

Carta dei Servizi
FARMACIE COMUNALI

In ottemperanza alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 la Carta dei Servizi nasce dalla necessità di fare fronte alle crescenti richieste di qualità e professionalità da parte degli utenti che impongono alla farmacia pubblica non solo un ruolo sempre più ampio, che va dalla distribuzione del farmaco, all'educazione sanitaria, alla prevenzione, ai servizi aggiuntivi nella sfera della salute, ma anche elevati standard di qualità il più possibile verificabili.

Le Farmacie Comunali, orientate verso un'elevata qualità del servizio, un uso razionale delle risorse finanziarie, tecnologiche, ma soprattutto umane, per mettere a disposizione degli utenti quel plusvalore di competenza che qualifica l'atto professionale, con la "Carta dei Servizi" intendono ridisegnare il proprio ruolo all'interno del tessuto sociale.

Soprattutto intendono dare all'utente la possibilità di un dialogo costante e costruttivo per la verifica della qualità dei servizi offerti, ponendo così in discussione il proprio operato alla ricerca continua di quel miglioramento in grado di dare riposte esaurienti al crescente bisogno di salute e benessere.

Articolazione della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi si articola in quattro sezioni:

a. **Sezione prima:** - nella prima sezione le Farmacie Comunali si presentano al cittadino dichiarando i propri fini istituzionali, nonché i principi fondamentali ai quali intendono uniformare l'erogazione dei servizi.

b. **Sezione seconda:** - nella sezione seconda viene fornita all'utente la descrizione dei servizi offerti con le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni.

c. **Sezione terza:** - nella sezione terza, s'individuano gli standard di qualità, gli impegni, con l'adozione di meccanismi di misurazione dei risultati ottenuti in modo da poter così verificare il rispetto degli impegni assunti.

d. **Sezione quarta:** - nella quarta sezione si indicano le modalità con cui si assicura la tutela del cittadino nei confronti dell'eventuale disservizio.

Sezione Prima

Presentazione

COMUNE DI MONFALCONE

Servizio farmacie comunali

Sede legale: Piazza della Repubblica, n. 8 – 34074 Monfalcone

Foto farmacia 1

Foto farmacia 2

Luogo esercizio attività:

Via Aquileia, n. 53
34074 Monfalcone (GO)
Tel. 0481/482787 Fax. 0481/713751
E-mail: farmacia1@monfalconeonline.it
Orario d'apertura:
Dal lunedì al venerdì:
Mattino: 8,30 – 12,30
Pomeriggio: 15,00 – 19,00 (periodo invernale)
Pomeriggio: 15,30 – 19,30 (periodo estivo)
(salvo apertura: sabato e domenica per turno)
(salvo chiusura: lunedì precedenti i turni di servizio)

Luogo esercizio attività:

Via A. Manlio, n. 14
34074 Monfalcone (GO)
Tel. 0481/480405 Fax. 0481/720087
E-mail: farmacia2@monfalconeonline.it
Orario d'apertura:
Dal lunedì al venerdì:
Mattino: 8,30 – 12,30
Pomeriggio: 15,00 – 19,00 (periodo invernale)
Pomeriggio: 15,30 – 19,30 (periodo estivo)
(salvo apertura: sabato e domenica per turno)
(salvo chiusura: lunedì precedenti i turni di servizio)

SEZIONE PRIMA

Oggetto del servizio

Le farmacie comunali provvedono ad assicurare ai cittadini sul proprio territorio:

l'erogazione dei farmaci in regime convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale nei limiti previsti dalla convenzione;

la vendita al pubblico di farmaci, parafarmaci, prodotti per l'igiene personale, dietetici, articoli ortopedici, cosmesi e quanto previsto dalla tabella merceologica XIV del Comune di Monfalcone;

servizi di base;

servizi d'informazione e educazione sanitaria;

altri servizi.

SEZIONE SECONDA

Servizi di base e di informazione

Approvvigionamento, conservazione e dispensazione dei farmaci.

Allo scopo di offrire sempre beni e servizi di qualità elevata e costante le farmacie pianificano e controllano l'attività di approvvigionamento non solo per sfruttare le opportunità commerciali (stock, rotazione), ma soprattutto per curare gli aspetti professionali (efficacia del servizio, qualità e disponibilità del prodotto, scadenze, condizioni di conservazione).

Preparazione estemporanea dei medicinali.

Le NBP (norme di buona preparazione) seguite prevedono che il Farmacista preparatore assicuri e documenti la correttezza, delle operazioni eseguite nell'allestire il medicamento sia su prescrizione del medico sia in base alle indicazioni di una Farmacopea Europea.

Informazioni sul farmaco.

Le farmacie sono dotate di un sistema informatico aggiornato quotidianamente, che in tempo reale permette di avere tutte le informazioni riguardanti l'accesso al farmaco e il suo corretto utilizzo: classificazione del Servizio Sanitario Nazionale, prezzo, disponibilità nel ciclo distributivo, farmaci analoghi, effetti collaterali, compatibilità ed interazione con altri farmaci.

Tutte queste informazioni possono essere richieste direttamente in farmacia o telefonicamente: professionisti qualificati saranno a disposizione dell'utenza per fornire le risposte appropriate caso per caso.

Informazione sanitaria

Nell'ambito di un programma costante di informazione sulla salute e sul mantenimento o miglioramento dello stato di benessere, le farmacie comunali mettono periodicamente a disposizione dell'utenza opuscoli informativi sulla corretta gestione delle piccole patologie o su problematiche comunque connesse al benessere della persona.

Farmaco vigilanza

Le farmacie comunali si impegnano a collaborare con i medici di base per realizzare la Farmaco vigilanza secondo quanto previsto dal Servizio Sanitario Nazionale, in conformità con la vigente convenzione.

Le farmacie comunali, inoltre, si fanno carico del rilevamento degli effetti collaterali dei farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.) e da banco (O.T.C.) e dei prodotti cosmetici; in questo caso sarà realizzata una scheda gestita totalmente in Farmacia (salvo informare il medico), una volta pervenuta la segnalazione, che comunque andrà trasmessa all'Azienda Sanitaria di competenza.

In ottemperanza al decreto del Ministero della Salute del 18 giugno 1999, le farmacie trasmettono, per tramite dell'associazione di categoria, al Dipartimento per la valutazione dei medicinali e la farmaco - vigilanza, i dati rilevati con la penna ottica in ciascuna Farmacia, riguardanti il consumo di medicinali rimborsati dal Servizio Sanitario Nazionale.

Altri Servizi

Misurazione della pressione

E' possibile in tutte e due le farmacie comunali.

Si effettua con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. All'utente viene consegnato uno scontrino (un cartellino) che riporta la data, l'ora della misurazione nonché i valori misurati.

Misurazione del peso corporeo

È possibile in tutte e due le farmacie comunali.

L'iniziativa prevede oltre alla verifica gratuita del peso, la disponibilità degli operatori a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

Autoanalisi di glicemia, trigliceridi, colesterolo totale, HDL, LDL, ecc.

E' possibile nella farmacia comunale n.1.

Gli autotest sono effettuati con l'ausilio di apparecchi automatici, omologati e tarati periodicamente. Allo scopo di favorire la prevenzione delle malattie cardio-ischemiche e del diabete la Farmacia effettua, nel mese di novembre di ogni anno, la misurazione gratuita di glicemia e colesterolo totale.

Noleggi

Presso le farmacie comunali è possibile noleggiare, per tutto il tempo necessario alle terapie domiciliari (un giorno o mesi), apparecchiature elettromedicali e protesiche quali bilance pesa neonati, tiralatte elettrico, stampelle, apparecchi per aerosol.

Strumenti telematici di pagamento

Nelle due farmaci comunali è possibile effettuare pagamenti a mezzo Bancomat, Postamat e carta di credito.

Angolo della salute

E' uno spazio ricavato nelle nostre sedi per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITA'

Gli standard e gli impegni per offrire un servizio il più possibile completo e aderente alle necessità dell'utenza sono basati sui principi della Carta della qualità delle farmacie. Pertanto gli operatori delle farmacie comunali si impegnano al rispetto dei principi sotto elencati:

Garantire che il controllo delle prescrizioni sia sempre effettuato da un farmacista;

Procurare i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile, acquisendoli presso gli ordinari fornitori o anche, eventualmente, indirizzando il cliente presso altre farmacie aperte e/o di turno;

Rispettare le norme di buona preparazione (NBP) per la predisposizione e la confezione dei farmaci;

Fornire una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia su richiesta dei cittadini, sia di propria iniziativa, sia su richiesta del medico di base o dello specialista;

Indicare ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici;

Garantire il rispetto della riservatezza e la disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia;

Fornire tutte le informazioni relative ai servizi sanitari presenti sul territorio;

Scegliere, nell'attuazione delle norme che presiedono alle prescrizioni dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini nel rispetto delle norme vigenti;

Garantire la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;

Garantire il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;

Esporre una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono.

Garantire che i locali siano ben aerati e illuminati;

Affiggere un cartello con la dicitura "vietato fumare";

Prestare particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, disabili, malati cronici).

Servizi	Fattori qualità	Indicatore	Standard
Fornitura medicinali indispensabili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità	Tempo di approvvigionamento	Tempo richiesto	12 ore riducibili
Condizioni di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruietà delle condizioni climatiche dei locali	Temperatura e umidità	Max 25°; max 60%;
Informazioni sui medicinali	Competenza del personale addetto	Frequenza corsi di aggiornamento	n.ro minimo di crediti previsti dalla normativa
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempo richiesto per segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata
Disponibilità elenchi specialità medicinali	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica) Accessibilità immediata
Informazioni su inclusione specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa SSN	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica) Accessibilità immediata
Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione	Regolarità, chiarezza	Copertura del periodo Visibilità dell'annuncio	Totale periodo Affissione interna/esterna
Guardia farmaceutica diurna e notturna 1	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	Un minuto (con personale interno alla farmacia)
Guardia farmaceutica diurna e notturna 2	Presenza di indicazione delle farmacie di turno (indirizzi e telefono)	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri non inferiori al corpo 22 (ARIEL), illuminazione che permetta la lettura
Misurazione della pressione arteriosa	locale adeguato o area destinata ai servizi Disponibilità apparecchi automatici che forniscono risposta scritta Garanzia dei valori rilevati	Esistenza locale Numero apparecchi Controllo periodico dell'apparecchiatura	Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia; Uno per sede; Nessuno. Controlli non necessari per l'apparecchiatura attuale

Test diagnostici	Esistenza di locale o area destinata ai servizi Garanzia dei valori rilevati	Esistenza locale Controllo periodico dell'apparecchiatura	Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici
Controllo del peso	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Controllo dello strumento almeno ogni 12 mesi

I farmacisti, consapevoli di dover offrire servizi anche di tipo cognitivo volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini conformemente al cambiamento di cultura e di consapevolezza, s'impegnano a sviluppare in maniera continua le proprie capacità per quanto riguarda la competenza professionale e comunicativa, finalizzata alla consulenza. Tutto ciò nella certezza che soltanto in questo modo si possa instaurare un rapporto di fiducia tra cittadino e farmacista.

SEZIONE QUARTA

MODALITA' DI ASCOLTO E RECLAMO

Per verificare se i servizi prestati sono rispondenti ai bisogni dell'utenza e se la qualità e l'efficacia sono adeguate agli standard stabiliti, le farmacie comunali propongono un "PERCORSO DI COMUNICAZIONE".

Il "PERCORSO DI COMUNICAZIONE" proposto si articola in vari momenti:

Informazione: per informare gli utenti sulle strutture e i servizi offerti e le modalità di accesso ai medesimi viene stampato e distribuito, a cura dell'ente comunale, un opuscolo informativo;

Verifica: sarà consegnato, una volta l'anno, un questionario inerente la valutazione dei servizi prestati e la richiesta di ulteriori servizi in base ai bisogni;

Procedura dei reclami: i servizi forniti dalle farmacie comunali sono soggetti a valutazione attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento; con tale modalità è possibile raccogliere il grado di soddisfazione del servizio, le

segnalazioni e gli eventuali reclami degli utenti sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone la fondatezza.

I cittadini che intendono esporre le proprie rimostranze a seguito di un disservizio, comportamento o atto che abbiano limitato la fruibilità e la qualità delle prestazioni possono fare:

a) una **segnalazione**, intesa quale forma di comunicazione di eventuali malfunzionamenti e disservizi, che induce l'Amministrazione a porre attenzione sulla questione rilevata e attivare azioni intese a risolvere il caso;

b) un **reclamo** inteso quale forma di rimostranza per comunicare il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta dei Servizi, per effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti.

L'utente che presenta reclamo viene informato sul nominativo del dipendente responsabile del procedimento, sui tempi previsti per il suo espletamento e sugli strumenti messi a disposizione qualora l'esito sia sfavorevole.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il cittadino viene informato in merito agli accertamenti, con la relativa comunicazione della tempistica relativa al provvedimento adottato per la risoluzione del caso.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere presentati attraverso diverse modalità:

In forma orale, direttamente al responsabile della farmacia, in forma anche riservata. Qualora il responsabile non fosse presente al momento della richiesta di chiarimenti da parte dell'utente, sarà cura del responsabile stesso contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un massimo di 48 ore.

In forma scritta, inviando una lettera o e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12,00, ubicato presso il Comune di Monfalcone, via Sant'Ambrogio, 12, telefono 0481/494280 oppure al numero verde 800-200-806 o per via telematica a URP@Comune.Monfalcone.Go.it
Reclami e suggerimenti possono anche essere inviati per posta, posta elettronica e fax agli indirizzi indicati nella pagina di presentazione delle farmacie.

La valutazione dei reclami e dei suggerimenti, unitamente all'analisi del questionario sul gradimento del servizio da parte degli utenti, consentiranno all'Amministrazione di mettere in atto le modifiche necessarie a migliorare la qualità del servizio erogato.

Comune di Monfalcone

Servizio Farmacie Comunali

MODULO PER RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto (cognome e nome) _____

residente a _____ in via _____ n. _____

recapito telefonico _____

DESIDERA EVIDENZIARE al RESPONSABILE DEL SERVIZIO CHE (esprimere l'oggetto della segnalazione):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre al RESPONSABILE DEL SERVIZIO CHE (esprimere eventuali suggerimenti)

Ai sensi della D.lgs n.196 dd.30/06/2003 Codice in materia di dati personali autorizzo il Comune al trattamento dei dati personali di cui sopra per i soli fini a cui si riferiscono

Data

Firma.....

Il presente modulo va inserito nell'apposito contenitore collocato all'ingresso delle Farmacie Comunali.

Il Responsabile del Servizio si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito al reclamo entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo.