



CARTA DEI SERVIZI

Farmacie Comunali S.r.l.

1.	PREMESSA	3
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
2.1	GENERALITÀ.....	4
2.2	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
2.2.1	EGUAGLIANZA	5
2.2.2	IMPARZIALITÀ	5
2.2.3	CONTINUITÀ.....	5
2.2.4	LIBERTÀ DI SCELTA	5
2.2.5	EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	5
2.2.6	PARTECIPAZIONE.....	5
2.2.7	CORTESIA	5
2.2.8	VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ.....	6
2.2.9	TRASPARENZA	6
3.	SERVIZI.....	7
3.1	SERVIZI DI BASE	7
3.2	SERVIZI DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA	7
4.	STANDARD DI QUALITÀ.....	8
5.	IMPEGNI E PROGRAMMI	11
6.	INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE.....	12
6.1	ELENCO E INFORMAZIONI SULLE FARMACIE COMUNALI	12
6.2	SERVIZI FORNITI	12
6.3	CONSIGLI PRATICI PER L'UTENZA	13
7.	DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI.....	14
8.	INFORMAZIONI UTILI	15

1. 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. La farmacia svolge un servizio pubblico secondo i principi fissati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità.

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 S.S.N. in quanto il rapporto col cittadino/utente risulta essere di gran lunga più diretto e significativo.

Il ruolo quotidiano svolto dalla farmacia presuppone l'istaurazione di un rapporto di fiducia tra farmacista e cittadino/utente, che ha in sé aspetti interpersonali ed umani che trovano la loro collocazione naturale in un documento come la "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi è il documento di impegno della società **Farmacie Comunali S.r.l.** nei confronti dei cittadini/utenti in modo da garantire i diritti degli stessi.

La società **Farmacie Comunali S.r.l.** si presenta ai propri utenti, dichiara i propri fini istituzionali, esplica i propri programmi ed i principi fondamentali cui intende uniformare i propri servizi.

Il presente documento descrive i servizi offerti, come accedervi, il modo corretto per fruire delle prestazioni e la descrizione delle strutture presenti che erogano il servizio.

La società **Farmacie Comunali S.r.l.** ha la propria sede legale in Via Belgio n.16 a Porto Sant'Elpidio (FM), Partita IVA e Codice Fiscale: 01550990442,

indirizzo di posta elettronica: amministrazione.fcomunalipse@gmail.com,

indirizzo di posta elettronica certificata: farmaciecomunalipse@pec.it.

La società **Farmacie Comunali S.r.l.** è iscritta alla Camera di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura delle Marche con numero R.E.A. FM-129755.

Il capitale della società interamente versato è pari a € 20.800,00.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 GENERALITÀ

Il fine istituzionale della società **Farmacie Comunali S.r.l.** è quello di fornire ai cittadini prodotti farmaceutici e parafarmaceutici.

Costituiscono, inoltre, parte delle competenze della società **Farmacie Comunali S.r.l.** le seguenti attività:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali e dei presidi sanitari;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale presenti sul territorio;
- 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 sociosanitari e dell'informazione;
- la farmacovigilanza.

In aggiunta a quanto sopra descritto, la società **Farmacie Comunali S.r.l.** svolge:

- Servizi di base,
- Servizi socio-sanitari specializzati,
- Servizi di informazione ed educazione sanitaria.

Ogni attività svolta e promossa dalla società **Farmacie Comunali S.r.l.** è basata sui **principi fondamentali** di seguito elencati e descritti nei paragrafi successivi che vengono garantiti ai cittadini/utenti:

- (a) Eguaglianza
- (b) Imparzialità
- (c) Continuità
- (d) Libertà di scelta
- (e) Efficienza ed Efficacia
- (f) Partecipazione
- (g) Cortesia
- (h) Valutazione e miglioramento della qualità
- (i) Trasparenza

La finalità principale che la società **Farmacie Comunali S.r.l.** intende perseguire è quella di **promuovere e favorire la salute dei cittadini/utenti.**

Per cogliere a pieno le finalità della propria politica a favore del cittadino/utente la società **Farmacie Comunali S.r.l.** ha organizzato la propria attività attraverso la collocazione sul territorio comunale di Porto Sant'Elpidio di tre Farmacie dotate di organizzazione e personale adeguate allo scopo.

2.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.2.1 EGUAGLIANZA

Il personale delle Farmacie opera affinché tutti i cittadini ricevano chiare indicazioni; tale finalità vuole fronteggiare da un lato l'aumento della popolazione anziana e dall'altro la sempre maggiore presenza di cittadini provenienti da Paesi stranieri, per questo il personale garantisce anche a tali fasce di popolazione cosiddetta "debole" la comprensione delle informazioni ricevute, mediante spiegazioni aggiuntive e dove ritenuto necessario e/o opportuno la predisposizione di manifesti, opuscoli e quant'altro utile a favorire la comprensione da parte del cittadino/utente.

2.2.2 IMPARZIALITÀ

Il personale delle Farmacie opera a favore del paziente, in accordo con le indicazioni degli operatori del Servizio Sanitario presenti sul territorio, prescindendo da qualsiasi interesse "di parte" finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

2.2.3 CONTINUITÀ

Il personale delle Farmacie si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni.

2.2.4 LIBERTÀ DI SCELTA

Le Farmacie devono poter essere scelte dai cittadini/utenti liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale o morale, in modo tale che sia possibile assicurare, nei tempi più brevi possibili l'accesso ai farmaci e alle cure qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, economica e politica del paziente.

I farmacisti e il personale della società rispettano le libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti abituali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati in altre farmacie.

2.2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il personale delle Farmacie opera per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino.

I farmacisti in particolare rispondono in maniera precisa e adeguata alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

2.2.6 PARTECIPAZIONE

Le Farmacie offrono la possibilità al cittadino/utente 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 osservazioni.

2.2.7 CORTESIA

Il personale delle Farmacie si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi, la propria modalità relazionale ed il proprio bagaglio lessicale alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale sono coinvolti nel corso del rapporto con il cittadino/utente.

2.2.8 VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Il personale delle Farmacie è impegnato nello sforzo continuo di valutare, con la collaborazione dei cittadini/utenti e delle loro associazioni, in collaborazione anche con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale e territoriale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni in tutte le farmacie gestite ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

2.2.9 TRASPARENZA

Il personale delle Farmacie si impegna ad instaurare con i cittadini/utenti un rapporto di fiducia, che consenta in particolare al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

3. SERVIZI

3.1 SERVIZI DI BASE

I servizi di base erogati dalla società **Farmacie Comunali S.r.l.** sono:

- Misurazione della pressione: viene effettuata, in tutte le farmacie, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente; tale servizio viene fornito agli utenti gratuitamente.
- Controllo del peso: l'iniziativa prevede, in tutte le farmacie, oltre alla verifica del peso, interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.
- Autotest diagnostici di prima istanza – ossia autoanalisi (trigliceridi, colesterolo, glicemia, hdl, ldl, profilo lipidico, emoglobina, radicali liberi): vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici purché omologati e periodicamente tarati a cura del Responsabile della farmacia sulla base di protocolli possibilmente concordati con l'ASUR Marche – Area Vasta 4.

3.2 SERVIZI DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

I servizi di informazione ed educazione sanitaria erogati dalla società **Farmacie Comunali S.r.l.** sono:

- Consigli per la salute: è un servizio offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone e gli operatori delle farmacie comunali garantiscono la piena disponibilità nell'effettuare il servizio stesso. L'utenza è adeguatamente informata della disponibilità di tale servizio, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio visibile e facilmente accessibile.
- Schede informative: Vengono fornite 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.
- Prevenzione ed educazione sanitaria: la società **Farmacie Comunali S.r.l.** collabora con gli enti pubblici presenti sul territorio per interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, presso associazioni culturali e ricreative e con i cittadini in genere. La società **Farmacie Comunali S.r.l.** collabora con l'ASUR Marche – Area Vasta 4 a programmi di farmaco vigilanza.
- Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'ASUR Marche – Area Vasta 4, nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'ASUR Marche – Area Vasta 4 per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate.

4. STANDARD DI QUALITÀ

4.1 STANDARD DI QUALITÀ

La società **Farmacie Comunali S.r.l.** per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del servizio, attraverso l'impegno quotidiano delle proprie Farmacie adotta i seguenti standard di qualità:

- garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato dal farmacista;
- garantisce la reperibilità del farmaco mancante nel più breve tempo possibile (max 24 ore lavorative), purché disponibile nel normale circuito distributivo;
- provvede a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'ASUR Marche – Area Vasta 4;
- effettua, attraverso il proprio personale, un adeguato controllo: della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia e delle qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- rispetta le Norme di Buona Preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti acquistati in farmacia, sia di propria iniziativa che a richiesta dei cittadini sia, infine, se interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista;
- indica ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo;
- si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e conforto;
- garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia, secondo le loro specifiche competenze;
- attiva servizi integrativi e personalizzati, quali misurazione pressione, test di prima istanza e ogni altra attività prevista per legge, anche in collaborazione con la ASUR MARCHE – Area Vasta 4 e, ove necessario, con le associazioni di volontariato;
- propone alla autorità, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze dei cittadini;
- garantisce turni di servizio che assicurino una adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui è situata;
- promuove, onde evitare disagi ai cittadini anche dal punto di vista burocratico, un contatto costante con il medico prescrittore;

- sceglie, nell'attuazione delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti;
- garantisce la consultabilità della Farmacopea Ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del Nomenclatore Tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- fornisce 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;
- dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento e provvede annualmente alla formazione di tutto il personale;
- promuove la propria attività, o comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari per superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- garantisce il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini;
- lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera;
- garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;
- espone 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;
- garantisce che i locali siano ben aerati e illuminati;
- provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle;
- affigge adeguata cartellonistica relativa al "Divieto di fumo" e si impegna a far rispettare tale indicazione in tutti i propri locali;
- gestisce i reclami dei cittadini/utenti.

Ogni farmacista al fine di riaffermare e far riconoscere il suo ruolo sanitario, indossa il camice bianco dotato di distintivo dell'Ordine professionale.

4.2 PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La società **Farmacie Comunali S.r.l.** individuerà, con cadenza annuale, adeguati indicatori di prestazione (quantitativi, qualitativi e temporali), e, a fronte degli stessi, saranno eventualmente perfezionati gli standard generali del servizio ed elaborati, se ritenuto opportuno, gli standard specifici.

Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa i cui contenuti sono stabiliti al paragrafo comma 3 della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, la stessa viene elaborata con cadenza annuale.



La qualità dei servizi erogati viene riscontrata anche attraverso la valutazione della soddisfazione del cittadino/utente, anche mediante indagini di customer satisfaction.

A tale scopo **Farmacie Comunali S.r.l.** predispose un modello di questionario di customer satisfaction che comprenderà una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

La Società si impegna ad effettuare una adeguata gestione dei reclami, oltre a rendere disponibili tutte le informazioni utili al cittadino/utente.

5. IMPEGNI E PROGRAMMI

La società **Farmacie Comunali S.r.l.** 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 integrata ed aggiornata con L. 27 dicembre 2013, n. 147;
- collaborare con la ASUR MARCHE – Area Vasta 4 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.

6. INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE

6.1 ELENCO E INFORMAZIONI SULLE FARMACIE COMUNALI

FARMACIA COMUNALE 1:

Via Belgio n.16

63821 Porto Sant'Elpidio (FM)

telefono: 0734 993530

Email: f.comunaleunopse@gmail.com

FARMACIA COMUNALE 2:

Via Marina n.12

63821 Porto Sant'Elpidio (FM)

telefono: 0734 909262

fax: 0734 801104

Email: farmaciecomunali.due@tiscali.it

FARMACIA COMUNALE 3:

Via Fratte n.41

63821 Porto Sant'Elpidio (FM)

Presso centro commerciale Auchan

telefono: 0734/991395

fax: 0734/ 879041

Email: farmaciacomunale3pse@gmail.com

6.2 SERVIZI FORNITI

I nostri servizi di base sono rappresentati da:

- Misurazione della pressione gratuita;
- Test analisi di prima istanza (ossia autoanalisi), come: trigliceridi, colesterolo, glicemia, hdl, ldl, profilo lipidico, emoglobina, radicali liberi);
- Elettrocardiogramma.

Schede informative/Informazione: Farmacie Comunali S.r.l. realizza, anche con l'ausilio della professionalità del proprio personale, Schede Informative da distribuire agli utenti in farmacia, sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti con particolari patologie, sull'accesso ai servizi e su quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza. Presso ogni Farmacia esiste un raccoglitore facilmente raggiungibile dagli utenti che possono prelevare gratuitamente le schede desiderate.

Educazione Sanitaria: **Farmacie Comunali S.r.l.** si fa carico di interventi di informazione, educazione sanitaria, e educazione alla salute nelle scuole elementari e medie, nelle case di riposo, nelle comunità, nei centri socioculturali per anziani, anche in collaborazione con altre strutture e servizi sanitari operanti nel territorio, mediante consulenza diretta erogata dal personale specializzato presso le singole Farmacie.

Farmacovigilanza: **Farmacie Comunali S.r.l.** si impegna a collaborare con i medici di base al fine di realizzare la Farmacovigilanza secondo quanto previsto dal SSN; si fa carico, inoltre, del rilevamento di effetti collaterali relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco e ai prodotti cosmetici.

Attività di prevenzione: **Farmacie Comunali S.r.l.** collabora attivamente con la Fondazione ANT Italia Onlus sede di Porto Sant'Elpidio per la prevenzione dei tumori della cute.

6.3 CONSIGLI PRATICI PER L'UTENZA

Farmacie Comunali S.r.l. sulla base dell'esperienza maturata nel rapporto con il cittadino/utente, **suggerisce** di portare sempre la tessera sanitaria ed eventualmente la documentazione delle cure prescritte dai medici specialisti o delle case di cura, onde evitare disagi di carattere burocratico o di difficile interpretazione; questo perché molto spesso le ricette redatte dai medici non sono compilate correttamente o non sono facilmente decifrabili.

7. DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI

Farmacie Comunali S.r.l. garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino/utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio.

Il cittadino/utente può effettuare un reclamo in forma scritta, in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard esposti nella presente Carta dei Servizi, o chiedere un appuntamento con il Responsabile della farmacia che verrà fissato entro massimo cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Il cittadino/utente potrà altresì inviare le proprie osservazioni all'indirizzo di posta elettronica amministrazione.fcomunalipse@gmail.com, ovvero in forma scritta all'indirizzo Farmacie Comunali S.r.l., Via Belgio n.16, 63821 Porto Sant'Elpidio (FM).

8. INFORMAZIONI UTILI

- 1) Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
- 2) Chiedere non costa niente! Rivolgiti al tuo farmacista di fiducia per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.
- 3) Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco è una sana abitudine.
- 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) È bene riporre i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
- 8) È opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il biglietto 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) È molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il tuo farmacista.