

# **Carta dei Servizi**

## **Farmacia di Copreno S.r.l.**

**(farmacia del comune di Lentate sul Seveso)**

# **Carta dei Servizi di Farmacia di Copreno S.r.l. (farmacia del comune di Lentate sul Seveso)**

## **L'Azienda e i servizi**

Farmacia di Copreno S.r.l., ha la sede legale in Via Matteotti, 8 e la sede operativa presso il centro commerciale Bennet, in Via Nazionale dei Giovi, 243. Essa ha come oggetto sociale:

- l'esercizio di farmacie e armadi farmaceutici, di erboristerie e di attività di vendita di prodotti sanitari, salutistici ed omeopatici;
- la distribuzione, al pubblico assistito al servizio sanitario nazionale, dei preparati galenici e delle specialità medicinali comprese nel prontuario terapeutico approvato dal Ministero della Sanità;
- la vendita diretta al pubblico, in assenza del Servizio sanitario nazionale, degli stessi prodotti di cui al punto precedente, dei presidi medico-chirurgici e degli altri generi non medicinali il cui commercio sia stato autorizzato dal Sindaco;
- la promozione dell'informazione sanitaria e dell'attività diretta all'educazione sanitaria della popolazione.

Farmacia di Copreno S.r.l. è stata costituita il 9 maggio 1997, dalla trasformazione della precedente Azienda municipalizzata.

## **Premessa**

Le farmacie comunali, note nel resto dell' Europa come farmacie sociali, nascono verso la fine del 19° secolo con l'obiettivo di assicurare l'assistenza farmaceutica ai più poveri e bisognosi. Nel corso degli anni si sono evolute in maniera esponenziale fornendo agli utenti non solo gli stessi servizi delle farmacie private, ma aggiungendone tanti altri che consentiranno di avvicinarsi ulteriormente alle esigenze dei Cittadini favorendo una maggiore caratterizzazione, dal punto di vista sociale, come presidio sanitario di eccellenza.

La nostra farmacia, consapevole del proprio ruolo sociale, si è posta nel tempo anche l'obiettivo della qualità, della cortesia e della professionalità nello svolgimento della propria attività.

Per le suddette motivazioni essa si è dotata di una Carta di Servizi utile alla fruizione di un servizio che vuole adattarsi sempre di più alle esigenze degli utenti.

La Carta dei Servizi vuole essere strumento essenziale fornito al cittadino per conoscere 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 la Farmacia di Copreno S.r.l. si impegna a rispettare.

## **FARMACIA COMUNALE del Comune di Lentate sul Seveso**

Farmacia di Copreno S.r.l. (di seguito, Farmacia Comunale), esercita la professione farmaceutica in base alla quale sono autorizzate la preparazione, il controllo, la conservazione e l'erogazione dei medicinali e dei presidi medico chirurgici.

La Farmacia Comunale è parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale alla quale è affidata la funzione di elargire un servizio pubblico essenziale sul territorio.

Questa struttura informa gli utenti circa i suoi servizi e gli standard di qualità che si impegna a garantire per ciascuno di essi, attraverso una puntuale e leale informazione verso i cittadini, tale informazione viene esplicitata attraverso la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è stata introdotta nella nostra legislazione dal DPCM 27 gennaio 1994 che ha definito i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Tale documento consiste nel patto con gli utenti sulla migliore qualità da offrire per assicurare standard più elevati in campo farmaceutico ad un prezzo accessibile in modo che la Farmacia Comunale diventi la farmacia di tutti e per tutti.

La Farmacia Comunale si pone sul territorio come vero e proprio "Presidio Socio Sanitario" nel quale, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di diversi servizi, (alcuni all'interno del Servizio Sanitario Nazionale) essenziali per i cittadini: prenotazioni visite specialistiche, presidi per i diabetici alimenti per celiaci e altri ancora.

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nella erogazione dei servizi, la Farmacia Comunale, opera nel rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, diritto di scelta, trasparenza e riservatezza, tutela del cittadino, partecipazione del cittadino.

#### **Efficacia**

Il Farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo cura di fornire al cittadino ciò da lui richiesto, se disponibile, e se non disponibile di averlo nell'arco delle 24 ore. Inoltre si impegna ad offrire all'utente tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione dei farmaci e sulle loro interazioni. "Chiedi senza paura di disturbare, per noi è un onore rispondere a tutte le tue domande" è il nostro motto .

#### **Efficienza**

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale. Tale preparazione si mantiene in continuo allenamento attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento ECM per fornire all'utente le informazioni più attuali circa il Sistema Sanitario Italiano.

#### **Eguaglianza**

Ogni utente, a prescindere da razza, nazionalità, estrazione sociale, colore della pelle, età, ha dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche e

soprattutto in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute e nel caso di dubbi e incomprensioni ha il diritto di avere una informazione in linea con le sue aspettative.

### **Cortesìa**

È la disponibilità a fornire, attraverso la conciliante volontà del dialogo, le risposte alle molteplici domande nel campo della salute. Il nostro impegno sarà quello di dare le migliori risposte sempre e comunque con lo spirito della disponibilità nei confronti dell'utente che noi consideriamo risorsa indispensabile per il miglioramento del servizio.

### **La qualità come punto di partenza**

Valutazione immediata e costante dell'efficienza di tutti i servizi, nessuno escluso, adottando un sistema rapido, completo ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive. Individuare ed eliminare i punti critici del sistema al fine di raggiungere l'obiettivo della qualità totale tipico delle migliori aziende.

### **Diritto di scelta**

Il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di procurarsi il farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie perché il nostro compito non termina con la consegna dei nostri prodotti ma pensiamo e vogliamo essere i vostri consulenti in campo farmaceutico.

### **Trasparenza e riservatezza**

Il nostro impegno si manifesta nel seguire tutti i percorsi virtuosi, nell'individuare elementi di qualità uniti allo spirito di ottimizzare le risorse disponibili. Saranno sempre consigliati i prodotti più idonei nella cura dei casi specifici al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di divulgare notizie riguardo l'acquisto secondo le norme attualmente in vigore.

### **Tutela del cittadino**

La Farmacia Comunale pone al centro della propria attenzione il Cittadino utente e consumatore, tutta la nostra attività è volta a favorire le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità.

Inoltre, la farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale. Per questi motivi, quando si possa riscontrare parzialità o indicazioni ingannevoli, nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità intervenendo attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone.

## **Partecipazione del cittadino**

La Farmacia Comunale ritiene essenziale il coinvolgimento dei cittadini, con il loro apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio. Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia Comunale ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente carta dei servizi.

### ***I servizi tradizionali offerti dalla farmacia sono:***

- l'approvvigionamento, la conservazione secondo le norme vigenti in materia e l'erogazione dei medicinali; la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la spedizione delle ricette galeniche;
- l'indicazione delle norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di scadenza, le indicazioni per lo smaltimento secondo le disposizioni vigenti in materia ambientale ;
- instaurare con i medici prescrittori un rapporto di collaborazione sempre al servizio dell'utente finale;
- fornire tutti i servizi specialistici e integrativi disponibili in collaborazione con le strutture del SSN (Sistema Sanitario Nazionale);
- promuovere sostenere iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari dell'informazione;
- la farmaco-vigilanza in collaborazione con i medici di base al fine di realizzare quanto previsto dal S.S.N. e relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco e ai prodotti cosmetici, salvo informare i medici di base, trasmetterà apposita scheda all'Ufficio Farmaceutico dell'Azienda U.S.L. di competenza.

### ***Quelli per la prevenzione delle malattie dovute all'ipertensione sono:***

#### **Misurazione della pressione**

Questo servizio è costantemente disponibile nella Farmacia Comunale ed effettuato con apparecchi professionali rispondenti ai requisiti di legge; l'utente riceve una tesserina sulla quale inserirà i dati riscontrati ad ogni misurazione, potendo così seguire, nel corso del tempo, l'andamento della propria pressione e riferire al proprio medico gli esiti delle misurazioni .

#### **Presso la nostra struttura**

Saranno effettuate periodicamente, con il supporto delle Aziende che vorranno aderire, tutte quelle iniziative diverse da quelle commerciali che avranno come unico scopo l'accrescimento della qualità della vita. Il servizio è gratuito.

#### **Prenotazioni**

Verranno effettuate presso la nostra struttura le prenotazioni delle visite specialistiche presso tutte le strutture pubbliche della Provincia di Monza e della Brianza, Como, Varese e Milano.

Il fine principale della Farmacia è quello della salute dei cittadini. Per dare attuazione ai loro diritti, alla luce delle specifiche competenze del Servizio, la Farmacia Comunale adotta i seguenti standard di qualità.

<b>SERVIZI</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD</b>
Affidabilità nello svolgimento Dell'attività professionale	Professionalità degli operatori al contatto con l'utenza	Tutte le operazioni di spedizione della ricetta e consegna dei farmaci sono svolte da un farmacista abilitato
Tempestività nel reperimento e consegna dei farmaci mancanti	Arco di tempo entro il quale sono reperiti e consegnati tali farmaci	Entro le 24 ore feriali purchè i farmaci siano reperibili nel normale ciclo produttivo
Informazione all'utenza sull'uso corretto dei farmaci evidenziando i farmaci/medicinali più efferenti il loro disturbo e più economici	1- Disponibilità dell'operatore a fornire consigli in modo adeguato e personalizzato 2- Promozioni	1-Durante tutto l'orario di apertura della farmacia 2-Su alcune tipologie selezionate di prodotti verranno proposte, con continuità a rotazione nel tempo, campagne promozionali con proposta di scontistiche fino al 20% sul prezzo di riferimento. Fidelity Card – sconti del 10% su alcuni OTC "Prezzo amico" sul prezzo di riferimento
Riconoscibilità ed identificazione del personale	Percentuale di operatori dotati di cartellino di riconoscimento	Tutti gli operatori a contatto con il pubblico sono dotati di distintivo ordine dei farmacisti e cartellino con indicazione del nome
Controllo di qualità dei prodotti parafarmaceutici	Frequenza dei controlli	Una volta al mese
Educazione all'uso appropriato del farmaco e parafarmaco	Severa selezione della pubblicità presente in farmacia	Continua
Guardia farmaceutica notturna-diurna	1- Tempo di risposta alla chiamata 2- Presenza di indicazioni sulle farmacie di turno	1- Cinque minuti 2- All'esterno della farmacia, in posizione ben visibile, deve sempre essere presente indicazione delle farmacie di turno. Numero telefonico 800801185 di "PRONTO FARMACIA"
Farmacovigilanza	Tempestività segnalazioni alle autorità competenti	Segnalazione immediata o comunque entro i tre giorni feriali a seconda del tipo di reazione segnalata
Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi ASL.	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza	Tempo max prenotazione visite 30 minuti, se vengono rispettati tutti i

<b>Prenotazione di visite specialistiche</b>	<b>della dispensazione del farmaco</b>	<b>canoni delle ricette</b>
<b>Misurazione della pressione arteriosa</b>	<b>1- Minimo di riservatezza</b> <b>2- Garanzia dei dati riportati nel referto</b> <b>3- Fornitura tessere</b>	<b>1- Esistenza area destinata al servizio</b> <b>2- Controllo periodico delle apparecchiature come previsto dalle ditte produttrici. Indicazione valori mm- max e numero pulsazioni</b> <b>3- A tutti gli utenti che ne fanno richiesta</b>
<b>Controllo del peso</b>	<b>1- Riservatezza</b> <b>2- Garanzia dei dati riportati nel referto</b>	<b>1- Esistenza area destinata al servizio</b> <b>2- Controllo periodico delle apparecchiature come previsto dalla ditte produttrici</b>
<b>Noleggio di apparecchiature</b>	<b>Bombole ossigeno e Aerosol</b>	<b>Giorni noleggio: legati sempre alla patologia del paziente.</b> <b>Bombola ossigeno (previa ricetta medica) e altre apparecchiature su richiesta con cauzione</b>
<b>Autoanalisi del sangue</b>	<b>Glicemia e colesterolo, trigliceridi</b>	<b>A pagamento, tutti i giorni a digiuno</b>
<b>Proposte relative alla comunicazione e alla divulgazione</b>	<b>Informativa sanitaria</b>	<b>Rivista distribuita mensilmente</b>

### **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, la Farmacia Comunale si impegna a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia Comunale 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 direttamente al Direttore di farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Qualora il Direttore non fosse presente al momento della richiesta di chiarimenti da parte del cittadino sarà cura del Direttore stesso contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di cinque giorni.

Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal Direttore, potrà rivolgersi all'Amministratore Unico di Farmacia Comunale o al Comune di Lentate sul Seveso, socio unico.

Il cittadino può avanzare critiche in forma verbale e personale, oppure inviare una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard precedentemente esposti da parte della Farmacia Comunale, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto del reclamo.

Farmacia Comunale si impegna a rispondere al presentatore del reclamo entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento del Farmacista oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al Farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino). Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente La Farmacia Comunale ha assunto mediante la presente Carta dei Servizi.

Lentate sul Seveso, 7 marzo 2014