



Farmacia Comunale Levada Busco San Nicolò

“CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA FARMACIA”

PREMESSA

La farmacia, il cui fine è quello di favorire la salute dei cittadini, costituisce un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini ed è uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche. La farmacia svolge un servizio pubblico la cui erogazione dev'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 fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità. La presente “*Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia*” individua e definisce i servizi offerti, rispondendo all'esigenza di disciplinare compiutamente ed in modo più efficiente il rapporto con la cittadinanza.

Art. 1 – SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA

La Farmacia del Comune di Ponte di Piave, meglio identificata con il nome di “Farmacia Comunale di Lavada, Busco, San Nicolò”, è affidata in concessione con contratto rep. 1902 registrazione n. 9226 del 30.06.14 alla società Apoteca Speciale s.a.s. di Leopoldo Moretto & C. situata in via Postumia 143 frazione Levada di Ponte di Piave, 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 puericoltura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; 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 dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;
2. la preparazione estemporanea di medicinali e preparazioni magistrali; il laboratorio della farmacia è in grado di allestire diverse preparazioni magistrali e officinali sottoforma di polvere, capsule, soluzione, crema ed emulsione;
3. la consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
4. l'informazione e l'educazione sanitaria;
5. l'attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2 comma 461 e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della farmacia:

- *eguaglianza* a tutti i cittadini; sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì, poiché, ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute;

- *imparzialità*: il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute; a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;
- *efficienza ed efficacia*: il farmacista opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento professionale non come mero adempimento di un obbligo legale, ma 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 nell'uso dei farmaci;
- *continuità*: il farmacista deve operare impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura;
- *diritto di scelta*: ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove;
- *partecipazione*: ogni cittadino ha il diritto di partecipare, collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni; valutazione e miglioramento della qualità intesa come l'attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;
- *trasparenza*: intesa come l'impegno del farmacista ad instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti maggiormente vocati al consiglio professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino e al minor costo possibile e medesima qualità;
- *riservatezza*: intesa come l'impegno del farmacista 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, eventualmente, abbia usufruito. Il Direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima;
- *accoglienza*: intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.

Sarà nostra cura, educare gli eventuali neo farmacisti collaboratori per l'acquisizione della piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", facendone sottoscrivere una copia.

La società Apoteca Speciale assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

Presso la Farmacia comunale Levada, Busco, San Nicolò, sono disponibili le seguenti prestazioni:

a) misurazione gratuita della pressione nel Box denominato "Punto Salute" all'interno della farmacia, con apparecchio automatico Corman, In concomitanza con la prima misurazione il cliente riceve una Scheda personalizzata della farmacia con la refertazione della misurazione pressoria: minima, massima, pulsazioni;

b) controllo del peso e dell'altezza, gratuiti;

c) autoanalisi.

Presso la farmacia è disponibile il servizio di Autoanalisi per il controllo del colesterolo totale e glicemia con i seguenti costi:

| | |
|--------------------|-------|
| Colesterolo Totale | €5,00 |
| Glicemia | €5,00 |

Ogni tre controlli a pagamento uno è effettuato gratuitamente.

Misurazione del grado di idratazione cutaneo
Definizione del fototipo.
Ricarica bombole di ossigeno.

d) noleggio di apparecchi elettromedicali:

| | |
|------------------------------------|--|
| Apparecchio per aerosol a pistone: | cauzione €15,00, costo di noleggio giornaliero €0,50 |
| Apparecchio Tiralatte elettrico: | cauzione €15,00, costo di noleggio giornaliero €1,00 |
| Bilancia elettronica pesa neonati: | cauzione €30,00, costo di noleggio giornaliero €0,50 |
| Noleggio Stampelle: | cauzione €20,00, costo di noleggio giornaliero €1,00 |

e) prenotazione dei servizi sanitari tramite Cup (D.M. 08.07.2011)

La farmacia comunale è attiva come Centro prenotazioni visite specialistiche dell'Az. ULSS n. 09 Treviso.
La prenotazione è un servizio gratuito.

E' inoltre possibile ottenere la refertazione delle analisi di laboratorio al costo di €1,00.

Presso la farmacia sono disponibili dettagliate informazioni relative all'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Az. ULSS, nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Az. ULSS 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'Az. ULSS medesima;

f) Schede informative.

La farmacia provvederà con cadenza trimestrale a divulgare delle schede informative come strumento di educazione sanitaria. Argomenti trattati saranno: farmaco generico, le patologie più comuni, prevenzione di colesterolo e diabete, obesità, igiene, argomenti medico sanitari sull'infanzia, linee guida per una corretta alimentazione, dermocosmesi, farmacovigilanza.

g) Consegna gratuita dei farmaci a domicilio.

E' prevista per soggetti disabili in grado di certificare la propria disabilità e per soggetti anziani di età superiore ad anni 75, la consegna gratuita dei farmaci a domicilio entro 24 ore dalla richiesta, con esclusione dei fine settimana.

Le modalità operative dovranno essere verificate secondo il caso.

Lo svolgimento della presente prestazione da parte della farmacia comunale non preclude in nessun caso l'eventuale coinvolgimento delle farmacie private presenti nel territorio.

h) Eventi di educazione sanitaria

Il Concessionario si impegna ad organizzare, con cadenza semestrale, 2 eventi di educazione sanitaria e prevenzione, aperti alla cittadinanza, presso i locali della farmacia od altra sede da identificare.

i) Servizio di Consulenza Nutrizionale e Dietetica

Il Concessionario mette a disposizione dei clienti un qualificato servizio di consulenza nutrizionale, che sarà disponibile una volta al mese, previo appuntamento, al costo di €25,00.

Potranno essere affrontate tematiche relative all'alimentazione, finalizzata all'identificazione di una dieta bilanciata, al controllo del peso corporeo, alla prevenzione e correzione di un alterato profilo lipidico del sangue, alla prevenzione e correzione del diabete. Nel servizio è inclusa la valutazione della composizione corporea ottenuta mediante impedenziometria (BIA), in grado di fornire specifiche indicazioni in merito all'idratazione del soggetto, alla percentuale di massa magra e massa grassa, al metabolismo basale.

E' altresì disponibile un servizio di "Teledietetica" professionale, per cui il farmacista redige una dettagliata anamnesi alimentare del paziente. Tali dati sono forniti ad un centro nutrizionale di Padova, Edens S.r.l., presieduto dal Prof. Francini, medico e professore presso la facoltà di Scienze Dietetiche dell'Università di Padova, il quale prescrive la dieta adeguata.

La consulenza nutrizionale ed il servizio di Teledietetica avvengono nell'area, riservata, denominata Punto Salute.

l) Servizi infermieristici.

E' stata avviata una collaborazione con la società Servizi Infermieristici di Cagnin Emanuele. Questo ci permette di poter

offrire e garantire a domicilio o presso la struttura della farmacia un servizio completo, entro 24 ore dalla prenotazione e che prevede le seguenti prestazioni:

- misurazione di polso arterioso, pressione, atti respiratori, saturimetria;
- iniezioni intramuscolo;
- prelievo a domicilio;
- medicazione semplice;
- medicazione complessa;
- rimozione punti di sutura;
- lavaggio auricolare;
- vista domiciliare;
- holter pressorio 24 ore;
- elettrocardiogramma con tele refertazione;
- misurazione INR;

Inoltre per 2 giorni alla settimana e per 1,5 ore, sarà disponibile presso la farmacia un infermiere professionale per prestazioni a pagamento.

m) altri servizi

- Misurazione del grado di idratazione cutaneo;
- Definizione del fototipo;
- Ricarica bombole di ossigeno.

Art. 2. – STANDARD DI QUALITA'

Il concessionario 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 Sanitaria Locale;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo 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 effettuata un adeguato controllo della data scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
- l'attivazione del servizio infermieristico.

Art. 3 – IMPEGNI E PROGRAMMI

Il concessionario si impegna a garantire l'ottemperanza ai seguenti punti:

- adeguamento alle norme di buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- identificazione e delimitazione di un'area dedicata al "consiglio" denominato Punto Salute, adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
- dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista; promuove essa stessa 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 attraverso due bacheche, in prossimità dell'accesso esterno ed interno all'area parcheggio e ai locali farmacia, le informazioni necessarie ad individuare i turni di servizio propri e delle altre farmacie, indicandone i riferimenti di località e telefono;
- ha provveduto alla rimozione della barriera architettoniche interne ed esterne;
- comunica all'utente, attraverso pieghevoli, schede informative e display 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.

Art. 4 – PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'

Al fine di poter identificare e valorizzare le attività di servizio svolte presso la farmacia, abbiamo implementato la seguente procedura facilmente accessibile in grado di indicare in tempo reale la qualità, quantità e giudizio da parte della cittadinanza dei servizi offerti. A tal fine, al termine di ciascun anno, sarà disponibile presso la farmacia un "Registro delle attività di servizio, in cui saranno inserite delle Schede quali-quantitative, con indicazione del totale corrispettivo annuale incassato per ciascun servizio erogato.

Ad esempio:

SERVIZI INFERMIERISTICI ANNO 2015

| Descrizione | Numero | Importo |
|------------------------|--------|---------|
| INIEZIONE INTRAMUSCOLO | 25 | €250,00 |
| HOLTER METABOLICO | 2 | €100,00 |

.....

Note e Giudizio degli utenti

Il concessionario si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, anche con la eventuale collaborazione di enti locali ed associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini, i quali volessero costituirsi liberamente allo scopo.

A tal fine auspichiamo che sotto l'egida di un responsabile componente della giunta comunale, che operi nelle relazioni pubbliche con la cittadinanza, si possa costituire un gruppo di osservazione di 20 persone, le quali beneficiando dei servizi della farmacia, possa al contempo effettuare l'affidabilità, qualità e utilità.

La verifica della qualità dei servizi sarà effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di customer satisfaction, al fine di accogliere eventuali nuove richieste e esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti;

A tale scopo il concessionario predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai suggerimenti;

I presenti contenuti minimi della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" costituiscono parte integrante del Contratto da stipularsi tra il Comune di Ponte di Piave ed il Concessionario.

Art. 4.1 – RECLAMI

Il concessionario predispone altresì uno specifico modello per consentire all'utenza di esprimere eventuali reclami che dovranno essere indirizzati direttamente al Direttore della Farmacia all'indirizzo via Postumia 143, 31047 Ponte di Piave (TV).

Il Concessionario

Apoteca Speciale S.a.s.

Ponte di Piave, lì _____