



CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE

IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

Le farmacie pubbliche gestite dalla Farmapesa s.r.l. nella circoscrizione del Comune di Tavarnelle Val di Pesa assicurano ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- a) Dispensare farmaci e presidi;
- b) erogare l'assistenza integrativa;
- c) effettuare Servizi Base;
- d) collaborare all'informazione e all'educazione sanitaria;
- e) promuovere l'uso corretto del farmaco;
- f) promuovere, organizzare ed attuare sistematicamente all'interno delle farmacie e sul territorio iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale;
- g) realizzare una politica dei prezzi al pubblico del mercato parafarmaceutico concordati, a livello locale, tra gli operatori del settore, al fine di tutelare l'interesse dei consumatori;
- h) realizzare il Centro Unificato di Prenotazione (CUP);
- i) effettuare l'assistenza farmaceutica domiciliare;
- j) fornire dati e svolgere rilevazioni sulle ricette;
- k) tenere l'archivio dei farmaci.

Tali prestazioni saranno erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza imparzialità, continuità, partecipazioni, efficienza ed efficacia.

INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

La farmacia e il dispensario sono 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.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia e del dispensario:

- a) L'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- b) La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- c) La preparazione estemporanea dei medicamenti;
- d) Le iniziative di Prevenzione e di Educazione alla Salute.

LA FARMACIA OFFRE:

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.

L'onorario della prestazione viene concordato a livello locale.

prevenzione di numerose patologie.

Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda U.S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione



dall'Azienda U.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'Azienda U.S.L. medesima.

Servizio di prenotazione dei servizi sanitari (CUP): è previsto dagli indirizzi della Regione per la predisposizione e l'attuazione dei servizi di cui all'art. 2 dell'Accordo Collettivo Nazionale, che le farmacie convenzionate, individuate come più idonee per la collocazione territoriale e logistica, effettuino le prenotazioni di prestazioni specialistiche e/o diagnostiche correttamente indicate dal medico tramite il collegamento con il Centro unificato di Prenotazione (CUP).

b) Angolo della salute

E' da prevedere uno spazio, offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche, relativo al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Queste ultime vengono adeguatamente informate di tale disponibilità, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio ben visibile e facilmente accessibile.

La vetrina della farmacia è adattata anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

L'angolo della salute realizzato assolve anche il servizio Relazioni con il Pubblico.

c) Schede informative

Dovranno essere fornite schede informative da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari tipologie, sull'accesso ai servizi o quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

FARMACIE NEL TERRITORIO

I servizi che la Farmapesa s.r.l. fornisce nel territorio riguardano:

a) Consegna dei farmaci a domicilio

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

b) Prevenzione ed Educazione Sanitaria

La Società collabora ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità e presso associazioni culturali e ricreative.

La società attua interventi nel campo della prevenzione soprattutto alle malattie di carattere sociale, quali l'AIDS.



c) Farmacovigilanza

La Società e le farmacie collaborano con le Aziende U.S.L. a programmi di farmacovigilanza.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI, PROGRAMMI

Standard di Qualità

La Società garantisce:

- a) che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- b) che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purchè reperibili nel normale ciclo distributivo;
- c) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda U.S.L.;
- d) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- e) 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 più economici;
- f) che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- g) che vengano rimosse le eventuali barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- h) che vengano rispettati turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- i) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- j) che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
- k) che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- l) che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- m) che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia.

Verifica degli standard

Vengono individuati, a cura della Società, adeguati indicatori di attività che sono resi noti agli utenti unitamente agli standard ritenuti accettabili.

La Società si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela di cittadini. La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (questionari) anche al fine di



raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Impegni e programmi

La Società si impegna:

- a) 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;
- b) a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- c) a collaborare con le Aziende U.S.L. 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;
- d) a comunicare all'utente, attraverso dépliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei Servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.