

FARMACIA COMUNALE DI SAN GIORGIO DI PIANO (BOLOGNA)

Gestita da **FARMACIA COOPERATIVA DI BOLOGNA SOCIETA' COOPERATIVA** – Sede sociale Via Marco Polo, 3 – Bologna

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI (art.5, punto 5.5 del contratto d'appalto).

Il Gestore, previo esame da parte del Comune, si è dotato della presente “Carta della qualità dei Servizi”. Tale documento è stato redatto nel rispetto dei parametri e degli standard di cui appresso, individuando adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali.

La suddetta Carta dei servizi è stata redatta e sarà pubblicizzata in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

1. Servizi offerti dalla farmacia comunale

La farmacia comunale di San Giorgio di Piano assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi:

- Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto ministro dell'industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, decreto legislativo n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;
- La preparazione estemporanea di medicamenti e preparazioni magistrali;
- La consulenza professionale qualificata sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
- L'informazione e l'educazione sanitaria, educazione alla salute rivolta ad associazioni, cittadini e distribuzione di materiali informativo su patologie, stili di vita corretti e sulla prevenzione;
- La farmacovigilanza.

Vengono inoltre assicurati i seguenti servizi:

- consegna medicinali a domicilio nel territorio comunale durante l'orario di apertura diurno della farmacia;
- impegno a promuovere la consegna gratuita a domicilio dei farmaci a favore di utenti particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare la cui condizione deve risultare da una certificazione rilasciata da una struttura pubblica;
- misurazione della pressione arteriosa mediante apparecchi elettronici rispondenti alle norme di legge. L'utente riceve un talloncino con i valori pressori o una tessera nella

quale inserirà i dati riscontrati in ogni misurazione, potendo così seguire nel corso del tempo L'ANDAMENTO DELLA PROPRIA PRESSIONE E RIFERIRE AL PROPRIO MEDICO GLI ESITI DELLA MISURAZIONE. IL SERVIZIO E' GRATUITO.

- controllo gratuito del peso corporeo e dell'indice di massa grassa;
- controllo gratuito del capello e della pelle;
- servizio di autoanalisi gratuito per il controllo della glicemia, del tasso di colesterolo e del tempo di protrombina mediante apparecchiature elettroniche;
- comunicazione e divulgazione dei servizi con uscite periodiche per tutta la durata della concessione, campagne promozionali con prezzi scontati per determinati prodotti; promozione di incontri formativi, consulenza farmaceutica continuata e generalizzata al pubblico;
- adozione di sistemi informatici avanzati, basati sull'utilizzo della tessera sanitaria attraverso tecnologie di rete per l'erogazione di servizi sanitari, messa a disposizione in farmacia della refertazione e della cartella clinica in formato elettronico per esami/accertamenti eseguiti in luoghi remoti e disponibilità all'impiego della tessera sanitaria per finalità di farmaco vigilanza in materia di efficacia/appropriatezza dell'uso del medicinale;
- noleggio apparecchiature elettromedicali;
- raccolta di farmaci scaduti mediante la predisposizione di appositi contenitori;
- distribuzione di presidi sanitari in genere a nome e per conto delle Aziende Unità Sanitarie Locali secondo le norme convenzionali;
- prenotazione dei servizi sanitari tramite C.U.P. ed esazione delle quote di partecipazione alla spesa. Tale servizio viene fornito dalla farmacia nell'ambito di un accordo con le Aziende Unità Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari nel servizio medesimo.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2 comma 461 e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della farmacia:

- *eguaglianza*
a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì poiché ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute;
- *imparzialità*
il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute; a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;
- *efficienza ed efficacia*
il farmacista opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento professionale non come mero adempimento di un obbligo legale, ma come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci;
- *continuità*

il farmacista deve operare impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura;

- *diritto di scelta*

ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove;

- *partecipazione*

ogni cittadino ha il diritto di partecipare, collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni;

- *valutazione e miglioramento della qualità*

intesa come l'attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;

- *trasparenza*

intesa come l'impegno del farmacista ad instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti maggiormente vocati al consiglio professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile;

- *riservatezza*

intesa come l'impegno del farmacista a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, abbia usufruito. Il Direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima;

- *accoglienza*

intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.

Il Gestore cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della Carta dei Servizi, facendone sottoscrivere una copia. Il Gestore assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della Carta dei Servizi e provvede, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

2. Standard di qualità

Il Gestore:

- Garantisce che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- Si preoccupa che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- Fornisce una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa sia su richiesta dei cittadini;

- Rispetta le norme di buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- Indica ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- Si preoccupa che siano messe a disposizione strutture minime quali sedie, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- Garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, al dialogo e all'ascolto;
- Fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio;
- Garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni per superare la situazione di pericolo tramite il collegamento con la struttura sanitaria deputata all'urgenza;
- Dota tutto il personale di idoneo cartellino di riconoscimento. Cura che i farmacisti indossino sempre il camice bianco recante il distintivo del caduceo ed assicura che eventuale personale non laureato sia abbigliato in modo tale da non ingenerare errore o confusione con la figura professionale del farmacista;
- Promuove o comunque partecipa a campagne informative sul tema della salute e della prevenzione;
- Si impegna:
 - ad instaurare con i medici prescrittori un rapporto di collaborazione sempre al servizio dell'utente;
 - a collaborare con le Aziende Sanitarie Locali ad eventuali iniziative inerenti la prevenzione e la tutela della salute;
- 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 primario di luogo della salute;
- Assicura che la pubblicità presente all' interno della farmacia rappresenti un servizio per l'informazione dei cittadini. Laddove riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e a intervenire attraverso azioni informative e divulgative;
- Comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede della farmacia, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

Il Gestore, nei rapporti con le altre farmacie pubbliche e private, con gli altri operatori della distribuzione del farmaco, con i produttori di medicinali ed i fornitori in genere, nonché con gli organi del Servizio Sanitario e gli operatori pubblici e privati del settore sanitario, assicura il pieno e completo rispetto delle norme vigenti, delle regole del codice deontologico della professione farmaceutica, nonché delle migliori pratiche di correttezza commerciale, in un contesto di fattiva e positiva collaborazione con gli altri operatori sanitari.

3. Monitoraggio della qualità e partecipazione del cittadino

Il Gestore, 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.

Il Gestore si impegna ad elaborare, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Il Gestore si impegna a trasmettere al Comune, con cadenza annuale, una relazione informativa sul grado di soddisfazione dell'utenza, contenente, tra l'altro, specifiche considerazioni in merito alle osservazioni, suggerimenti formulati dall'utenza.

Ogni cittadino fruitore del servizio ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e degli standard di qualità in essa contenuti.

In particolare, dovranno essere previste le seguenti modalità partecipative:

- Incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini 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. Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al Direttore della Farmacia, in forma riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella Carta dei Servizi. Qualora il Direttore sia impossibilitato a dare immediato riscontro alla richiesta di chiarimenti inoltrata dal cittadino sarà cura del Direttore stesso contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 10 giorni. Il cittadino può inoltre effettuare una segnalazione scritta su apposita modulistica fornita dalla farmacia e successivamente depositata in un raccoglitore ben visibile situato all'interno della farmacia stessa.

Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal Direttore della Farmacia, potrà presentare reclamo scritto al Comune di San Giorgio di Piano.

Il cittadino può avanzare critiche in forma verbale e personale (previo appuntamento che verrà concesso entro massimo dieci giorni dalla richiesta) al Comune di San Giorgio di Piano, oppure inviare una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei principi e degli standard precedentemente esposti da parte della farmacia, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del Direttore della farmacia.

Il Comune, sentiti entro 15 giorni il gestore/Direttore ed eventualmente il personale della farmacia, si impegna a rispondere al reclamante entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla Carta dei Servizi, ovvero censurando secondo le previsioni contrattuali tale comportamento qualora venga giudicato non conforme a detti criteri. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al Gestore/Direttore della farmacia, mantenendo l'anonimato del cittadino.