

CARTA DEI SERVIZI FARMACEUTICI

Redatto da: Anna Teneggi

Codice documento: CS001

Revisione: 02

Versione Emessa il: 13/11/2018

Approvata e adottata da: Consiglio di Amministrazione

STATO DEL DOCUMENTO

REV.	PAR.	PAG.	MOTIVO	DATA
00	-	-	Emissione	2009
01	Tutti	Tutte	Revisione completa del documento	05/12/2014
02	3.1 – 4 – 5.2	4 – 5 – 9	Aggiornamento dei paragrafi allo stato attuale	13/11/2018

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE.....	3
2. IDENTITÀ DEL SOGGETTO EROGATORE	3
3. INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI.....	3
3.1 SERVIZI DI BASE	4
4. FARMACIA NEL TERRITORIO	5
5. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	6
5.1 STANDARD DI QUALITÀ.....	7
5.2 VERIFICA DEGLI STANDARD	9
5.3 IMPEGNI E PROGRAMMI	9
ALL.1 IL DECALOGO DEL FARMACO.....	10
ALL.2 CINQUE DOMANDE DA RIVOLGERE SEMPRE AL TUO FARMACISTA PER USARE AL MEGLIO I FARMACI.....	11

1. INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento con cui APUAFARMA S.p.A., la società che gestisce le Farmacie Comunali, si autoimpone una disciplina sulle prestazioni che offre ai cittadini.

Col testo che segue, approvato formalmente dal C.d.A., APUAFARMA S.p.A. assume un preciso impegno nei confronti dei suoi clienti, vincolandosi a standard di qualità sottoposti a continua verifica.

Patti chiari, quindi, per un servizio sempre migliore.

2. IDENTITÀ DEL SOGGETTO EROGATORE

Le farmacie pubbliche gestite da Apuafarma S.p.A. assicurano ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- Dispensazione di farmaci e presidi;
- Assistenza integrativa;
- Servizi di base;
- Educazione sanitaria.

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

3. INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

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.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- L'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- 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 SSN (Sistema Sanitario Nazionale);
- Iniziative di prevenzione e di Educazione alla Salute;
- La farmacovigilanza.

3.1 SERVIZI DI BASE

Misurazione della pressione: viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche dell'azienda, tramite apparecchi rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente. Il servizio è gratuito.

Controllo del peso: l'iniziativa prevede, in tutte le sedi farmaceutiche, oltre alla verifica del peso, interventi d'informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie. Il servizio è a pagamento.

Autotest diagnostici di prima istanza: in tre farmacie dell'Azienda (La Perla a Bonascola, La Prada ad Avenza e Fiorillo a Marina di Carrara) vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista e dell'azienda fornitrice degli apparecchi, test di prima istanza quali glicemia, colesterolo totale, colesterolo HDL, colesterolo LDL, trigliceridi. Il servizio è a pagamento.

Noleggio apparecchi: il noleggio degli apparecchi elettromedicali è un servizio che permette all'utente di usufruire di strumenti sempre nuovi, controllati, funzionali per l'uso momentaneo o periodico senza l'obbligo di acquisto: bilance pesa neonati, tiralatte elettrici (Farmacia Del Cavatore a Carrara, La Prada ad Avenza, Fiorillo a Marina di Carrara), bastoni stampelle. Il servizio è a pagamento.

Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: verranno forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda A.S.L., nonché tutte le informazioni messe a disposizione dall'Azienda A.S.L. per l'accesso ai servizi, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'Azienda A.S.L. medesima.

Servizio di prenotazione dei servizi sanitari (CUP): come da accordo con la locale A.S.L., in tutte le farmacie, il cittadino potrà prenotare senza file né attese visite e prenotazioni specialistiche durante l'orario di apertura della farmacia. A completamento di questo servizio gli operatori forniranno tutti

i suggerimenti necessari per effettuare esami ed indagini corrette e consegnare schede informative ai servizi sanitari. Inoltre all'interno di ogni farmacia è presente un TOTEM ASL.

Bancomat: in tutte le farmacie è possibile effettuare pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito Visa e MasterCard.

Scontrino fiscale: Tutte le farmacie comunali rilasciano scontrino fiscale, con invio telematico, descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni.

Angolo della salute: è uno spazio, offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psico-fisico 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 così realizzato assolve anche al ruolo di servizio Relazioni con il Pubblico.

Schede informative: vengono fornite schede informative da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse, 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.

4. FARMACIA NEL TERRITORIO

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

A. 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.

B. Prevenzione ed educazione sanitaria

La Società è disponibile a collaborare ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei Quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative.

C. Farmacovigilanza

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

5. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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 nel normale ciclo distributivo;
3. Di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda A.S.L.;
4. Che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
5. 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;
6. Che siano messe a disposizione strutture minime quali sedie, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
7. Che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne, garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;

8. Che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
9. Che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
10. Che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
11. Che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
12. Che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;
13. Che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia.

5.1 STANDARD DI QUALITÀ

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Fornitura di medicinali "mancanti" in caso di indisponibilità	Tempo di approvvigionamento	Tempo richiesto	24 ore
Terapia del dolore	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze da registro di carico/scarico	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Condizioni di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25° Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Preparazione di formule magistrali ed officinali	Tempo di realizzazione e consegna	Tempo di evasione della richiesta	24 ore
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro il tempo strettamente necessario a seconda della segnalazione pervenuta
Disponibilità elenchi specialità medicinali	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)

Guardia Farmaceutica notturna e diurna 1	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 min. (in caso di servizio con personale all'interno della farmacia) 20 min. (in caso di servizio "a chiamata" come tempo necessario per raggiungere la farmacia da parte del farmacista)
Guardia Farmaceutica notturna e diurna 2	Presenza di indicazioni delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri non inferiori al corpo 22 (ARIAL); adeguata illuminazione che permetta
Guardia Farmaceutica notturna e diurna 3	Indicazione sul sito web delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni sul sito web	Attivo 24 ore su 24
Prenotazioni di visite specialistiche ed esami di laboratorio	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazioni	Massimo 10 minuti dal proprio turno
Test diagnostici (non in tutte le farmacie)	1) esistenza di locale o area destinata ai servizi 2) garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza 2) controllo e taratura periodica dell'apparecchiatura	1) presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2) Taratura e verifica annuale dello strumento come previsto dal produttore o taratura interna equivalente
Misurazione della pressione arteriosa	1) esistenza di area destinata al servizio 2) risposta scritta a garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza 2) taratura e verifica dell'apparecchiatura	1) presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2) taratura e verifica annuale dello strumento
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche	1) garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento 2) garanzia idonee condizioni igieniche	1) ispezione visiva da parte del farmacista e disponibilità di istruzioni scritte 2) ispezione e pulizia a cura del farmacista	Apparecchiatura perfettamente funzionante ed igienicamente idonee
Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa Servizio Sanitario	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
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	1) garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) accessibilità dei dati	1) frequenza dell'informazione 2) tempo richiesto	1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2) tempo reale (via telematica)

di minor prezzo per SM a pagamento

Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di esterni	Competenza riconosciuta del soggetto invitante	Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale	Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M.
Pubblicazione di campagne di vaccinazione	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	1) possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice)	1) segnaletica interna 2) Etichetta o cartellino del prezzo	1) chiarezza dell'informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) etichetta sui prodotti o cartellino in evidenza
Informazione sul prezzo dei medicinali	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato nello scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi istantaneamente rispetto al cambio del prezzo (banca dati informatica)
Possibilità di reclamo	Velocità della risposta	Procedura formalizzata	Risposta scritta entro 15 giorni

5.2 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 s'impegna a migliorare gli standard forniti e a provvedere a una loro verifica periodica, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini. Inoltre si impegna affinché la verifica della qualità dei servizi venga 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.

5.3 IMPEGNI E PROGRAMMI

La Società s'impegna:

- Ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla 146/90 e successive modifiche ed integrazioni;
- A non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;

- A collaborare con le Aziende A.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;
- A promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;
- 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 ed i programmi assunti in attuazione della medesima.

ALL.1 IL DECALOGO DEL FARMACO

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.
3. Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.
4. Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.
5. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
6. Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico del farmacista.
7. Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.
8. Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
9. Conserva integra la confezione non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
10. Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.

ALL.2 CINQUE DOMANDE DA RIVOLGERE SEMPRE AL TUO FARMACISTA PER USARE AL MEGLIO I FARMACI

1. Come, quando e per quanto tempo devo prendere questa medicina?
2. Questo farmaco può dare luogo a interazioni pericolose se assunto con altri farmaci o con particolari alimenti?
3. Questo farmaco ha effetti collaterali conosciuti? E quali?
4. Come devo conservare questo farmaco? Per quanto tempo è utilizzabile, una volta aperta la confezione?
5. Ci sono equivalenti generici che corrispondono a questa specialità medicinale?