

LA CARTA DEI SERVIZI

DI

FARMACIE COMUNALI POMEZIA S.P.A.

1. Premesse

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 la cui erogazione deve essere uniforme ai 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 con la cittadina risulta essere di gran lunga più diretto e significativo.

L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani che trovano la loro sede naturale nello specifico strumento rappresentato dalla "Carta dei Servizi".

2. Identità del soggetto erogatore

Le farmacie comunali di POMEZIA sono gestite dalla società "FARMACIE COMUNALI POMEZIA S.p.A." (d'ora in avanti "la Società"), con sede in POMEZIA (RM), Via Pontina Km 31.400.

3. Servizi offerti dalle Farmacie Comunali

La società "FARMACIE COMUNALI POMEZIA S.p.A." assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali, di interesse locale:

- 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, apistici, fitofarmaci e specialità per uso veterinario;
- la consulenza 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 di Pomezia anche le seguenti prestazioni:

a) servizi di base

Misurazione della pressione:

viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente; tale servizio viene fornito agli utenti a prezzi contenuti.

Controllo del peso:

l'iniziativa prevede, in tutte le sedi farmaceutiche, oltre alla verifica del peso, interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

Autotest diagnostici di prima istanza:

vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici purché omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista sulla base di protocolli possibilmente concordati con l'Azienda Sanitaria Locale.

Noleggio di apparecchi elettromedicali Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi:

vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'A.S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'A.S.L. 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'A.S.L. medesima. L'onorario delle prestazioni viene stabilito a livello aziendale, fatti salvi eventuali accordi con enti.

Servizio di prenotazione dei servizi sanitari:

viene fornito nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali, Aziende Ospedaliere e/o i soggetti affidatari nel servizio medesimo.

b) Consigli per la salute

"L'angolo della 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.

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

L'angolo della salute svolge anche servizio di relazioni con il pubblico.

d) 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.

e) Prevenzione ed educazione sanitaria

La Società collabora con gli enti pubblici presenti sul territorio per interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei quartieri, nel campo nomadi, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età, presso associazioni culturali e ricreative e con i cittadini in genere.

La Società collabora con le Aziende Sanitarie Locali a programmi di farmaco vigilanza.

La Società attua interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale, quali ad esempio l'AIDS.

f) Consegna dei farmaci a domicilio

La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio, secondo le vigenti disposizioni di legge, sia per particolari categorie di utenti (in difficoltà, non deambulanti, ecc.) sia in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal DPR 94/1989.

4. Standard di qualità, impegni, programmi

4.1 Standard di qualità.

La Società garantisce:

- 1) che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- 2) che i farmaci "mancanti" vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore 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 all'Azienda Sanitaria Locale;
- 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;
- 6) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- 7) che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- 8) che venga effettuato un adeguato controllo:
 - della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
 - di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- 9) che venga effettuata la pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia nel rispetto della normativa vigente;
- 10) 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;
- 11) la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- 12) al cittadino che, in caso di emergenza, saranno fornite le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- 13) il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- 14) una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;
- 15) rispetta le norme della farmacopea ufficiale per la preparazione e la confezione dei farmaci;
- 16) 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;
- 17) crea un "angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
- 18) si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di conforto;

- 19) attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le USL e, ove necessario con le associazioni di volontariato, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, alle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi pubblici (C.U.P.);
- 20) prevede uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi;
- 21) 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;
- 22) crea, al suo interno, uno spazio apposito dedicato alle informazioni di carattere socio-sanitario, disponibile anche ad ospitare informazioni fornite dalla Usl sui propri servizi;
- 23) 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;
- 24) dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
- 25) promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- 26) assicura un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni;
- 27) arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;
- 28) lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera;
- 29) 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 delle farmacie ivi indicate;
- 30) affigge un cartello con la dicitura «Non fumare» e si impegna a far rispettare tale indicazione in tutti i propri locali;
- 31) provvede 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;
- 32) si attiva, mediante intese, a livello provinciale, tra le proprie organizzazioni e quelle dei cittadini, per la consegna domiciliare dei farmaci, stimolando in tal senso anche la pubblica amministrazione;
- 33) presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.).

3.2 – Procedure di attuazione del sistema qualità.

La Società individuerà, con cadenza annuale, adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri 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 di misura del livello-obiettivo delle prestazioni offerte che deve essere garantito.

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 Società 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 la Società predispose un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza che comprenderà una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

La Società si impegna ad istituire – ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs.vo 3.2.1993 n. 29 come sostituito dall'art. 7 del D. Lgs.vo 23.12.1993, n. 546 – presso la sede aziendale un servizio volto a curare sia le relazioni con il pubblico per la gestione dei reclami sia l'analisi di quanto rilevato nei questionari, oltre a rendere disponibili tutte le informazioni utili per gli utenti.

L'apertura di detto ufficio deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane.

I parametri e gli standard sono compresi tra le informazioni disponibili presso il predetto ufficio.

3.3 – Impegni e programmi

La Società 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;

non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;

collaborare con le Aziende sanitarie locali 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;

promuovere, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione di farmacie di turno continuato (dalle ore 8 alle ore 20);

mantenere gli attuali punti vendita con possibilità di incrementarli compatibilmente con la normativa vigente;

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

Ai sensi della legislazione vigente, il diritto di accesso di cui all'art. 22 della legge 7 agosto 1990 n. 241, si esercita anche nei confronti della Società, in quanto gestore di pubblico servizio.

La Società si impegna a prevedere procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 secondo le modalità nella medesima previste e dà ad esse piena pubblicità. Gli interessati e dovranno avere una risposta entro 30 giorni.

La presente Carta Dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di Pomezia e la società "FARMACIE COMUNALI POMEZIA S.p.A." e sarà assoggettata a revisione almeno triennale, di concerto con il Comune di Pomezia.

L'Amministratore Unico

Dott. Nicola SPINELLI