

Carta dei Servizi Roncadelle Servizi SRL (della Farmacia Comunale di Roncadelle)

La farmacia è un Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino. Roncadelle Servizi Srl, concessionaria per il Comune di Roncadelle (BS) della gestione della Farmacia Comunale, ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che possono erogare e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi specifici indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto. Lo strumento scelto da Roncadelle Servizi Srl per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la “Carta dei Servizi”, il documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in Legge l'11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), proprio per i soggetti erogatori di servizi pubblici. Un documento, dunque, con il quale intendiamo stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini e con il quale intendiamo riaffermare con chiarezza quel ruolo e quei valori peculiari della farmacia italiana che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.

Presentazione

I farmacisti sono da oltre 700 anni al servizio del cittadino. Da quando l'Imperatore Federico II decise di separare la professione del farmacista da quella del medico, i farmacisti dispensano, in farmacia, farmaci e consigli per stare meglio, con competenza, professionalità ascolto e cortesia, anche nelle località più disagiate, dove spesso la farmacia è l'unico presidio sanitario. In farmacia puoi entrare sempre, anche solo per chiedere un consiglio, senza prendere appuntamento. La farmacia e il farmacista sono sempre al tuo servizio. Il ruolo sociale delle farmacie è sempre stato centrale nel complesso panorama dei servizi socio-sanitari. Anche nelle più piccole e disagiate comunità è possibile raggiungere facilmente il luogo ove ricevere delle cure sanitarie, anche di primo soccorso. Con l'avvento della Telemedicina il cittadino ha sicuramente

La farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale che è la dispensazione di farmaci ma anche consigli, attenzioni, attività di prevenzione ma, soprattutto, e forse prima di tutto, ascolta ciò che il cittadino chiede, richieste a volte precise, a volte da interpretare. Infatti, proprio il moltiplicarsi delle comunicazioni sanitarie porta a fenomeni di confusione: il cittadino non sempre riesce a selezionare le tante informazioni, anche contraddittorie, a cui può accedere o a cui viene sottoposto. Emerge quindi, la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente sociosanitario e professionista della salute. Al farmacista, in primis, spetta il compito di mediare, tra il cittadino e il medicinale, il tutto nell'ottica di una strettissima integrazione comunicativa con il Servizio Sanitario. Nel nuovo Codice deontologico del farmacista, coerentemente, si parla infatti della Farmacia come “**presidio socio-sanitario e centro servizi sanitari**”. In altri termini, la Farmacia, accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, è diventata sempre più un luogo di accesso **ad una pluralità di servizi**, che rappresentano una importante risorsa per i cittadini, all'interno del Sistema Sanitario Nazionale e Regionale, che merita di essere da tutti conosciuta. Per tale motivo Se.Ri.Mi. Srl ha inteso pubblicare la propria “Carta dei Servizi” delle Farmacie gestite nel Comune di Mira. 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 critiche, di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie si impegnano a rispettare.

Informazioni sulle attività delle farmacie

La salute dei cittadini è considerata dalla Costituzione del nostro Paese un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sanitari e sociali che vanno dal medico di medicina generale alle diverse cliniche specialistiche. In questo quadro di attività dedicate alla salute della popolazione, le Farmacie rivestono un ruolo, assai importante, di intermediazione tra il cittadino e i medicinali, appartenente al settore della assistenza sanitaria di base. Le Farmacie, infatti, sono capillarmente presenti sul territorio e accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno e della notte e in qualsiasi giorno dell'anno. La farmacia è anche un più complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica. I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue: **dispensazione dei medicinali; servizi di base** (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare); Fanno parte delle competenze della farmacia: **l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali; la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta; la preparazione estemporanea dei medicinali ; la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN; la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari e dell'informazione; la farmacovigilanza.**

Principi fondamentali

L'azione dei farmacisti si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

EFFICACIA, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. Laddove l'assunzione dei farmaci richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista raggiunge l'efficacia fornendo altresì indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati (su informazioni fornite dalle Asl). La garanzia di efficacia, per quanto attiene ai prodotti vendibili al di fuori della prescrizione medica si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche in merito alla effettiva e comprovata **EFFICIENZA**, i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento. I farmacisti, inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte dei **EGUAGLIANZA**, che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore. Quindi i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute. A fronte dell'aumento della popolazione anziana, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da paesi stranieri, i farmacisti garantiscono anche alle fasce di popolazione più deboli la comprensione delle **PARTECIPAZIONE**, intesa come possibilità del 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. Partecipazione intesa soprattutto come un sistema di comunicazione rivolto alla educazione sanitaria in stretta collaborazione con i Distretti, i Medici di Medicina

CORTESIA, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre, allo scopo di evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi e il proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è TUTELA, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi iatrogeni, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, il farmacista rende note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare suggerimenti e/o reclami.

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

IMPARZIALITÀ; intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse "di parte" finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute. In particolare, il Farmacista cura il proprio aggiornamento 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 rispetto ai farmaci da questi prescritti.

CONTINUITÀ; Le Farmacie USL 13 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.

DIRITTO DI SCELTA, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove. Inoltre, il farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino.

TRASPARENZA, intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

RISERVATEZZA, il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tantomeno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito. Sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute da collaboratori e/o colleghi. Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.

Impegni per la qualità dei servizi

La farmacia non è solo il luogo in cui si distribuiscono i medicinali. Nel corso degli ultimi anni, accanto alla dispensazione dei farmaci, si sono aggiunte altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. Bisogna ricordarsi, infatti, che la società cambia e il farmacista deve rispondere ad esigenze che una volta non erano sentite. La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e alla prevenzione di potenziali eventi perturbatori, ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi sociosanitari: di base, specialistici e volti all'informazione/educazione sanitaria. In realtà, lo spirito che ci anima non è solo quello di rispondere alla richiesta di aiuto del cittadino, ma, soprattutto, di anticipare tale possibile evocazione. Di seguito sono elencati i servizi che le farmacie gestite da Se.Ri.Mi. Srl nel Comune di Mira sono in grado di offrire. Ci è sembrato opportuno fornire al cittadino una visuale completa su tutte le attività che sono inerenti allo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna “fattori di qualità”, “standard” e relativi “indicatori”, così da consentirgli di valutare l'effettiva qualità del servizio ricevuto. Il “fattore di qualità” è il principio verso cui lo specifico servizio deve tendere; lo “standard” è la modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi; l' “indicatore” è il modo in cui lo standard minimo può essere “misurato” dal cittadino. Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro del farmacista possa essere osservato in tutta trasparenza.

La guardia farmaceutica

La Guardia Farmaceutica (farmacie di turno) rappresenta un importante servizio ai cittadini. Ha lo scopo di garantire l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario. Questo servizio è regolamentato da una apposita legge regionale che stabilisce le modalità di applicazione. Il servizio di Guardia Farmaceutica esplica la sua funzione assicurando ai cittadini la reperibilità di farmaci urgenti, prescritti da un medico, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Come è possibile sapere qual è la farmacia di turno, a noi più vicina? È molto semplice:

- consultando le bacheche esposte da ogni farmacia;
- consultando le apposite rubriche sui quotidiani locali;

Servizi di base: elenco dei servizi offerti e standard di qualità su foglio 2

La partecipazione del cittadino

La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti. La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo primario di luogo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale. Inoltre, la farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini.) Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Tutela 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 dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti. Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente

SEGUE FOGLIO 2

Servizi di base: elenco dei servizi offerti e standard di qualità

Servizi di base: elenco dei servizi offerti e standard di qualità			
SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia	1) Garanzia che il prodotto sia disponibile 2) Tempo di approvvigionamento	1) Percentuale di errore 2) Tempo richiesto	1) 0,05% 2) 24 ore riducibili
Terapia del dolore	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze da Registro di Carico e Scarico	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25°/30°. Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Laboratorio per Preparazione di formule magistrali ed officinali	Rispetto delle Norme di Buona Preparazione dei medicinali	Etichetta contenente tutte le informazioni previste	Presenza di etichetta visibile
Informazione sui medicinali	Competenza del personale addetto	Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti	Indicazione del nome del farmacista
Valutazione della qualità dei prodotti	Certificazione da parte di Enti riconosciuti o Università	Disponibilità di dati comparativi dei prodotti	Visibilità dei dati comparativi
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata
Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	Regolarità, puntualità	Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Comprensione da parte del cittadino
Gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali	Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico	Entro un'ora
Disponibilità elenchi e specialità medicinali	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 min. (in caso di servizio con personale interno alla farmacia). 30 min. (in caso di servizio "a chiamata" come tempo necessario per raggiungere la farmacia da parte del farmacista)

Guardia medica farmaceutica notturna e diurna	Presenza di indicazioni delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri non inferiori al corpo 22 (ARIAL); illuminazione sufficiente a permettere un'agevole lettura anche a persone affette da deficit visivo
	Presenza di un numero telefonico che informa delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni presso Pronto Soccorsi e Guardie Mediche	Attivo 24 ore su 24 ore
Farmacia Oncologica			
Servizi specializzati			
SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Misurazione della pressione arteriosa	1) Esistenza di area destinata ai servizi 2) Disponibilità di apparecchi automatici 3) Risposta scritta a garanzia dei valori rilevati	4) Riservatezza 5) Dati riportati nel referto 6) Controllo dell'apparecchiatura	7) Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia 8) Indicatore valore max e min e n. pulsazioni 9) Come previsto dalle ditte produttrici
Consegna dei farmaci a domicilio nel caso di non disponibilità immediata e nell'impossibilità del cliente a tornare	10) Accessibilità del servizio 11) Efficienza del servizio	1) Tempo di erogazione 2) Tempo di erogazione	1) Esposizione di materiale informativo e del regolamento di accesso al servizio 2) Consegna Bisettimanale
Misurazione del peso corporeo	Accessibilità del servizio		
TELEMEDICINA			
SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Elettrocardiogramma	1) Esistenza di area destinata ai servizi 2) Disponibilità di apparecchi automatici 3) Risposta scritta a garanzia dei valori rilevati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Holter Cardiaco		Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Holter pressorio		Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Spirometria		Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Teledermatologia		Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Test Polimetabolico		Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Area di informazione ed educazione sanitaria			
SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa Servizio Sanitario	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)

Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento	1) Garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) Accessibilità dei dati	1) Frequenza dell'informazione 2) Accessibilità dei dati	1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2) Tempo reale (via telematica)
Distribuzione schede informative (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)	Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie	Valutazione di merito	Legittimazione scientifica ed autorizzazione amministrativa
Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	1) Possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codici a barre)	1) Segnaletica interna 2) Etichetta o cartellino del prezzo (esistenza di un lettore di codice)	1) Chiarezza della informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) Esistenza di etichetta su tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti o dove esistente "scontrino parlante"
Informazione sul prezzo dei medicinali	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato dallo scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale,
Possibilità di reclamo	Velocità della risposta	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Massimo 30 giorni

Il decalogo del farmaco:

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale
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 debbono 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 all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.