



CARTA dei SERVIZI

delle
FARMACIE COMUNALI
del TRENINO



farmacie comunali_{spa}



farmacie
comunali
ROVERETO



INDICE

PREMESSE	pag. 3
IL RUOLO della FARMACIA e dei FARMACISTI	pag. 5
INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ DELLA FARMACIA	pag. 7
I PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 8
IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI	pag. 11
LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO	pag. 13
LA TUTELA DEL CITTADINO	pag. 14
LE SEDI DI FARMACIE COMUNALI SPA	pag. 16

ALLEGATI:

- SERVIZI DI BASE
- SERVIZI SPECIALIZZATI
- AREA DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA



farmacie comunali_{spa}



farmacie
comunali
ROVERETO



PREMESSE

Questa che state leggendo è l'ultima versione della Carta dei Servizi di Farmacie Comunalì SpA e Società Multiservizi Rovereto Srl (SMR).

Il presente documento è composto da una parte comune alle due società e da una parte specifica diversa per le due realtà.

L'iniziativa affonda le proprie radici nel Protocollo d'intesa sottoscritto, nel mese di settembre 2007, da Farmacie Comunalì SpA e dall'allora Azienda Multiservizi Rovereto (AMR) per sviluppare un adeguato livello di collaborazione e di sinergia tra le Farmacie Comunalì del Trentino.

Nello specifico, Farmacie Comunalì SpA e SMR intendono poter offrire su tutto il territorio provinciale (attualmente le Farmacie Comunalì da loro gestite in Trentino sono 25 + 1 Dispensario) un uguale impegno e approccio verso i cittadini/clienti, che si traduce in uguali forme di informazione, comunicazione, trasparenza e garanzia. In questo senso, i rispettivi Consigli di Amministrazione ritengono la Carta dei Servizi non soltanto un atto dovuto nel quadro degli obblighi richiesti dai contratti di servizio, ma soprattutto un contributo significativo coerente con la natura pubblica delle farmacie e con la loro mission istituzionale.

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.

Le Farmacie Comunalì del Trentino hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che erogano e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegnano 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 da tutte le Farmacie Comunali del Trentino 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 con la legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), inerente proprio i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Si tratta di un documento attraverso il quale Farmacie Comunali SpA e SMR intendono stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini e riaffermare con chiarezza il ruolo e i valori peculiari della farmacia italiana, che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.



farmacie comunali_{spa}

Farmacie Comunali SpA

Il Presidente
Cristiana Sartori



**farmacie
comunali**
ROVERETO

Società Multiservizi Rovereto Srl

Il Presidente
Marco Pedri



IL RUOLO DELLA FARMACIA E DEI FARMACISTI

I farmacisti sono da oltre 700 anni al servizio del cittadino. Da quando l'Imperatore Federico II decise di separare la professione del farmacista da quella del medico, i farmacisti dispensano, in farmacia, farmaci e consigli per stare meglio, con competenza, professionalità e cortesia, in ogni giorno ed ora dell'anno, anche nelle località più disagiate, dove spesso la farmacia è l'unico presidio sanitario.

In farmacia puoi entrare sempre, anche solo per chiedere un consiglio, senza lunghe attese, senza prendere appuntamento.

La farmacia e il farmacista sono sempre al tuo servizio.

Il ruolo sociale delle farmacie è sempre stato centrale nel complesso panorama dei servizi socio-sanitari. Anche nelle più piccole e disagiate comunità è possibile raggiungere facilmente il luogo ove ricevere delle cure sanitarie, anche di primo soccorso.

La farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale che è la dispensazione di farmaci ma anche di consigli, di attenzioni, di attività di prevenzione ma, soprattutto, e forse prima di tutto, ascolta ciò che il cittadino chiede. Richieste a volte precise, a volte da interpretare. Infatti, proprio il moltiplicarsi delle comunicazioni sanitarie porta a fenomeni di confusione: il cittadino non sempre riesce a selezionare le tante informazioni, anche contraddittorie, a cui può accedere o a cui viene sottoposto. Emerge, quindi, la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente socio-sanitario e professionista della salute. Al farmacista, in primis, spetta il compito di mediare tra il cittadino e il medicinale, il tutto nell'ottica di una strettissima integrazione comunicativa con il Servizio Sanitario.

Nel nuovo Codice deontologico del farmacista, coerentemente, si parla infatti della Farmacia come "presidio socio-sanitario e centro servizi sanitari". In altri termini, la Farmacia, accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, è diventata sempre più

un luogo di accesso ad una pluralità di servizi, che rappresentano una importante risorsa per i cittadini, all'interno del Sistema Sanitario Nazionale e Provinciale, che merita di essere da tutti conosciuta.

Per tale motivo le Farmacie Comunali di questa provincia hanno inteso pubblicare una propria "Carta dei Servizi". Lo scopo è quello di consentire a ciascuno di sapere 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 le Farmacie Comunali si impegnano a rispettare.

La nostra impostazione è coerente con le linee guida elaborate dall'Unione Europea delle Farmacie Sociali.

Questo documento vuole essere una sorta di "patto" tra cittadini e professionisti che ha come obiettivo primario quello di interpretare i bisogni della popolazione, fornendo risposte puntuali per una soddisfazione della collettività.



farmacie comunali_{spa}



farmacie
comunali
ROVERETO



INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ DELLA FARMACIA

La salute e il benessere dei cittadini è considerata dalla Costituzione del nostro Paese un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sanitari e sociali che vanno dal medico di medicina generale alle diverse cliniche specialistiche.

In questo quadro di attività dedicate alla salute della popolazione, le Farmacie rivestono un ruolo, assai importante, di intermediazione tra il cittadino e i medicinali; ruolo che appartiene al settore dell'assistenza sanitaria di base. Le Farmacie territoriali, infatti, sono capillarmente presenti sul territorio e accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno e della notte e in qualsiasi giorno dell'anno.

La farmacia è anche un più complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse allo screening, alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.

I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di informazione ed educazione sanitaria;
- servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);
- servizi socio-sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie).

Fanno parte delle competenze della farmacia:

- 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 e Provinciale;
- 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 socio-sanitari e dell'informazione;
- la farmacovigilanza.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azione dei farmacisti si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.



EFFICACIA intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere 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.

EFFICIENZA I farmacisti operano 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.

EGUAGLIANZA che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute.

CONTINUITÀ I farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

DIRITTO DI SCELTA inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove. Inoltre, il farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino tramite la propria rete di farmacie.

TRASPARENZA intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile. Farmacie Comunali Spa e Società Multiservizi Rovereto Srl in quanto società a controllo pubblico sono tenute ad applicare i medesimi obblighi di trasparenza previsti dal d.lgs. 33/2013 per le pubbliche amministrazioni, secondo il criterio di compatibilità. Le società controllate pubblicano pertanto sui rispettivi siti web dati e informazioni relativi sia all'organizzazione sia all'attività di pubblico interesse svolta e assicurano sia l'accesso civico semplice sia l'accesso civico generalizzato.

PARTECIPAZIONE intesa come possibilità del cittadino 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.

CORTESIA intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre, allo scopo di evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi e il proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è

coinvolto.

TUTELA intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, il farmacista rende note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare suggerimenti e/o reclami.

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale e Provinciale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

IMPARZIALITÀ intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare in favore delle persone con bisogni di salute, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, in maniera fiduciaria, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

In particolare, il Farmacista cura il proprio aggiornamento come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, collaborando con il medico di base nel segnalare dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci prescritti.

RISERVATEZZA Il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito.

Eventuali non ottemperanze al suddetto principio vengono sanzionate, anche formalmente.

Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.

Farmacie Comunali Spa e Società Multiservizi Rovereto Srl riconoscono e implementano all'interno della propria attività la protezione dei dati personali degli utenti delle farmacie da essi gestite e la loro tutela, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD).



IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Da qui inizia la parte specifica di Farmacie Comunalì SpA.

La Farmacia non è solo il luogo in cui si distribuiscono i medicinali. Nel corso degli ultimi anni, accanto alla dispensazione dei farmaci, si sono aggiunte infatti altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. Bisogna ricordarsi, infatti, che la società cambia ed evolve e il farmacista deve rispondere ad esigenze che una volta non erano sentite.

La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e alla prevenzione di potenziali eventi perturbatori, ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi socio-sanitari: di base, specialistici, e volti all'informazione/educazione sanitaria. In realtà, lo spirito che ci anima non è solo quello di rispondere alla richiesta di aiuto del cittadino, ma, soprattutto, di anticipare tale possibile evocazione.

Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro del farmacista possa essere osservato in tutta trasparenza, e accettiamo che venga valutato da parte di chi vi si rivolge.

Di seguito sono elencati i servizi che le Farmacie Comunalì SpA sono in grado di offrire.

SERVIZI DI BASE

- Disponibilità del prodotto (fatti salvi eventuali particolari casi imputabili alle filiere produttive e/o distributive)
- Disponibilità di farmaci per la terapia del dolore
- Garanzia di corretta conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino
- Preparazione di formule magistrali ed officinali.
- Informazione sui medicinali e sul corretto utilizzo dei prodotti
- Farmacovigilanza (segnalazione tempestiva delle reazioni avverse o indesiderate per tutti i prodotti acquistati in farmacia)
- Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici sia per le richieste che per la scelta dei

- presidi più idonei
- Identificabilità del personale

SERVIZI SPECIALIZZATI

- Servizi per il benessere (analisi dermocosmetica della pelle, capelli, fototipo, cellulite)
- Guardia farmaceutica notturna e diurna
- Misurazione della pressione arteriosa
- Autoanalisi (esame del sangue) ove disponibile
- Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche
- Controllo del peso
- Holter pressorio ed elettrocardiogramma a riposo (ove disponibile)
- Servizio alla persona specifico (servizio infermieristico) ove disponibile
- Angolo del neonato
- BIA (analisi della composizione corporea) ove disponibile
- Servizi di attenzione e riservatezza

AREA DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

- Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento
- Distribuzione schede e opuscoli informativi (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)
- Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia coinvolgendo scuole, associazioni, circoli culturali
- Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione
- Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico APSS
- Esposizione dei prodotti parafarmaceutici
- Informazioni sul prezzo dei medicinali
- Accessibilità info farmacie di turno
- Aggiornamento professionale
- Sito Internet e servizi digitali
- Gestione del reclamo e azioni di miglioramento



LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale e si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo primario di luogo della salute e del benessere che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale. Assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini.

Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il suo ruolo di educatore sanitario gli impone.

La farmacia ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini.

I modi della partecipazione sono molteplici:

- incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico;
- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (customer satisfaction) e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. La farmacia garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio o della segnalazione.



LA TUTELA DEL CITTADINO

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e provinciale, le Farmacie Comunali del Trentino si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi offerti dalle Farmacie Comunali SpA ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi e 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 anche direttamente al direttore della Farmacia 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, o se presente comunque impossibilitato a prendersi cura immediatamente della situazione, sarà cura del direttore stesso o, in casi di impossibilità documentata, di un suo incaricato, contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 5 giorni lavorativi.

Nel caso poi il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal direttore della farmacia avrà la possibilità di presentare reclamo attraverso una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei principi e degli standard precedentemente esposti attraverso questi canali:

- modulo cartaceo disponibile in ogni sede di Farmacie Comunali SpA;
- contatto mail o telefonico ai seguenti riferimenti:

Farmacie Comunali SpA
Via Asilo Pedrotti 18 - Trento
Tel. 0461 381000
segreteria@farcomtrento.it

La persona che sporge reclamo sarà tenuta ad esprimere il consenso al trattamento dei propri dati personali ai sensi del Regolamento UE 679/2016 – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD) e come da Informativa Sul Trattamento Dei Dati Personali, predisposta dal titolare del trattamento, che gli sarà resa disponibile.

Farmacie Comunali SpA si impegna a rispondere al presentatore del reclamo entro 15 giorni lavorativi dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il presunto disservizio oggetto del reclamo qualora il comportamento oggetto di osservazione si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del farmacista qualora questo 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 stesso, se così richiesto).



farmacie comunali_{spa}



farmacie comunali^{spa}

LE SEDI DI FARMACIE COMUNALI SPA

Trento	San Giuseppe	Via Vittorio Veneto, 26	0461 930 163
	San Camillo	Via Giovanelli, 5	0461 238 869
	Pio X	Via San Pio X, 46	0461 923 756
	Clarina	Via Degasperi, 112/1	0461 921 034
	San Donà	Piazza di San Donà, 3	0461 238 706
	Povo	Piazza G. Mancini, 5	0461 810 525
	Meano	Via delle Sugarine, 30	0461 992 101
	Madonna Bianca	Piazzale Europa, 8	0461 924 329
	Piedicastello	Via Brescia, 19/A	0461 983 255
	Cognola	Piazza dell'Argentario, 10	0461 984 722
Lavis	S. Udalrico	Via Matteotti, 66	0461 245 013
Pergine Valsugana	San Cristoforo	Viale Europa, 10	0461 533 945
Riva del Garda	San Giuseppe	Viale Trento, 96	0464 550 509
Arco	Oltresarca	Viale Stazione, 24	0464 514 588
Dro	Pietramurata	Via Borgo Nuovo, 39	0464 547 044
Tenno	Tenno	Via dei Laghi, 4	0464 503 042
Volano	San Rocco	Via III Novembre, 7	0464 412 596
Besenello	Besenello	Via Roma, 6/A	0464 824 124
Pomarolo	Gian Pio Adami	Via 3 Novembre, 10	0464 411 690
Nogaredo	Dispensario Farmaceutico	Via San Biagio, 4	0464 407 108
Rabbi	Val di Rabbi	Frazione San Bernardo, 127	0463 808 009



SERVIZI DI BASE



farmacie comunali^{spa}

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD
Disponibilità del prodotto	Tempo di messa a disposizione	→ disponibilità soddisfatta min. 90% delle richieste; mezza giornata nel 90% dei casi
Farmaci per la terapia del dolore	Tempo di messa a disposizione	→ Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruietà delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali	→ Temperature controllate nei locali e nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Preparazione di formule magistrali ed officinali	Garanzia di approntamento	→ 100% (per le molecole reperibili sul mercato)
Informazione sui medicinali e sul corretto utilizzo dei prodotti	Competenza del personale addetto	→ In tutte le farmacie
Farmacovigilanza (Segnalazione tempestiva delle reazioni avverse o indesiderate per tutti i prodotti acquistati in farmacia)	Tempo intercorrente fra arrivo della segnalazione e invio alle autorità competenti	→ Entro il giorno successivo
Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici sia per le richieste che per la scelta dei presidi più idonei	Personale competente	→ Servizio offerto in ogni farmacia
Identificabilità del personale	Presenza cartellino distintivo con nome, cognome, n° d'iscrizione e ordine di appartenenza	→ 100% del personale di farmacia nel 100% delle ore di apertura al pubblico



SERVIZI SPECIALIZZATI



farmacie comunali^{spa}

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD
Servizi per il benessere (analisi dermocosmetico della pelle, capelli, fototipo, cellulite)	Presenza di personale specializzato Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia	→ In ogni farmacia ove presente il servizio o ogni qual volta venga offerto il servizio
Guardia farmaceutica notturna e diurna	Tempo di risposta alla chiamata	→ Immediato nel 100% dei casi (con farmacista presente) Per le farmacie rurali: 15 minuti massimo (su chiamata) nel 100% dei casi
Misurazione della pressione arteriosa	Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia Referto scritto Controllo regolare dell'apparecchiatura Campagna di sensibilizzazione	→ Nel 100% delle misurazioni → Nel 100% delle misurazioni → Almeno 2 volte all'anno → Almeno 1 volta all'anno
Autoanalisi (esame del sangue) ove disponibile	Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia Campagna di sensibilizzazione	→ In ogni farmacia su richiesta (ove presente) → Almeno 1 volta all'anno
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche	Tempestiva messa a disposizione Condizioni di perfetto funzionamento	→ Disponibilità immediata per almeno il 50% delle richieste
Controllo del peso	Disponibilità dell'apparecchiatura in ogni farmacia Controllo regolare dell'apparecchiatura	→ Referto scritto nel 100% dei casi → Almeno 2 volte all'anno
Holter pressorio ed elettrocardiogramma a riposo ove disponibile	Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia Referto scritto Controllo apparecchiatura	→ Nel 100% delle misurazioni → Nel 100% delle misurazioni → Come previsto dalle ditte produttrici
Servizio alla persona specifico (servizio infermieristico) ove disponibile	Presenza di personale specializzato Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia	→ In ogni farmacia ove presente il servizio o ogni qual volta venga richiesto il servizio
Angolo del neonato ove disponibile	Possibilità di allattamento e della misurazione del peso in un locale dedicato e separato dal resto della farmacia e attrezzato con fasciatoio e bilancia	→ In ogni farmacia ove presente il servizio per il 100% del tempo di apertura al pubblico



SERVIZI SPECIALIZZATI



farmacie comunali^{s.p.a}

SERVIZI

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD

BIA (analisi della composizione corporea) ove disponibile

Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia
Referto scritto
Controllo apparecchiatura

- Nel 100% delle misurazioni
- Nel 100% delle misurazioni
- Come previsto dalle ditte produttrici

Servizi di attenzione e riservatezza

Possibilità di interagire con il farmacista in un luogo separato per un confronto esauriente e riservato sui vari quesiti e dubbi connessi alle terapie e al mantenimento del benessere psico-fisico della persona

- Tutte le volte che si manifesta l'esigenza



AREA DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA



farmacie comunali^{spa}

SERVIZI

FATTORI DI QUALITÀ

STANDARD

Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento

Facoltà di scelta

→ 100% delle farmacie

Distribuzione schede e opuscoli informativi (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)

Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie

→ Legittimazione scientifica ed autorizzazione amministrativa

Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia coinvolgendo scuole, associazioni, circoli culturali

Interventi svolti

→ Almeno 1 intervento all'anno per ogni Comune sede di farmacia comunale

Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione

Su invito dell'APSS

→ 100% delle farmacie

Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico APSS

Presenza nei gruppi di lavoro

→ Almeno 1 farmacista in almeno metà dei gruppi di lavoro costituiti

Esposizione dei prodotti parafarmaceutici

Esposizione per "Mondi di Salute" con visibilità del prezzo

→ Chiarezza dell'informazione esposta nel 100% dei casi

Informazioni sul prezzo dei medicinali

Trasparenza e accessibilità all'informazione

→ 100% dei casi

Accessibilità info farmacie di turno

Adeguate illuminazione e protezione delle bacheche indicanti le farmacie di turno

→ 100% delle farmacie

Aggiornamento professionale

Numero delle persone formate attraverso corsi di aggiornamento o curriculum personale

→ Acquisizione annuale dei crediti E.C.M. (Educazione Continua Medicina)

Sito internet

Facilità di consultazione

→ Creazione di pagine internet facilmente consultabili

Completezza e affidabilità delle informazioni

→ Aggiornamento periodico

Interazione con l'utente

→ Possibilità di inoltrare messaggi e-mail per la richiesta di informazioni

Possibilità di reclamo

Procedura formalizzata nella carta dei servizi

→ Presa in carico in massimo 15 giorni