

FARMACIE SONA S.r.l.

Soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sona
Sede legale P.zza Roma n. 1 – 37060 SONA (VR)
Codice Fiscale e Partita IVA 04453840235

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI - FARMACIE SONA SRL

SOMMARIO

- 1) PREMESSA
- 2) IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE
- 3) SERVIZI OFFERTI
- 4) STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI
- 5) DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI
- 6) ALTRE INFORMAZIONI UTILI

1) PREMESSA

La farmacia costituisce un Presidio Socio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio Pubblico essenziale ai cittadini, preposto all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La farmacia svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere uniforme ai principi fissati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 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 imparzialità.

E' allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino e un accordo di collaborazione tra Azienda e cittadini per migliorare la qualità dell'intervento di tutela e di promozione dei diritti di cittadinanza sociale e del benessere della persona con il quale intendiamo riaffermare il ruolo e i valori peculiari della farmacia italiana che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia, al di là di quanto previsto dalla normativa vigente, prevede un contatto diretto con la cittadinanza a favore della quale non solo viene erogato il servizio di dispensazione dei medicinali ma anche, e soprattutto, un'attività di consiglio ed ascolto delle esigenze della popolazione. L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani.

Nel fornire il servizio la Società adotta i principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici previsti dalla normativa vigente e nello specifico si uniforma ai criteri di :

Eguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi senza discriminazione per motivi di sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socio-economiche. In particolare, il personale impiegato nelle singole farmacie è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità e trasparenza

La Società, attraverso i propri dipendenti, opera in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie promuovendo il diritto alla salute ed assicurando ad ogni cittadino un comportamento obiettivo, equo e rispettoso ed improntando la propria azione alla ricerca del benessere del cittadino e dell'offerta di un servizio efficiente.

Continuità

FARMACIE SONA S.r.l.

Soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sona
Sede legale P.zza Roma n. 1 – 37060 SONA (VR)
Codice Fiscale e Partita IVA 04453840235

La Società si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile il disagio per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio.

Partecipazione

La Società si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini per migliorare l'erogazione dei servizi e per questo garantisce ai cittadini l'accesso alle informazioni sui servizi, considera le osservazioni ed i suggerimenti per il miglioramento del servizio e rileva periodicamente la valutazione della qualità percepita.

Efficienza ed efficacia

La Società si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, anche attraverso la formazione e l'aggiornamento del proprio personale.

La Carta dei Servizi è il documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto Legge 12.05.1995, n. 163 convertito in Legge 11.07.1995 n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160) ed è lo strumento scelto dalla Società FARMACIE SONA SRL per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità.

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica.

2) IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

FARMACIE SONA SRL, avente sede legale in Sona (VR), Piazza Roma, 1 è una società in house providing la partecipazione al capitale sociale della quale è interamente detenuta dal Comune di Sona (VR).

La Società è dotata di personalità giuridica, soggettività fiscale ed autonomia imprenditoriale ed ha per oggetto le attività inerenti alla distribuzione di farmaci e prestazioni di servizi che esplica alla farmacia comunale presso Centro Commerciale "Grande Mela"

3) SERVIZI OFFERTI

FARMACIE SONA SRL assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

- l'approvvigionamento e la dispensazione, secondo le vigenti disposizioni di legge, di farmaci, presidi medico - chirurgici e prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa; - la preparazione estemporanea di prodotti galenici e magistrali e di altri prodotti di cui è consentita la preparazione in farmacia secondo le vigenti disposizioni di legge;
- la dispensazione di prodotti omeopatici, fitofarmaci e specialità per uso veterinario;
- il consiglio sull'uso dei farmaci e sulla ragione della loro scelta;
- l'informazione e l'educazione sanitaria;

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalle farmacie comunali dell'FARMACIE SONA SRL anche le seguenti prestazioni:

a. servizi di base

Misurazione della pressione:

viene effettuata tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente.

FARMACIE SONA S.r.l.

Soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sona
Sede legale P.zza Roma n. 1 – 37060 SONA (VR)
Codice Fiscale e Partita IVA 04453840235

Controllo del peso:

l'iniziativa prevede oltre alla verifica del peso e su richiesta dell'utente, interventi di informazione per una corretta alimentazione, primo passo per la prevenzione di numerose patologie.

Autotest diagnostici di prima istanza:

vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici, omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista sulla base di protocolli concordati con l'ULSS.

Noleggio di apparecchi elettromedicali (aereosol, bilance, tiralatte elettrico)

Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi:

vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'ULSS, nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'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'ULSS medesima.

b. Consigli per la salute

Ciascun cittadino può rivolgersi in farmacia per ottenere un consiglio o una risposta in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

L'utenza è adeguatamente informata della disponibilità di tale servizio, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio visibile e facilmente accessibile.

c. La vetrina ed i banchi delle farmacie comunali sono adattati anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

d. Schede informative

Vengono fornite dalle Associazioni di Categoria schede informative da distribuire in farmacia sulle malattie in genere, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

e. Prevenzione ed educazione sanitaria

FARMACIE SONA SRL collabora con gli enti pubblici per interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nel territorio e con i cittadini in genere.

FARMACIE SONA SRL collabora inoltre con l'ULSS a programmi di farmaco vigilanza, screening, laddove richiesto.

4) STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI

Standard di Qualità

FARMACIE SONA SRL garantisce:

- 1) che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- 2) che i farmaci non immediatamente disponibili in farmacia vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24/48 ore nei giorni feriali, purché siano disponibili nel normale ciclo distributivo;
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione ai clienti interessati;

FARMACIE SONA S.r.l.

Soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sona

Sede legale P.zza Roma n. 1 – 37060 SONA (VR)

Codice Fiscale e Partita IVA 04453840235

- 4) che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici per il disturbo segnalato;
- 5) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata secondo indicazioni dell'ULSS;
- 6) che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto, nel pieno rispetto della riservatezza;
- 7) che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia e di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- 8) che venga effettuata la pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia nel rispetto della normativa vigente;
- 9) la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- 10) il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali secondo le procedure HACCP;
- 11) una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco; rispetta le norme della farmacopea ufficiale per la preparazione e la confezione dei farmaci; fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini sia, infine, se interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista;
- 12) di porsi come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di conforto;
- 13) di attivare servizi integrativi e personalizzati, con particolare riferimento, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza;
- 14) di prevedere uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi;
- 15) nell'attuazione delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti;
- 16) di fornire tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi;
- 17) di dotare tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
- 18) di promuovere campagne informative che promuove essa stessa o, comunque, partecipa sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- 19) di arredare adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;
- 20) di lasciare a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera;
- 21) 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 delle farmacie ivi indicate;
- 22) di affiggere un cartello con la dicitura «Non fumare» e si impegna a far rispettare tale indicazione in tutti i propri locali;
- 23) di provvedere alla rimozione delle barriere architettoniche, esterne ed interne, e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e, quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini;

FARMACIE SONA S.r.l.

Soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sona
Sede legale P.zza Roma n. 1 – 37060 SONA (VR)
Codice Fiscale e Partita IVA 04453840235

24) di prestare particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.).

Procedure di attuazione del sistema qualità.

FARMACIE SONA SRL si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta della soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

A tale scopo FARMACIE SONA SRL predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza che comprenderà una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

FARMACIE SONA SRL si impegna ad attivare una apposita casella di posta elettronica per la gestione sia delle richieste di informazioni che dei reclami.

Impegni e programmi

L'FARMACIE SONA SRL si impegna a:

- adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di sciopero nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
- collaborare con l'ULSS 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;
- praticare gli orari di apertura propri del settore;
- comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno:

i contenuti della presente "Carta dei servizi";

le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio;

le decisioni che riguardano gli stessi utenti e loro motivazioni;

le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

5) DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI

Il cittadino può avanzare critiche o reclami in forma scritta, in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard esposti in questa Carta, o chiedere un appuntamento con il Direttore della farmacia che verrà fissato entro massimo cinque giorni lavorativi dalla richiesta. Il cittadino potrà altresì inviare le proprie osservazioni all'indirizzo di posta elettronica famaciesona@pec.it ovvero per iscritto info@farmaciesona.it

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

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. Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco è una sana abitudine.

FARMACIE SONA S.r.l.

Soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sona

Sede legale P.zza Roma n. 1 – 37060 SONA (VR)

Codice Fiscale e Partita IVA 04453840235

4. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora.
5. Non si devono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
6. Segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura è un tuo diritto e aiuta tutti.
7. E' bene riporre i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
8. E' opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
9. Non bisogna gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.
10. E' molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il tuo farmacista.