

CARTA DEI SERVIZI CHIARI FARMA

Indice

| | |
|------------------------------------|----|
| Introduzione | 1 |
| Principi fondamentali | 2 |
| Servizi e prestazioni: | 4 |
| Standard di qualità | 6 |
| Partecipazione del cittadino | 8 |
| DECALOGO DEL FARMACO | 10 |

Introduzione

La Carta dei servizi è un patto tra la società Chiari Servizi Srl che gestisce la farmacia comunale CHIARI FARMA e i cittadini, clienti-utenti fruitori dei servizi della struttura. La società, nel rapporto con gli utenti si impegna a garantire gli standard di qualità del servizio definiti dal Comune.

Lo scopo è quello di consentire a ciascuno di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di conoscere i propri diritti, di poter esprimere consigli e suggerimenti/reclami, di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie si impegnano a rispettare.

La presente Carta dei Servizi ha validità triennale, a partire dalla sua adozione e viene aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. Il rinnovo verrà effettuato nell'arco dell'ultimo anno di valenza del documento.

Principi fondamentali

Nello svolgimento del servizio, tutti i dipendenti della farmacia si impegnano a garantire:

- **DIRITTO DI SCELTA:**

libertà del cittadino di approvvigionarsi dove ritiene opportuno. I farmacisti si rendono disponibili a dare informazioni anche in caso di prodotti acquistati altrove.

- **UGUAGLIANZA:**

nessuna discriminazione in funzione di sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socio-economiche.

- **RISERVATEZZA:**

adozione di misure atte a garantire la salvaguardia dei dati sensibili trattati, sia per obbligo di legge che per riguardo della fiducia concessa dai propri clienti.

- **EFFICACIA:**

dispensazione dei farmaci, nel pieno rispetto della legge, dando consigli e spiegazioni il più possibile esaustive comprese modalità corrette di assunzione, conservazione ed eventuali interazioni.

- **EFFICIENZA:**

svolgimento periodico di corsi, compresi gli ECM obbligatori, volti all'aggiornamento ed al miglioramento della propria conoscenza e professionalità.

- **TUTELA DEL CITTADINO:**

il raggiungimento e il mantenimento della salvaguardia della salute e il benessere psico-fisico del cittadino, come scopo del servizio.

Sarà premura del farmacista consigliare il farmaco o prodotto qualitativamente migliore e più conveniente per il cittadino, cercando di ridurre gli sprechi.

- **CORTESIA:**

ricerca di un dialogo continuo con l'utente improntato a disponibilità e comprensione.

- **IMPARZIALITÀ:**

svolgimento del servizio con l'unico obiettivo la promozione della salute del paziente, prescindendo da qualsiasi interesse di parte.

- **PARTECIPAZIONE:**

possibilità per il 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 rimostranze e critiche.

- **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.

Servizi e prestazioni:

I servizi e le prestazioni offerti ai cittadini si dividono in: di base, specializzati e di informazione e divulgazione

1. PRESTAZIONI DI BASE

- Dispensazione farmaci, dispositivi farmaceutici, presidi medico-chirurgici, cosmetici, prodotti dietetici, prodotti di puericultura e per l'infanzia e tutto quello che può essere venduto in farmacia;
- Approvvigionamento del prodotto, nel più breve tempo possibile in caso di indisponibilità in farmacia, esclusi i prodotti mancanti nel normale ciclo distributivo. Ove possibile, richiesta diretta alle aziende produttrici di farmaci urgenti, temporaneamente mancanti nel normale ciclo distributivo. Segnalazione all'autorità competente della mancanza di farmaco;
- Fornitura ausili e presidi per la protesica minore, presidi diagnostici per diabetici e consegna di prodotti destinati ad una alimentazione particolare per pazienti affetti da determinate patologie;
- Conservazione merce secondo le normative e nel rispetto delle condizioni riportate sul confezionamento esterno.
- Consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia e controllo dell'aderenza terapeutica dei pazienti;
- Preparazione estemporanea di medicinali;
- Attività di farmacovigilanza, collaborazione con l'autorità competente, per la segnalazione di possibili reazioni avverse per cercare di garantire un rapporto rischio/beneficio favorevole per la popolazione;
- Presenza di un contenitore, ben visibile e facilmente accessibile, per la raccolta di medicinali scaduti destinati allo smaltimento;

2. SERVIZI SPECIALIZZATI

- Svolgimento servizio di guardia diurno e notturno, eventualmente anche nei giorni festivi secondo turnazione decisa dall'Ats e corretta indicazione delle farmacie di turno;

- Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche;
- Misurazione gratuita della pressione arteriosa e consigli su un corretto stile di vita
- Misurazione gratuita del peso corporeo attraverso una moderna bilancia elettronica che calcola il BMI e su richiesta dell'utente fornitura dei consigli più idonei per una corretta alimentazione;
- Messa a disposizione di un apparecchio per l'effettuazione di autoanalisi;

3. SERVIZI DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE

- garantisce la consultazione della Farmacopea Ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, delle liste di prescrivibilità dei farmaci, del listino dei prezzi dei farmaci da automedicazione
- Distribuzione gratuita di rivista informativa nella quale sono trattati svariati argomenti di interesse generale su temi inerenti alla salute, schede e opuscoli informativi
- Partecipazione a campagne di screening di malattie in collaborazione con l'Ats
- Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico Ats
- Organizzazione di giornate informative e di promozione alla salute
- Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione
- Possibilità di reclamo

Standard di qualità

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del Servizio, la Farmacia Comunale di Chiari adotta specifici standard di qualità:

- La spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci è sempre effettuata da un farmacista. Il personale è immediatamente distinguibile dal camice indossato: il personale laureato indossa un camice bianco, i commessi indossano un camice bordeaux; tutto il personale è inoltre munito di cartellino di riconoscimento con la qualifica rivestita e nel caso dei farmacisti è indicato il numero di iscrizione all'albo professionale
- Viene garantito il rigoroso rispetto degli orari di apertura.
- Viene garantita l'osservanza di turni di chiusura per ferie nel massimo rispetto possibile delle esigenze del territorio.
- Viene garantito il reperimento dei farmaci mancanti nel più breve tempo possibile dalla richiesta e comunque non oltre 24 ore nei giorni feriali, purché i farmaci richiesti siano reperibili nel normale ciclo distributivo.
- Viene garantita la verifica dei motivi dell'eventuale assenza dei farmaci dal ciclo distributivo e la conseguente comunicazione agli utenti interessati e all'ATS.
- Il personale della farmacia è pronto nel consigliare gli utenti sulla possibilità di utilizzo del farmaco equivalente, sostituendo l'analogo di "marca" con notevole risparmio economico per l'utente.
- Il personale della farmacia è tenuto a fornire consiglio sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, controllando l'aderenza terapeutica degli stessi ai pazienti.
- Il personale della farmacia è tenuto a fornire indicazione ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, con raccomandazione a recarsi dal medico curante nel caso di patologie specifiche e delicate.
- Il personale della farmacia è autorizzato a comunicare agli utenti messaggi di natura istituzionale legati al servizio pubblico svolto dalle farmacie e delle principali attività di carattere promozionale rivolte alla clientela, ivi compresi i prezzi applicati sui farmaci di automedicazione.
- Viene garantita la collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini.

- Viene garantito un comportamento degli operatori improntato al rispetto, alla cortesia, alla capacità di ascolto e di dialogo.
- Viene garantita la presenza in farmacia di un apposito raccoglitore, ben visibile e facilmente accessibile, contenente materiale illustrativo sulla Carta della qualità dei Servizi e sui programmi adottati per attuarla.
- Sono messi a disposizione in numero sufficiente ed adeguato ambienti e arredi quali sedie, cestini, segnaletica chiara, locali areati ed illuminati
- Non sono presenti barriere architettoniche esterne e viene garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le prescritte autorizzazioni amministrative.

L'Azienda si impegna ad effettuare forme di rilevamento periodico della qualità percepita dai cittadini attraverso la compilazione di appositi questionari. Il risultato delle valutazioni degli standard di qualità percepita dei servizi erogati diverrà parte integrante delle relazioni sui risultati della gestione. La presente Carta dei Servizi sarà assoggettata a revisione almeno triennale.

In un periodo di tre anni dalla pubblicazione della presente Carta della qualità dei Servizi la Società si impegna:

- a migliorare l'accessibilità al servizio farmaceutico fornito
- a migliorare le relazioni operatori-utenti
- ad ampliare la gamma dei servizi offerti
- ad incrementare la realizzazione di iniziative di tutela e di promozione della salute
- a migliorare la trasparenza e la partecipazione nell'attività di gestione.

Partecipazione del cittadino

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, le Farmacie si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino

Ogni cittadino fruitore della farmacia ha il diritto di esigere il rispetto delle norme contenute nella presente carta dei servizi, in particolare i principi fondamentali e gli standard di qualità dichiarati.

È facoltà del cittadino esporre le proprie rimostranze al mancato rispetto delle suddette al responsabile della farmacia, o direttamente alla società, verbalmente e/o in forma scritta, come da modulo alla prossima pagina, anche in forma riservata e/o anonima.

La società Chiari Servizi srl si impegna a rispondere al presentatore del reclamo entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento del Farmacista oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati.

Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino).

Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente la società Chiari servizi srl con unico socio ha assunto mediante la presente Carta dei Servizi.

Segue modulo da compilare da parte del cittadino.

Spett. CHIARI SERVIZI SRL

Per ognuno dei seguenti punti specifici, se lo ritiene opportuno, alcune osservazioni:

1) Desidera esprimere un proprio parere su questa “Carta dei Servizi”:

2) Desidera segnalare un nuovo servizio che vorrebbe trovare in farmacia:

3) Desidera segnalare un disservizio che ha trovato in farmacia:

4) Desidera segnalare una possibile violazione degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi:

5) Ulteriori osservazioni:

Specifichi, se lo ritiene opportuno, le sue generalità.

N.B. Nel caso di osservazioni di cui ai punti 3) e 4) è OBBLIGATORIO inserire le proprie generalità:

Consegnare/inviare la presente scheda presso:

- presso la “cassetta delle Osservazioni” presente nella sede della Farmacia Comunale sita in Viale Mazzini, 6 – Chiari 25032 (BS);
- via mail all’indirizzo di posta elettronica farmacia@chiariservizi.it

Ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003 si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza, nella piena tutela dei diritti degli utenti e della loro riservatezza. Il trattamento dei dati da parte di Chiari servizi Srl è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni.

DECALOGO DEL FARMACO

- 1) *Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.*
- 2) *Chiedere non costa niente.*
- 3) *Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.*
- 4) *Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.*
- 5) *Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione devono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora.*
- 6) *Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.*
- 7) *Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.*
- 8) *Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.*
- 9) *Conserva integra la confezione, non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.*
- 10) *Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti in tutte le farmacie.*