

## **FARMAPIANA S.p.A.**

### **Carta dei Servizi**

## **CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE**

### **PREMESSA**

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

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia non debba essere disciplinato dalle sole disposizioni della legge o della convenzione con il SSN in quanto il rapporto con la cittadinanza risulta essere di gran lunga più diretto e significativo.

L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con risvolti interpersonali ed umani che trovano la loro sede naturale nello specifico strumento rappresentato dalla "Carta dei Servizi".

### **1. PRESENTAZIONE DELLE FARMACIE COMUNALI**

Nel territorio del Comune di Calenzano è presente la seguente farmacia:

- Farmacia "Comunale", Via Armido Cioni, loc. Settimello, Tel. 055 8877006

Nel territorio del Comune di Campi Bisenzio sono presenti le seguenti farmacie:

- Farmacia "Centrale", Via Botticelli, n. 50, Tel. 055 8996069
- Farmacia "I Gigli", Via S. Quirico, n. 165, Tel. 055 8969667
- Farmacia "Capalle", Via Confini, n. 43/A, Tel. 055 8951443
- Farmacia "San Donnino", Via Pistoiese, n. 130, Tel. 055 8999431
- Farmacia "Indicatore", Via San Martino 208, tel. 055 8964306

Nel territorio del Comune di Signa è presente la seguente farmacia:

- Farmacia "Signa", Via dei Renai, Tel. 055 8734955

Nel territorio del Comune di Borgo San Lorenzo è presente la seguente farmacia:

- Farmacia "Borgo San Lorenzo", Via M.L. King , Tel.055 8402297

Le farmacie assicurano ai cittadini quantomeno i seguenti servizi e prestazioni:

- dispensazione di farmaci e presidi;
- assistenza integrativa;
- servizi di base;
- informazione ed educazione sanitaria.

Le farmacie, di comune accordo con i comuni affidatari del servizio, possono offrire i servizi previsti dal Decreto 16 dicembre 2010 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 57 del 10 marzo 2011 “Disciplina dei limiti e delle condizioni delle prestazioni analitiche di prima istanza, rientranti nell'ambito dell'autocontrollo ... e per le indicazioni tecniche relative ai dispositivi strumentali “e dal Decreto 16 dicembre 2010 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 90 del 19 aprile 2011 “Erogazione da parte delle farmacie di specifiche prestazioni professionali “

Le prestazioni sono erogate nel rispetto della riservatezza e dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

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

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- iniziative di prevenzione e di educazione alla salute
- monitoraggio sugli effetti di farmacoterapia e gli effetti collaterali
- programmi in accordo con la ASL sul monitoraggio di consumo dei farmaci e iniziative di farmacovigilanza

Le farmacie offrono altresì una serie di servizi svolti sul territorio e precisamente nei confronti di case di riposo, RSA e raggiungendo anche gli utenti più disagiati.

## 2. I SERVIZI OFFERTI DALLE FARMACIE COMUNALI

### A) SERVIZI DI BASE

- Misurazione della pressione: è effettuata, in tutte le farmacie comunali, mediante l'utilizzo di apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione degli utenti.
- Controllo del peso: in tutte le farmacie, oltre alla verifica del peso, gli operatori sono disponibili a fornire consigli per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.
- Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda S.L. 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'Azienda S.L. medesima.
- Servizio di prenotazione dei servizi sanitari (CUP): viene fornito nell'ambito di un accordo con le Azienda Sanitaria e la Regione Toscana.
- Servizio di attivazione delle tessere sanitarie: viene fornito nell'ambito di un accordo con l'Azienda Sanitaria e la Regione Toscana.

### B) CONSIGLI PER LA SALUTE

Gli operatori delle farmacie comunali garantiscono la piena disponibilità nel rispondere, in maniera il più possibile esauriente e riservata, alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Le vetrine e i banchi delle farmacie comunali sono adattati anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

### C) SCHEDE INFORMATIVE

Periodicamente, vengono fornite schede informative da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sull'alimentazione, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

## 3. STANDARDS DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

### A) STANDARD DI QUALITÀ

Le farmacie comunali garantiscono:

1. che la spedizione delle ricette sia sempre effettuata da un farmacista
2. che i farmaci mancanti siano reperiti nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore dalla richiesta

3. di provvedere a verificare i motivi dell'assenza dal ciclo distributivo di farmaci dandone comunicazione alla ASL ed ai medici di base.
4. che vengano fornite consulenze sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia sia di iniziativa che su richiesta dei cittadini.
5. che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i farmaci più appropriati per il loro disturbo, ed anche i più economici
6. che siano messe a disposizione strutture minime di comfort all'interno della farmacia, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati
7. che vengano rispettati i turni di servizio che assicurino una reale copertura delle esigenze del territorio dove sono situate
8. che venga attivato con i medici del territorio un positivo rapporto di collaborazione al fine di evitare disagi e difficoltà per i cittadini
9. che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per portatori di handicap compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative
10. che il comportamento degli operatori debba essere sempre improntato al rispetto, cortesia, disponibilità, dialogo e all'ascolto
11. che vengano adottate modalità e forme di erogazione del servizio di competenza, più favorevoli agli utenti previo accordo con la ASL
12. che venga effettuato un meticoloso ed adeguato controllo sui prodotti non farmaceutici venduti nelle farmacie sulla qualità ed il prezzo
13. che venga effettuata una severa selezione della pubblicità nelle vetrine ed all'interno dello spazio vendita qualificando la farmacia quale presidio socio-sanitario

## B) VERIFICA DEGLI STANDARDS

L'Azienda ha individuato adeguati indicatori indispensabili per valutare la qualità dei servizi forniti; tali indicatori saranno controllati annualmente tramite un'indagine sul cittadino effettuata da società specializzata nel settore, che produrrà un report generale per l'azienda e singolarmente per ogni farmacia.

Gli indicatori individuati sono:

- professionalità nell'erogazione del servizio
- disponibilità al consiglio e consulenza

- cortesia del personale
- velocità del servizio
- assortimento e qualità dei prodotti
- lay-out e pulizia dei locali
- prezzi praticati

La pubblicazione delle valutazioni degli standard di qualità dei servizi erogati avverrà entro il 31 marzo di ogni anno e diverrà parte integrante delle relazioni sui risultati della gestione.

#### C) IMPEGNI E PROGRAMMI

La Società si impegna:

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme vigenti in materia di scioperi nei servizi pubblici;
- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- a collaborare con le Aziende S.L. ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
- a comunicare all'utenza, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima;
- a proseguire il servizio di prenotazione di visite specialistiche ed esami (CUP).

#### D) DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI

- Ai sensi della legislazione vigente, il diritto di accesso di cui all'art. 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241, si esercita anche nei confronti della Società in quanto gestore di pubblico servizio.
- Gli utenti potranno presentare ai Comuni reclami sull'andamento dei servizi e dovranno avere una risposta entro 30 giorni.

#### **4. MECCANISMI DI INFORMAZIONE DI TUTELA E DI VERIFICA**

La fase della "comunicazione" rappresenta un momento indispensabile nel processo di realizzazione della carta stessa, poiché da un lato serve per promuovere l'immagine dell'azienda, per comunicare all'utente l'identità della struttura, i suoi compiti istituzionali,

le modalità operative, dall'altro per verificare se i servizi prestati sono rispondenti ai bisogni dell'utente e se la qualità e l'efficacia sono adeguati agli standard stabiliti.

Il percorso di comunicazione seguito sarà il seguente:

- informazione: per informare gli utenti sulle strutture ed i servizi offerti e le modalità di accesso ai medesimi, verrà stampato e distribuito un depliant informativo; verrà inoltre aggiornato in tempo reale il "sito" aziendale dove saranno disponibili tutte le informazioni consultabili in qualunque momento via internet
- questionario: sarà consegnato agli utenti un questionario inerente la valutazione dei servizi prestati e la richiesta di ulteriori servizi in base ai bisogni, per meglio conoscere le caratteristiche e le problematiche attuali ed evolutive della farmacia
- tutela: nell'ambito dei sistemi di tutela il cittadino può rivolgersi per i reclami che intende formulare a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità e la qualità delle prestazioni, ovvero per dare suggerimenti in ordine ad eventuali miglioramenti del servizio stesso, direttamente presso la farmacia o indirizzando al Responsabile Qualità presso la sede aziendale.

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio e sarà assoggettata a revisione almeno triennale.