



Città di Capaci

CARTA DEI SERVIZI

FARMACIA COMUNALE

CAPACI

*A cura della Dott.ssa Eliana Melchiorre
Direttore Farmacia Comunale*



CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA COMUNALE DI CAPACI

Lo strumento del cittadino per conoscere la farmacia comunale e i suoi diritti.

PREMESSA.....	pag. 1
La Farmacia comunale di Capaci.....	pag. 2
I principi fondamentali.....	pag. 3
Tutela del cittadino e partecipazione... 	pag. 4
I servizi per il cittadino.....	pag. 5,6,7
Il Decalogo del farmaco.....	pag. 8

Le Farmacie Comunali, denominate in Europa Farmacie Sociali, nascono per la maggior parte nei paesi europei a partire dalla fine del 19° secolo. La loro creazione è il risultato della volontà, da parte di alcune organizzazioni di tutela e mutua assistenza, di facilitare l'accesso ai farmaci alle fasce sociali più sfavorite. A questa vocazione storica delle Farmacie sociali si è aggiunto con il passare del tempo un interesse sempre maggiore nei confronti della qualità delle prestazioni farmaceutiche. La Farmacia Comunale di Capaci fin dalla sua nascita si è imposta quale punto di riferimento per la cittadinanza, e consapevole di questo ruolo, reso ancora più oneroso dal fatto di essere una struttura pubblica, ha puntato all'offerta dei Servizi gratuiti che incontrano le esigenze dei cittadini, specie tra coloro che appartengono alla terza età.

Per le suddette motivazioni la Farmacia Comunale di Capaci si è dotata di una Carta di Servizi per meglio rispondere alle esigenze ed alle aspettative dei cittadini per la fruizione di un servizio con caratteristiche oggettivamente stabilite.

La Carta vuole quindi essere uno strumento di conoscenza teso a fornire una serie di informazioni sul servizio erogato, sulla organizzazione della farmacia, sugli standard di qualità nonché uno strumento di tutela per i cittadini che garantisca risposte a chi formula richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti, con ciò rispondendo alla normativa nazionale che assegna il ruolo di professionalità, qualità e garanzia alla Farmacia nel sistema salute.

Il Dirigente Farmacia Comunale
Dott.ssa Eliana Melchiorre

LA FARMACIA COMUNALE DI CAPACI

La Farmacia comunale aperta al pubblico, attraverso un complesso di beni e servizi strutturalmente organizzati, esercita la professione farmaceutica in base alla quale sono autorizzate la preparazione, il controllo, la conservazione e la dispensazione dei medicinali.

La professione esercitata in questo contesto costituisce garanzia per la tutela del cittadino in coerenza con i dettati costituzionali.

La Farmacia Comunale fa parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale alla quale è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio.

La Farmacia Comunale di Capaci ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per informarli sui servizi che può erogare e sugli standard di qualità che si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto dalla Farmacia Comunale di Capaci per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la “Carta dei servizi”.

Nella nostra legislazione la normativa di riferimento e il primo atto rilevante è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994 (cosiddetta direttiva Ciampi), con cui sono state dettate regole e principi, in seguito richiamati dall’ Art. 11 del d.lgs.n.286 del 1999, che rappresenta il fondamento legislativo delle carte dei servizi.

Un documento, dunque, con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia dei cittadini nei confronti della propria Farmacia Comunale.

La carta dei servizi della Farmacia Comunale sarà aggiornata almeno ogni due anni.

La Farmacia Comunale si pone sul territorio come vero e proprio "presidio socio sanitario e centri di servizi sanitari" nel quale, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, (alcuni all'interno del Servizio Sanitario Nazionale), essenziali per i cittadini.

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

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella erogazione dei servizi di competenza, la Farmacia Comunale di Capaci opera nel rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, diritto di scelta, trasparenza e riservatezza, tutela del cittadino, 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.

Efficienza

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

Eguaglianza

Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

Cortesia

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 adottando un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta 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

La Farmacia Comunale pone al centro della propria attenzione il Cittadino e quindi tutta la loro attività è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità.

La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione dei presidi sanitari, secondo gli accordi regionali con il sistema sanitario, dei servizi sanitari e sociosanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti

A tal fine la Farmacia, su segnalazione dell'Assessore ai Servizi Sociali, dispensa gratuitamente farmaci, materiale di medicazione, alimenti per la prima infanzia ai cittadini indigenti ai quali il Comune fornisce dei buoni spesa.

La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale.

Inoltre, la farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale.

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 ruolo di educatore sanitario impone.

Partecipazione del cittadino

La Farmacia Comunale ritiene indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio.

La Farmacia Comunale garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto.

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, la Farmacia si impegna a realizzare e a rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia Comunale ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente carta dei servizi.

SERVIZI PER IL CITTADINO

Questi sono i servizi tradizionali e dovuti della Farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- l'indicazione delle norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, ottempera allo smaltimento secondo le disposizioni per la salvaguardia dell'ambiente;
- l'attivazione di una fattiva collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN (Sistema Sanitario Nazionale);
- 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;
- la farmacovigilanza in collaborazione con i medici di base al fine di realizzare quanto previsto dal S.S.N. e relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco e ai prodotti cosmetici, salvo informare i medici di base, trasmetterà apposita scheda all'Ufficio Farmaceutico dell'Azienda U.S.L. di competenza.
- La disponibilità ad effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti più frequenti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Distretti di base o altri Servizi operanti sul territorio.

Rispetto alle attività tipiche della Farmacia, individuando servizi aggiuntivi e di completamento nella sfera della salute, da fornire di concerto e in convenzione con le strutture sanitarie e le Associazioni che hanno come finalità la tutela e la promozione della Salute, finalizzati agli obiettivi di:

- 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.

Il fine principale della Farmacia è quello della salute dei cittadini.

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del Servizio, la Farmacia Comunale di Capaci adotta i seguenti standard di qualità.

1) La Farmacia:

^ garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato da un Farmacista;

^ si procura i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile (massimo 24 ore),

^ rispetta le Norme di Buona Preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;

2) fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in Farmacia, sia di propria iniziativa che su richiesta dell'utente;

3) garantisce la consultazione della Farmacopea Ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;

4) garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari per superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;

5) provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle;

6) si impegna ad aderire e a promuovere progetti di consegna a domicilio a favore di pazienti particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, tali iniziative, senza oneri diretti per i pazienti, saranno organizzate anche in collaborazione con Associazioni di volontariato.

Per la prevenzione delle malattie dovute all'ipertensione:

Misurazione della pressione

Questo servizio è costantemente disponibile nella Farmacia Comunale ed effettuato con

apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; l'utente riceve una tesserina sulla quale inserirà i dati riscontrati ad ogni misurazione, potendo così seguire, nel corso del tempo, l'andamento della propria pressione. Il servizio è gratuito.

Prevenzione di numerose patologie conseguenti all'aumento del peso corporeo:

Controllo del peso

La bilancia in dotazione, fornita di altimetro, consente sia la verifica del peso che dell'altezza.

Gli operatori sono disponibili a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie. Il servizio è gratuito.

Controllo dell'udito

Mensilmente viene effettuato il controllo audiometrico con strumenti elettronici: Il servizio è gratuito.

Campagna di prevenzione del diabete

Periodicamente viene effettuata una campagna di educazione sanitaria per la prevenzione del diabete con controllo gratuito della glicemia.

Prenotazioni visite specialistiche

La farmacia Comunale prenota gratuitamente visite specialistiche presso il poliambulatorio di Carini.

Angolo della salute

La Farmacia Comunale possiede uno spazio riservato nel quale, in maniera esauriente e riservata, è possibile ottenere risposte alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico.

Un angolo nel quale, personale specializzato è disponibile a dedicare qualche minuto di attenzione in più alle esigenze degli utenti.

L'angolo della salute così realizzato assolve anche al ruolo di ufficio Relazioni con il Pubblico.

Schede informative

Presso la Farmacia Comunale, periodicamente vengono distribuite agli utenti, schede informative e pubblicazioni sulle malattie più comuni, sull'igiene, sull'infanzia, su particolari patologie e su quanto altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

DECALOGO DEL FARMACO

- 1) Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.**
- 2) Chiedere non costa niente!**
- 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 devono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!**
- 6) Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o 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 in tutte le farmacie.**