

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **FARMACOM FABRIANO S.R.L.U.**

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.

**La società Farmacom Fabriano s.r.l.u.** gestisce le 2 farmacie di proprietà del comune di Fabriano dal 01/05/2006 :

La Farmacia 1 di via Marconi 5 tel. 0732 3308 fax 0732 4718

La Farmacia 2 di via Dante 270 /a tel. 0732 71384 fax 0732 21209.

La Società ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che può erogare e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegna 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 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.

**LA FARMACOM FABRIANO S.R.L.U.** si impegna ad uniformare l'erogazione del servizio ai seguenti principi generali :

#### **EUGUAGLIANZA**

- L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.
- Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e Servizio e l'accesso al Servizio devono essere uguali per tutti.
- Nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del Servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

#### **IMPARZIALITA'**

La Farmacom ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia od imparzialità, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio e le norme regolatrici di Settore.

#### **CONTINUITA'**

L'erogazione del Servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalle normative regolatrici di Settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio devono essere espressamente regolati dalla Normativa di Settore. In tali casi, la società deve adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

## PARTECIPAZIONE

- La partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della società
- L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della SOCIETA' in quanto rientranti negli atti di natura amministrativa. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241
- **La Farmacom Fabriano S.R.L.U.** è tenuta inoltre a rispettare nei confronti dell'utente tutti gli obblighi ed attenersi alle prescrizioni previste dalla normativa vigente in materia di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali
- L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare consigli e suggerimenti per il miglioramento del Servizio. La società dà sollecito riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate, secondo le modalità più avanti riportate, ed acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del Servizio reso.

## EFFICACIA EFFICIENZA ECONOMICITA'

Il servizio, pur tenendo conto della sua valenza sociale, deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia, l'economicità

## SERVIZI DI BASE

### MISURAZIONE PRESSIONE

Viene effettuata, nelle 2 sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente. Non viene richiesto onorario della prestazione che tuttavia può essere regolamentata nella quantità da erogare al singolo soggetto.

### CONTROLLO PESO

Nelle 2 sedi farmaceutiche, oltre alla disponibilità di una bilancia per la verifica del peso si possono chiedere interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie

### AUTOANALISI

Nelle 2 farmacie vengono effettuati test auto-diagnostici sul sangue capillare intero utilizzando apparecchi completamente omologati e periodicamente tarati.

## **ALLESTIMENTO VETRINE**

Le vetrine della farmacia, siano esterne ove presenti, che interne ai locali, sono sempre realizzate con temi e strumenti che riflettono la valenza del servizio offerto, riservano uno spazio alla valorizzazione professionale della farmacia e sono adattate anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

## **EDUCAZIONE ALLA SALUTE E INFORMAZIONE SANITARIA**

La Società predispone in proprio e collabora ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative.

## **FARMACOVIGILANZA**

La Società e le farmacie collaborano con la ASL a programmi di farmaco-vigilanza concordati.

## **CONSEGNA A DOMICILIO**

La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere futuri progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente

## **STANDARD E GARANZIE DI QUALITÀ**

La Società si impegna a garantire :

- che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;

- che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e tra essi i più economici;
- che siano messe a disposizione strutture minime quali sedute, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali ai diversamente abili, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento e che sia ben identificabile la figura del farmacista;
- che il comportamento degli operatori sia improntato a: rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che i prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia vengano selezionati in base soprattutto alla loro qualità ed efficacia;
- che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia.

## **ELENCO DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'**

### **Servizi di base**

<b>Servizi</b>	<b>Fattori di Qualita'</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in</b>	1) Garanzia che il prodotto sia disponibile	1)percentuale di errore	1)0,05%
	2)tempo di	2)tempo richiesto	24 ore riducibili

<b>farmacia</b>	approvvigionamento		
<b>Terapia del dolore</b>	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
<b>Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino</b>	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
<b>Preparazione formule galeniche officinali</b>	Rispetto delle norme di Buona preparazione	Etichetta contenente tutte le indicazioni previste	Presenza di etichetta visibile
<b>Informazione sui medicinali</b>	Competenza del personale addetto	Presenza del distintivo dell'ordine	Indicazione del nome del farmacista
<b>Farmacovigilanza</b>	tempestività	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata o comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata
<b>Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione</b>	Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico	Entro un'ora

## Servizi specializzati

<b>Servizi</b>	<b>Fattori di Qualità'</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>Guardia farmaceutica notturna</b>	Risposta alla chiamata Presenza di un numero telefonico che informi della farmacia di turno	Tempo richiesto Accessibilità e visibilità delle informazioni	Max 30 minuti Attivo 24 ore su 24
<b>Test diagnostici</b>	1) esigenza di un locale o area destinata ai servizi 2) garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza 2) controllo periodico delle apparecchiature	1) presenza di un elemento separato dal resto della farmacia 2) Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici con rilascio certificato controllo
	1) Esigenza di un'area destinata ai	1) riservatezza	1) Presenza di un elemento separato

<b>Misurazione della pressione</b>	servizi 2) disponibilità di apparecchi automatici 3) risposta scritta dei valori rilevati	2)dati riportati sul referto 3)controllo semestrale delle apparecchiature	dal resto della farmacia 2)indicatore valore max e min. e puls. 3)come previsto
<b>Noleggiorapparecchiature</b>	1)Corretto funzionamento 2)Garanzia del corretto funzionamento e dimostrazioni e spiegazioni dello stesso 3)condizioni igieniche	1)tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta 2)ispezione visiva 3)disponibilità di istruzioni scritte quando necessario	1)Disponibilità immediata o informazioni sulla presunta disponibilità 2)strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo

## Servizi di educazione sanitaria

<b>Servizi</b>	<b>Fattori di Qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>Informazione sull'immissione in commercio di nuove specialità medicinali</b>	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
<b>Informazione sui farmaci generici</b>	1)garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2)accessibilità dei dati	1) frequenza dell'informazione  2)tempo richiesto	100%  2)tempo reale via telematica
<b>Distribuzione schede Informative su nuovi prodotti,patologie,stili di vita</b>	1)Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie 2)garanzia dei valori rilevati	Valutazione di merito	Legittimazione scientifica e autorizzazione amministrativa
<b>Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta delle stesse</b>	Competenza riconosciuta dal soggetto inviante	Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum professionale	Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M.
<b>Campagne di vaccinazione</b>	Regolarità e chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
<b>Integrazione comunicativa ed operativa con medici di base e, distrettuale e servizio farmaceutico</b>	Chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie	Frequenza dei contatti	regolarità

<b>Esposizione dei prodotti parafarmaceutici</b>	1)visibilità del prezzo su ogni prodotto(o codici a barre)	1)segnaletica interna 2)etichetta o cartellino del prezzo	1)esistenza del prezzo su ogni prodotto o cartellini in evidenza sull'insieme dei prodotti applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 h.dal cambio di prezzo
<b>Informazioni sul prezzo dei medicinali</b>	applicazioni del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	prezzo riportato sullo scontrino parlato	

## IMPEGNI

La **Farmacom Fabriano S.R.L.U.** si impegna:

- a fornire, anche telefonicamente, informazioni in risposta a richieste degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda;
- acquisire reclami, richieste, segnalazioni di disservizi, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni all'utenza sulle procedure di inoltro dei reclami;
- fornire risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia formulato in forma scritta richieste segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- curare la procedura di cui al paragrafo seguente relativa ai reclami pervenuti
- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;

La **Farmacom Fabriano S.R.L.U.** è tenuta , inoltre, a rispettare nei confronti dell'utente tutti gli obblighi ed attenersi alle prescrizioni previste dalla normativa vigente in materia di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali.

### Valutazione e tutela

La Farmacom Fabriano S.R.L.U., per essere informata sulle opinioni dei clienti in merito alla qualità dei servizi loro resi ,effettuerà periodiche rilevazioni tramite indagini a campione e raccolta di reclami e suggerimenti presso le 2 farmacie

### Validità

Tutti gli standard di erogazione sono da considerarsi validi in condizioni " normali" con esclusione ,quindi, di "situazioni straordinarie " quali ad esempio eventi naturali eccezionali,eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti delle Autorità Pubbliche.

Questo documento può essere soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di legge e direttive emanate da parte delle Autorità competenti in materia:in ogni caso viene aggiornato ogni anno.

**Qualsiasi violazione ai principi del presente documento può essere segnalata all'Ufficio U.R.P. del Comune di Fabriano sito in Piazza del Comune n.38 tel. 0732 709319 fax 0732 709294**