



COMUNE DI BOVOLONE

CARTA DEI SERVIZI FARMACIA COMUNALE

Concessionario e Direttore: dott. Francesco Fakes

sede: via San Pierin, 59

Premessa

Il concessionario, previo esame da parte del Comune, si è dotato della presente "Carta dei Servizi". Tale documento è stato redatto nel rispetto dei parametri e degli standard indicati nelle linee guida approvate con deliberazione di Consiglio Comunale n. 54 del 14/10/2016.

La farmacia comunale costituisce un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini ed uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La farmacia comunale svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirla e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità.

La "Carta dei Servizi" risponde all'esigenza di disciplinare compiutamente ed in modo efficiente il rapporto tra la parte che eroga il servizio e la cittadinanza che ne usufruisce.

Servizi offerti

La farmacia comunale assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n.375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.Lgs. n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dal provvedimento a carattere

commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;

2. preparazione estemporanea di medicinali e preparazioni magistrali (laboratorio galenico);
3. consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
4. informazione ed educazione sanitaria;
5. attività di farmaco-vigilanza
6. apertura il sabato pomeriggio
7. servizio Drive-In
8. stanza per allattamento e bilancia pesa bambini
9. locale adibito a prestazioni sanitarie, quali infermiere e fisioterapista
10. consegna farmaci a domicilio
11. prenotazione farmaci tramite servizio WhatsApp o telefono
12. analisi acqua, olio, vino e terreni
13. ritiro referti Cup
14. misurazione pressione e autoanalisi
15. noleggio apparecchiature elettromedicali

Nell'espletamento del servizio vengono osservati i seguenti principi, da parte di tutto il personale della farmacia comunale:

- eguaglianza: a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Il personale della farmacia si adopera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute;
- imparzialità: il personale della farmacia opera per il paziente secondo le indicazioni delle autorità sanitarie, assicurando a tutti i cittadini un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;
- efficienza ed efficacia: l'attività è improntata in modo da garantire e mantenere alti livelli di efficienza del servizio. A tal fine viene posta particolare attenzione alla formazione del personale ed all'aggiornamento delle tecnologie utilizzate, nonché alla precisione, chiarezza e tempestività nell'evadere le richieste, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione ma anche a segnalare al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci;

- continuità: il servizio viene garantito in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto della turnazione e degli orari di apertura e secondo le disposizioni dei competenti organi;
- diritto di scelta: viene garantito il diritto del cittadino di approvvigionarsi liberamente nella farmacia da lui scelta: a tal fine il farmacista fornisce informazioni e consigli anche su prodotti acquistati altrove, senza penalizzazioni rispetto ai clienti usuali;
- partecipazione: ogni cittadino ha il diritto di partecipare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni e ne viene garantita la valutazione ai fini del miglioramento della qualità del servizio;
- trasparenza: il farmacista opera in modo da instaurare con i clienti un rapporto di fiducia che consenta di individuare le caratteristiche del cittadino, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti che maggiormente abbisognano del consiglio professionale (quali i medicinali di automedicazione, dietetici, integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono alle esigenze del cittadino ed al minor costo possibile;
- riservatezza e privacy: il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino abbia eventualmente usufruito. Tali informazioni possono essere rese pubbliche solo nei casi e nelle forme strettamente previsti per legge.;

Standard di qualità

Il farmacista garantisce:

- che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci, anche quella a domicilio, sia sempre effettuata da un farmacista o comunque da personale qualificato ai sensi di legge;
- che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- 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;
- che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data scadenza e della qualità di tutti i prodotti.

Impegni e programmi

Il farmacista:

- rispetta la norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
- promuove o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;

- espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono, conformemente alle disposizioni impartite dai competenti organi;
- comunica all'utente, attraverso dépliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno i contenuti della definitiva carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

Procedure di attuazione del sistema qualità

Il concessionario dà attuazione agli indicatori di attività e di misurazione dei servizi, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi, e temporali assicurando un costante aggiornamento rispetto all'evoluzione tecnologica e normativa, in linea con le indicazioni di Federfarma.