riguardanti il servizio offerto.

La corrispondenza presente nelle cassette verrà settimanalmente esaminata al fine di poter migliorare sempre di più il servizio offerto.

AS Farmacie comunali vimercatesi, tramite l'Angolo della Salute e le proprie sedi, sarà sempre disponibile all'accoglimento di suggerimenti o lamentele da parte del pubblico.

Gli uffici della azienda sono a disposizione dei clienti/utenti, per eventuali comunicazioni, tutti i giorni dalle ore 09,30 alle ore 12,00 ai seguenti numeri telefonici:

Responsabile dell'Ufficio Relazioni col Pubblico è il Direttore d'Azienda.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento è data risposta scritta tempestivamente e comunque entro quindici giorni dal ricevimento della segnalazione.

La Direzione Aziendale è disponibile, previo appuntamento telefonico, a ricevere i singoli cittadini che volessero fare di persona le proprie segnalazioni.

Reclami e suggerimenti possono anche essere inviati per posta, posta elettronica e fax agli indirizzi sopra indicati.

La Direzione Aziendale si impegna a risolvere nel migliore dei modi, con la maggior soddisfazione possibile dell'utente, considerato il danno subito, ogni contestazione sollevata dal medesimo, privilegiando le vie conciliative.

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi: 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 anche direttamente al direttore della Farmacia le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi.

A tal fine nelle due farmacie comunali di Vimercate saranno disponibili i moduli per l'inoltro del reclamo e/o per la richiesta di un appuntamento.

La persona che sporge reclamo ha la facoltà di mantenere riservata la propria identità nei soli confronti del dipendente oggetto dell'osservazione.

AS Farmacie Comunali di Vimercate si impegna a rispondere al presentatore del reclamo entro 30 giorni lavorativi dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il presunto disservizio oggetto del reclamo qualora il comportamento oggetto di osservazione si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla

presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del farmacista o di altro dipendente, qualora questo venga giudicato non conforme ai criteri citati.

PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ.

AS Farmacie comunali vimercalesi individuerà, con cadenza biennale, adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali, e, a fronte degli stessi, saranno eventualmente perfezionati gli standard generali del servizio ed elaborati, se ritenuto opportuno, gli standard specifici di misura del livello-obiettivo delle prestazioni offerte che deve essere garantito.

L'Azienda si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, anche con la collaborazione degli ordini professionali e delle associazioni 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 AS Farmacie comunali vimercalesi predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza.