

## *Carta dei Servizi delle Farmacie dell'Azienda Speciale Multiservizi del Comune di Colle di Val d'Elsa*

### INDICE

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA
2. SCOPO E STRUTTURA DEL DOCUMENTO
  - a) Parte prima: principi fondamentali
  - b) Parte seconda: presentazione dei Servizi offerti dalle farmacie, indicatori e standard di qualità
  - c) Parte terza : valutazione e tutela
3. INFORMAZIONI AL CLIENTE
4. VALIDITA' DEL DOCUMENTO
5. ALLEGATI

### PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

Nel comune di Colle di Val d'Elsa, esistono cinque Farmacie: tre private e due pubbliche. L'Azienda Speciale Multiservizi (in seguito denominata "ASM") del Comune di Colle di Val d' Elsa gestisce le due Farmacie pubbliche:

- **La Farmacia comunale 1**, ha sede in via Don Minzoni 69, telefono 0577922198, fax 0577920259, e-mail: farmaciacomunale1@asmcollevaldelsa.it
- **La Farmacia Comunale 2**, con sede in via Masson, 28, telefono 0577921488, fax. 0577901227, e-mail: farmaciacomunale2@asmcollevaldelsa.it

L'organico delle Farmacie è costituito da: un Responsabile del Servizio e Direttore Tecnico della Farmacia Comunale 1, un Direttore Tecnico della Farmacia Comunale 2, Farmacisti Collaboratori e un Collaboratore Professionale.

### Orario d'apertura delle Farmacie di Colle Di Val D'elsa

- LUNEDÌ – VENERDÌ = 09:00 – 13:00 e 16:00 – 20:00.
  - SABATO – DOMENICA = rimane aperta una sola Farmacia, in alternanza fra le cinque sempre con orario 09:00 – 13:00 e 16:00 – 20:00.
- La stessa effettua anche il servizio di GUARDIA FARMACEUTICA, dispensazione su chiamata da parte di un un farmacista presente nell'interno della farmacia nel restante orario, 13:00 – 16:00 e 20:00 – 08:00.

Nelle due Farmacie Comunali l'operatività si conforma alla presente Carta dei Servizi (di seguito denominata "carta") con lo scopo di migliorare il servizio farmaceutico pubblico e di renderlo sempre più rispondente ai bisogni del cliente.

### SCOPO e STRUTTURA del documento

La presente "carta" è uno strumento adottato allo scopo di definire e garantire il rapporto tra Farmacie e clienti (tutti i cittadini di ogni età che hanno accesso ai servizi erogati dalla "ASM").

- Nella **prima parte**, il reparto farmaceutico e sanitario delle Farmacie si presenta alla clientela, dichiarando i principi fondamentali ai quali intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- Nella **seconda parte**, viene fornita al cliente la descrizione dei servizi offerti evidenziando gli indicatori e gli standard di qualità,
- Nella **terza parte**, si indicano i modi atti a valutare le opinioni della clientela in merito alla qualità dei servizi offerti, al fine di rimuovere eventuali disservizi e i possibili canali di comunicazione tra "ASM" ed il cliente.

## PARTE PRIMA - Principi Fondamentali

➤ Le Farmacie sono il “presidio socio-sanitario e centro servizi sanitari” a disposizione dei cittadini, più facilmente raggiungibile sia per gli orari d’apertura che per la diffusione sul territorio. Le Farmacie costituiscono i centri preposti all’assistenza sanitaria di base, con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche, pertanto nel fornire i propri servizi, si uniformano ai seguenti principi fondamentali:

Efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza e riservatezza.

**EFFICACIA**, *intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e tempestiva 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 (su informazioni fornite dalle Asl). 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 utili al cittadino e si accertano che la loro accessibilità sia sempre sostanziale e non solo formale.

**EGUAGLIANZA**, *che 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 alla proprie rimostranze e critiche.* 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.

**CORTESIA**, *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 iatrogeni, 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 QUALITA'** 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, 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.

**IMPARZIALITA'** 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, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci da questi 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.

**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 si impegna a non divulgare 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. Sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute da collaboratori e/o colleghi. Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.

<b>PARTE SECONDA Presentazione dei Servizi offerti dalle Farmacie. Indicatori e standard di qualità</b>
---

**FANNO PARTE INTEGRANTE DELLE COMPETENZE DELLE FARMACIE:**

a. **La dispensazione di farmaci e parafarmaci:** si garantisce che in queste Farmacie il controllo della prescrizione e la vendita siano sempre effettuate da un farmacista. Si assicura, da parte di tutti gli operatori delle Farmacie, un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia ed alla disponibilità al dialogo. Si opera per procurare i farmaci mancanti, se presenti su piazza, nel più breve tempo possibile (vedi standard qualità). I farmacisti si impegnano a rispettare tutte le norme di buona conservazione dei farmaci, e, in

caso di naturale scadenza degli stessi, a smaltirli ottemperando a tutte le disposizioni per la salvaguardia ambientale.

b. **Le consulenze sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta:** il personale delle Farmacie s'impegna ad indicare ai clienti, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità-prezzo. Si impegna a rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico.

c. **La preparazione estemporanea di medicinali** viene effettuata rispettando le norme di buona preparazione per la predisposizione e confezionamento delle preparazioni magistrali.

d. **La farmacovigilanza:** le Farmacie, tramite i propri farmacisti, s'impegnano a collaborare con i medici di base al fine di realizzare la farmacovigilanza, facendosi carico del rilevamento di effetti collaterali derivanti dall'uso dei farmaci, del parafarmaco e dei cosmetici. Si rendono disponibili ad effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti più frequenti quali ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i distretti di base o altri servizi sanitari operanti sul territorio.

e. **La fornitura di servizi specialistici ed integrativi** anche in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale nonché la promozione ed il sostegno d'iniziativa volte alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi sanitari e dell'informazione, coinvolgendo ove necessario le associazioni di volontariato (Consegna domiciliare- assistenza categorie con problemi specifici)

f. **Misurazione della pressione;** la stessa si effettua con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. Il personale addetto consegnerà alla clientela i dati riscontrati che permetteranno di seguire l'andamento della pressione nel corso del tempo.

g. **Controllo del peso;** l'iniziativa prevede la disponibilità degli operatori a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

h. **Informazione sull'accesso alla specialistica e ai servizi;** agli utenti saranno forniti gli orari delle visite specialistiche, quelli d'accesso agli uffici USSL e quelli delle vaccinazioni.

i. **Educazione sanitaria ed informazione;** le Farmacie svolgono inoltre interventi di informazione, educazione sanitaria, educazione alla salute e prevenzione distribuendo materiale informativo in spazi appositi, ben visibili e accessibili alla clientela.

j. **Angolo del consiglio;** è una zona della farmacia adibita a fornire consulenze in modo riservato e personalizzato accogliendo le esigenze dei cittadini, anche in termini di assicurazione e conforto.

k. **Erogazione del servizio in caso di sciopero,** nel rispetto di misure dirette a consentire l'erogazione delle prestazioni indispensabili (legge 15/06/1990 n. 146)

Nei prospetti che seguono è offerta, in modo che ci è sembrato dettagliato ed esauriente, un' informativa su tutte le attività inerenti allo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna "fattori di qualità", "standard" e relativi "indicatori", così da consentire una valutazione dell'effettiva qualità del servizio ricevuto.

Il "fattore di qualità" è l'obiettivo verso cui lo specifico servizio deve tendere.

Lo "standard" è la modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi; "l'indicatore" è il modo in cui lo standard minimo può essere "misurato" dal cittadino.

Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro delle Farmacie Comunali, effettuato attraverso gli operatori delle stesse, (Farmacisti e Commessi), possa essere osservato ed anche giudicato in tutta trasparenza.

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>FORNITURA DI MEDICINALI REPERIBILI TRAMITE I GROSSISTI IN CASO DI INDISPONIBILITA IN FARMACIA</b>	1) Garanzia che il prodotto sia disponibile 2) Tempo di approvvigionamento	1) Percentuale di errore 2) Tempo richiesto	1) 0,05% 2) 24 ore riducibili
SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>TERAPIA DEL DOLORE</b>	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze dal registro di carico e scarico	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
<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	Temperatura	Max 25°/30°. 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	Etichetta contenente tutte informazioni previste	Presenza di etichetta visibile
<b>INFORMAZIONE SUI MEDICINALI</b>	Competenza del personale addetto	Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti	Indicazione del nome del farmacista
<b>VALUTAZIONE SU QUALITA' DEI PRODOTTI</b>	Certificazione da parte di Enti riconosciuti o Università	Disponibilità di dati comparativi dei prodotti	Visibilità dei dati comparativi
<b>FARMACOVIGILANZA</b>	Tempestività	Tempo richiesto per segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata
<b>VIGILANZA SULLA TERAPIA PER CONTROLLARE CHE IL CITTADINO SI ATTENGA ALLA PRESCRIZIONE</b>	Regolarità, puntualità	Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Comprensione da parte del cittadino
<b>GESTIONE DELLE INTERAZIONI MEDICINALI E SEGNALAZIONE AL MEDICO DI BASE DELLE CONTROINDICAZIONI GRAVI E DEGLI EFFETTI COLLATERALI</b>	Tempestività	Tempo richiesto	Entro un'ora
<b>DISPONIBILITA' ELENCHI SPECIALITA' MEDICINALI F.U, ONORARI PROF</b>	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica o cartacea )
<b>GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA 1</b>	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	Servizio immediato con personale interno alla farmacia)
<b>GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA 2</b>	Presenza di indicazioni delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri non inferiori al corpo 22 (ARIAL); adeguata illuminazione che permettano una agevole

			lettura
<b>GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA 3</b>	Calendario del turno sul sito dell'Azienda	Accessibilità e visibilità delle informazioni presso il sito della Farmacia	Attivo 24 ore su 24 ore
<b>CONTROLLO DI PESO</b>	Garanzia dei valori rilevati	Controllo della apparecchiatura	Due tarature annuali
<b>ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE SANITARIA</b>	Competenza riconosciuta dal soggetto invitante	Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale	Acquisizione annuale dei crediti minimi ECM (educazione continua in medicina)
<b>PUBBLICAZIONE CAMPAGNE DI VACCINAZIONE</b>	Regolarità e chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura periodo
<b>INFORMAZIONE SULLA DISPONIBILITÀ SU UN PRODOTTO GENERICO O SPECIALITÀ EQUIVALENTE CON MINORE O NULLA QUOTA A CARICO DEL CITTADINO (MEDICINALI SSN) O DISPONIBILITÀ DI GENERICI A MINOR PREZZO PER MEDICINALI A PAGAMENTO</b>	1) Garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) accessibilità dei dati	1) Frequenza dell'informazione 2) Tempo richiesto	1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2) Tempo reale (via telematica)
<b>DISTRIBUZIONE DI SCHEDE INFORMATIVE (SU PATOLOGIE, SU STILI DI VITA, SU NUOVI PRODOTTI) OFFERTE E NEWS SUL SITO DELLA FARMACIA</b>	Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie	Valutazione di merito	Legittimazione scientifica ed autorizzazione amministrativa
<b>POSSIBILITÀ DI RECLAMO</b>	Velocità della risposta	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Massimo 30 giorni
<b>INTEGRAZIONE COMUNICATIVA ED OPERATIVA CON MEDICINA DI BASE, DISTRETTUALE E SERVIZIO FARMACEUTICO ASL</b>	Chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie	Frequenza dei contatti	Ogni qual volta se ne riscontri la necessità
<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)	1) Segnaletica interna 2) Etichetta o cartellino del prezzo (esistenza di un lettore di codice)	1) Chiarezza della informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) Esistenza di etichetta su tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti "scontrino parlato"
<b>INFORMAZIONE SUL PREZZO DEI MEDICINALI</b>	Applicazione del Prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	prezzo riportato dallo scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 h dal cambio di prezzo

## **PARTE TERZA - Valutazione e Tutela**

Le Farmacie Comunali, per essere informate sulle opinioni dei clienti in merito alla qualità dei servizi da loro offerti, effettueranno periodiche rilevazioni tramite indagini a campione e raccolta di reclami e suggerimenti presso le Farmacie stesse, dove è disponibile apposita modulistica. Naturalmente la “ASM” si impegna ad una verifica periodica per accertare il rispetto di quanto dichiarato attraverso la presente carta dei servizi.

Per consultare la “Procedura di gestione dei reclami” e per ottenere maggiori informazioni, contattare la Farmacia Comunale 1 tel. 0577/922198.

La “ASM” si impegna a comunicare al cliente, entro 15 giorni dalla registrazione del reclamo lo stato di avanzamento dell'indagine ed entro 30 giorni la decisione circa la sua fondatezza.

### **INFORMAZIONI AL CLIENTE:**

La “ASM” per garantire al cliente una costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessarlo, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- numero telefonico; (0577- 922198 e 0577 -921488)
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo presenti in farmacia;
- organi di informazione locali;
- Comunicazioni dirette (solo in casi particolari);
- Sito internet [www.asocollevaldelsa.it/farmacia](http://www.asocollevaldelsa.it/farmacia)

### **VALIDITÀ:**

La “Carta dei Servizi” delle farmacie è attiva dal 20/04/2003, è stata e sarà periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento di settore.

Le eventuali variazioni apportate alla “carta” saranno portate a conoscenza dei clienti tramite gli strumenti informativi decritti al punto precedente.

### **ALLEGATI:**

1. QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO (MD 35 rev.1)