



CARTA *dei*  
SERVIZI

le farmacie  
comunali  
a tutela del  
cittadino



## CARTA *dei* SERVIZI

*le farmacie  
comunali  
a tutela del  
cittadino*

PRESENTAZIONE

Da quando si è insediato, questo Consiglio di Amministrazione, si è posto come obiettivo primario una nuova "mission" per l'azienda. Ovvero, creare valore, affinché ci fosse la maggiore ricaduta possibile in termini di investimenti a scopo sociale per la città di Grosseto.

In questo contesto, le Farmacie Comunali Riunite SpA, hanno deciso di predisporre un

## una guida *delle farmacie comunali della città di Grosseto*



presentazione

piccolo manuale, per spiegare quello che le TUE FARMACIE fanno nel lavoro di tutti i giorni. È un atto importante e non banale. La "Carta dei Servizi" è infatti un'assunzione di responsabilità dell'azienda nei confronti di utenti e cittadini, ma è soprattutto uno strumento per migliorare il servizio a favore di tutti.

Lo facciamo volentieri e con la consapevolezza che la professionalità dei dipendenti, sia la garanzia migliore per la qualità della nostra offerta.

*Fabio Favali*

Questo opuscolo vuole essere una guida alle informazioni per la localizzazione delle farmacie comunali nella città, per i servizi di maggiore interesse per l'utente, con l'indicazione dei recapiti telefonici, fax, posta elettronica.

La rappresentazione della realtà aziendale, è oggetto di aggiornamento periodico.

## le farmacie comunali riunite di Grosseto

Oggi le Farmacie sono chiamate a svolgere un ruolo più ampio rispetto al passato, sono centri multiservizi, presidi sanitari sul territorio ed educatori sanitari. Proprio per cercare d'interpretare al meglio questi ruoli è nato il portale delle FCR di Grosseto: [www.fcrgrosseto.it](http://www.fcrgrosseto.it) e con esso la Newsletter che potrete ricevere registrandovi.

### un po' di storia

L'attuale S.p.a. nasce nel 1963 con la dizione "Azienda Farmaceutica Comunale" per volontà del Consiglio Comunale di Grosseto con delibera n.371 del 21/12/1963. L'inizio dell'attività di vendita farmaceutica prende il via il 20 Marzo 1968. A seguito di una serie di evoluzioni legislative, la forma attuale della società risulta essere quella della Società per azioni.

### principi fondamentali

Nell'erogazione dei servizi di competenza, le Farmacie Comunali Riunite di Grosseto operano nel rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità,

oggi *le farmacie sono centri multiservizi* diritto di scelta, trasparenza e riservatezza, tutela e partecipazione del cittadino.

#### efficacia

Il Farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione dei prodotti indicati.

#### efficienza

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento spesso forniti dalla società F.C.R. S.p.a.

#### eguaglianza

Ogni utente, indipendentemente dalla nazione di origine, giovane o anziano, ha la sua dignità e il diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello



CARTA dei SERVIZI

*le farmacie comunali a tutela del cittadino*

LE FARMACIE COMUNALI RIUNITE

di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

### cortesìa

È la ricerca continua di un dialogo con il cittadino, improntato a disponibilità e comprensione.

### miglioramento della qualità

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi, con l'adozione di metodologie comuni a tutte le Farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni considerate positive.

### diritto di scelta

Il diritto di scelta è inteso come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.

### trasparenza e riservatezza

Trasparenza e riservatezza rappresentano, insieme, lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

### tutela del cittadino

Le Farmacie Comunali Riunite pongono al centro della loro attenzione il Cittadino e quindi tutta la loro attività è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, sia di salute che



*migliora la  
qualità  
e il diritto di  
scelta*





di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata, ma anche come qualità.

La farmacia, dunque, 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.

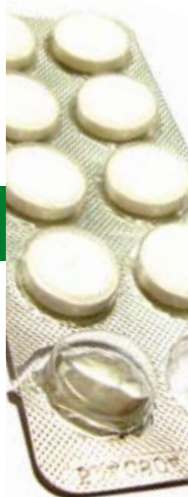
### partecipazione del cittadino

Le Farmacie Comunali Riunite ritengono indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, non solo attraverso le loro Organizzazioni rappresentative, ma con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio.

L'Azienda infatti garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per

*l'ascolto*  
*l'elaborazione*  
*l'attuazione*  
*di quanto*  
**proposto**

quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso la facoltà, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.



*Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni compilando l'apposita scheda da staccare in ultima pagina e consegnandola direttamente nelle farmacie comunali, oppure scaricandola dal sito:*

**[www.fcrgrosseto.it](http://www.fcrgrosseto.it)**  
**e inviandola all'indirizzo e-mail:**  
**[direzione@fcrgrosseto.it](mailto:direzione@fcrgrosseto.it)**

## servizi al cittadino

Ci sono dei servizi tradizionali e dovuti dalla farmacia:

### i servizi tradizionali

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la cura nella preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi;
- 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 dell'informazione.

Rispetto alle attività tipiche della Farmacia, le FCR di Grosseto hanno individuato servizi aggiuntivi e di completamento nella sfera della salute finalizzati ai seguenti obiettivi:

- favorire la prevenzione;



- soddisfare i bisogni della popolazione;
- cogliere le istanze di una società in evoluzione;
- contribuire a formare nuove generazioni sempre più consapevoli dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.

### i servizi socio sanitari di base

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 altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e al benessere generale della persona, ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi socio sanitari di base, specialistici e volti all'informazione ed educazione sanitaria quali:

### servizi tradizionali e servizi aggiunti

#### misurazione della pressione

Questo servizio è costantemente disponibile in tutte le Farmacie comunali ed effettuato con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge.

*Il servizio è gratuito.*



## controllo del peso

L'operazione prevede, oltre alla verifica di peso, la disponibilità degli operatori a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

*Il servizio è a pagamento.*

## autoanalisi

In tutte le Farmacie comunali è possibile effettuare test di prima istanza quali glicemia, colesterolo totale, trigliceridi, seguiti direttamente dal farmacista per un primo parere. Il servizio è a pagamento, ma periodicamente vengono effettuate delle campagne di autoanalisi gratuite.

## noleggio apparecchi

Il noleggio apparecchi elettromedicali è un servizio che permette al cittadino di usufruire di strumenti sempre nuovi, controllati, funzionali, per l'uso momentaneo o periodico senza l'obbligo di acquisto: bilance pesa neonati, tiralatte elettrici, stampelle.

*Il servizio è a pagamento.*

## farmacia n. 3

Si effettuano: il controllo del peso del neonato con bilancia

pesabambini elettronica a disposizione della mamma in luogo appartato (servizio gratuito) e l'autocontrollo del valore INR/QUICK per la gestione della terapia anticoagulante orale (servizio a pagamento).

## informazione

È attivo il sito internet: [www.fcrgrosseto.it](http://www.fcrgrosseto.it) in cui trovare informazioni e risposte alle domande più comuni e dove verificare i turni delle farmacie della città, costantemente aggiornati.

## bancomat

In tutte le farmacie è possibile effettuare pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito Visa e Mastercard.

Tutte le farmacie comunali rilasciano scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per le detrazioni fiscali previste dalla vigente normativa.



CARTA dei  
SERVIZI

le farmacie  
comunali  
a tutela del  
cittadino

SERVIZI AL CITTADINO

## gli standard di qualità

I prospetti che seguono rappresentano l'informativa su tutte le attività inerenti lo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna *fattori di qualità, standard* e relativi *indicatori*, atti a consentire una valutazione della qualità del servizio ricevuto.



Il *fattore di qualità* è l'obiettivo verso cui lo specifico deve tendere; lo *standard* è la modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi; l'*indicatore* è il modo in cui lo standard minimo può essere *misurato* dal cittadino.

Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro delle farmacie comunali, effettuato dagli operatori interni (farmacisti o commessi), potrà essere osservato in totale trasparenza.

### servizi di base

servizio	fattore di qualità	indicatore	standard
<b>fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia</b>	1) garanzia che il prodotto sia disponibile 2) tempo di approvvigionamento	1) percentuale di errore  2) tempo richiesto	1) 0,05%  2) 24 ore riducibili
<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 di formule magistrali ed officinali</b>	rispetto delle norme di buona preparazione dei medicamenti	etichetta contenente tutte le informazioni previste	presenza di etichetta visibile
<b>informazione sui medicinali</b>	competenza del personale addetto	presenza del distintivo dell'ordine dei farmacisti	indicazione del nome del farmacista
<b>farmacovigilanza</b>	tempestività	tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata





servizio	fattore di qualità	indicatore	standard
vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	regolarità, puntualità	disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	comprensione da parte del cittadino
gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali	tempestività	tempo richiesto per informare il medico	entro un'ora
disponibilità elenchi specialità medicinali	accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche autorizzazione immissione commercio)	tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)

### servizi specializzati

servizio	fattore di qualità	indicatore	standard
test diagnostici	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) esistenza di locale o area destinata ai servizi</li> <li>2) garanzia dei valori rilevati</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) riservatezza</li> <li>2) controllo periodico dell'apparecchiatura</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia</li> <li>2) verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici e documentazione interna equivalente</li> </ol>
misurazione della pressione arteriosa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) esistenza di area destinata ai servizi</li> <li>2) disponibilità di apparecchi automatici.</li> <li>3) risposta scritta garanzia dei valori rilevati</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) riservatezza</li> <li>2) dati riportati sul referto</li> <li>3) controllo della apparecchiatura</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia</li> <li>2) indicatore valore max e min. e numero pulsazioni</li> <li>3) come previsto dalle ditte produttrici</li> </ol>
noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) elenco apparecchiature disponibili</li> <li>2) corretto funzionamento</li> <li>3) garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione / spiegazione sul funzionamento</li> <li>4) condizioni igieniche</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta</li> <li>2) ispezione visiva</li> <li>3) disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) disponibilità immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilità</li> <li>2) eventuale lista di attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità</li> <li>3) strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo</li> </ol>



CARTA *dei*  
SERVIZI

le farmacie  
comunali  
a tutela del  
cittadino

GLI STANDARD DI QUALITÀ

servizio	fattore di qualità	indicatore	standard
pubblicizzazione di campagne di vaccinazione	regolarità, chiarezza	visibilità dell'annuncio	copertura del periodo
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	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)
distribuzione schede informative (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)	completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie	valutazione di merito	legittimazione scientifica ed autorizzazione amministrativa
integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico asl	chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie	frequenza dei contatti	regolarità
esposizione prodotti parafarmaceutici	1) possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codici a barre)	1) segnaletica interna 2) etichetta o cartellino del prezzo (esistenza di un lettore di codice)	1) chiarezza della informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) esistenza di etichetta su tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti o dove esistente "scontrino parlato"
informazione sul prezzo dei medicinali	applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	prezzo riportato dallo scontrino	applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 h dal cambio di prezzo
possibilità di reclamo	velocità della risposta	procedura formalizzata nella carta dei servizi	massimo 30 giorni

## Il decalogo del farmaco

### uno

È un bene esistenziale, concepito e prodotto per tutelare la vita e la salute delle persone e per consentire loro di vivere più a lungo e con la migliore qualità di vita possibile.

### due

Deve possedere, per essere utile, tre necessari requisiti: sicurezza (tutti i farmaci possiedono una potenziale tossicità e va dunque salvaguardato il rapporto più favorevole tra i benefici attesi e il rischio di effetti diversi); efficacia (deve cioè poter modificare il decorso di una malattia o curarne i sintomi o prevenirli); qualità (le specialità medicinali posseggono contenuti e caratteristiche certificati e garantiti in ogni fase di vita del prodotto, dalla produzione alla distribuzione). A questi tre requisiti deve necessariamente accompagnarsi la condizione dell'impiego corretto e appropriato (il farmaco si usa infatti solo in caso di necessità, alle giuste dosi e per il periodo necessario).

### tre

Possiede inevitabili e forti profili di criticità: tutti i farmaci, compresi quelli da automedicazione acquistabili senza ricetta, esercitano un'attività terapeutica, hanno controindicazioni e possono causare effetti collaterali anche gravi.

Se assunti insieme ad altri farmaci o ad altre sostanze, come ad esempio l'alcool, moltissimi farmaci possono inoltre dare luogo a interazioni pericolose, procurando gravi danni alla salute.

### quattro

È un prodotto ad altissima specificità composto da due parti inscindibili: quella sostanziale, rappresentata dal principio attivo in esso contenuto: quella formale, altrettanto necessaria, costituita dal complesso di informazioni, indicazioni, avvertenze e consigli per l'impiego forniti dalle aziende che lo

*i benefici  
attesi  
e il rischio  
di effetti diversi*

producono, dalle autorità sanitarie che lo autorizzano, dai medici che lo prescrivono e dai farmacisti che lo dispensano.

**cinque**

È un prodotto destinato a una terapia o a finalità preventive e come tale non si consuma ma si impiega. Proprio per questo, l'erogazione dei farmaci è sottoposta a regole rigide, nel superiore interesse della tutela della salute.

**sei**

È un bene di salute e non una merce qualsiasi, e come tale non può essere oggetto di sollecitazioni a un maggiore consumo, né trasparenti né occulte: assumere maggiori quantità di farmaci o usarli quando non servono, può causare gravi danni alla salute.

**sette**

Se usato impropriamente, in assenza di vere malattie o, come spesso accade, per sod-

disfare spinte psicologiche che andrebbero affrontate in modo diverso, può essere causa di malattie.

**otto**

Ha la naturale sede di erogazione (anche se non esclusiva) nella farmacia (presidio di salute aperto a tutti, sottoposto al controllo delle autorità sanitarie e affidato alla responsabilità di un professionista, il farmacista. Ciò per garantire ai cittadini la necessaria sicurezza nell'accesso alle medicine, all'interno di un rapporto fiduciario che si sostanzia nella consulenza e assistenza farmacologica, ovvero l'insieme di consigli e avvertenze per conservare e usare bene i farmaci, anche i più noti e comuni, riducendo i rischi connessi al loro impiego.

**novè**

Insieme a un connaturato e non qualificabile valore etico, sanitario e sociale, ha un costo economico, sostenuto dal SSN (Sistema Sanitario Nazionale) o direttamente dal cittadino. Usare male i farmaci o sprecarli, dunque, al di là delle possibili conseguenze sulla salute, significa sottrarre risorse che potrebbero essere impiegate per una sanità migliore. Per contro, il farmaco usato con la necessaria



*un bene  
di salute  
e non una  
merce*



appropriatezza è anche un investimento che produce enormi risparmi, eliminando o mantenendo sotto controllo patologie che, altrimenti, potrebbero richiedere ricoveri ospedalieri o altri e più costosi trattamenti e interventi terapeutici.

*un farmaco  
usato bene  
aiuta  
a mantenere  
sotto controllo  
le patologie*

menti sbagliati, regimi alimentari scorretti o si trascura l'attività fisica. È sbagliato pensare che esista sempre un farmaco adatto a risolvere i nostri problemi; bisogna invece sforzarsi di capire qual è il modo per conservarsi in buona salute e quali possono essere le cause dei nostri malesseri, con l'aiuto del medico e del farmacista.

dieci

Non ha mai lo scopo di sostituirsi a corrette abitudini di vita: non ha senso ricorrere a un farmaco se poi si adottano comporta-

CARTA dei  
SERVIZI

le farmacie  
comunal  
a tutela del  
cittadino

- FAVALI Fabio  
*Presidente*  
BROGI Alfonso  
*Vice Presidente*  
DIOLAITI Ezio  
*Amm.re Delegato*  
*Consigliere*  
SBRANA Claudio  
*Consigliere*  
MASETTI CALZOLARI  
Maurizio  
*Consigliere*

farmacia 1

Via Emilia, 48  
tel. 0564 410929

farmacia 2

Via De Nicola, 22  
tel. 0564 490663

farmacia 3

Via dei Mille, 49/A  
tel. 0564 416226  
*sempre aperta*

farmacia 4

Via U. Sovietica, 38  
tel. 0564 454174

farmacia 5

Via Oberdan, 20/A  
tel. 0564 413196

farmacia 6

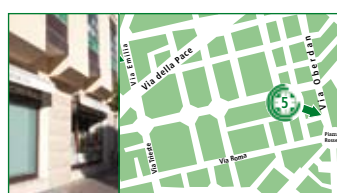
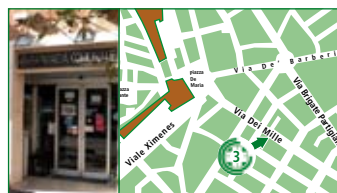
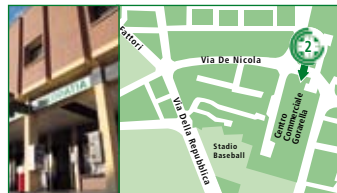
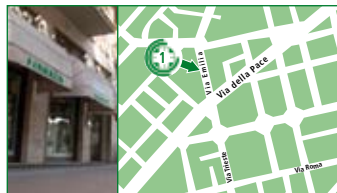
Batignano  
Via di Mezzo 14  
tel. 0564 338260



contatti utili

[www.fcrgrosseto.it](http://www.fcrgrosseto.it)

- [direzione@fcrgrosseto.it](mailto:direzione@fcrgrosseto.it)  
[amministrazione@fcrgrosseto.it](mailto:amministrazione@fcrgrosseto.it)  
[info@fcrgrosseto.it](mailto:info@fcrgrosseto.it)  
[farmacie@fcrgrosseto.it](mailto:farmacie@fcrgrosseto.it)





STACCARE E CONSEGNARE  
PRESSO LE FARMACIE  
COMUNALI

SPECIFICHI,  
SE LO RITIENE OPPORTUNO.  
LE SUE GENERALITÀ:

---

---

---

---

Spett.le



STACCARE E CONSEGNARE  
PRESSO LE FARMACIE  
COMUNALI

SPECIFICHI,  
SE LO RITIENE OPPORTUNO.  
LE SUE GENERALITÀ:

---

---

---

---

Spett.le



