



## CARTA DEI SERVIZI FARMACIE COMUNALI ASF SAN GIULIANO MILANESE

### LO STRUMENTO DEL CITTADINO PER CONOSCERE LA FARMACIA COMUNALE E I SUOI DIRITTI

La **CARTA DEI SERVIZI** è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalle farmacie comunali, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini in termini di: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

La salute 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.

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 alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.

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 dettami 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.

#### LE COMPETENZE 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;
- ✓ la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Ssn;
- ✓ 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

Nella erogazione dei servizi di competenza, le Farmacie Comunali ASF di San Giuliano Milanese operano 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 dei Servizi Sociali comunali, può dispensare gratuitamente farmaci, materiale di medicazione, alimenti per la prima infanzia ai cittadini indigenti ai quali il Comune fornisce dei buoni spesa.

**CORRETTEZZA** 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.

## STANDARD DI QUALITÀ

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del Servizio, le Farmacie Comunali ASF di San Giuliano Milanese adottano i seguenti standard di qualità.

- ✓ La Farmacia Comunale:
  - 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;
- ✓ fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in Farmacia, sia di propria iniziativa che su richiesta dell'utente;
- ✓ garantisce la consultazione della Farmacopea Ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- ✓ 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;
- ✓ provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle;
- ✓ 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.



## 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.

Inoltre, la farmacia 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 a 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.

## 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.

## SERVIZI E PRESTAZIONI DELLA FARMACIA

La farmacia comunale cura ed offre:

- ✓ 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'ATS 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.

Inoltre, rispetto alle attività tipiche della Farmacia, sono individuati 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.



#### SERVIZI PER IL CITTADINO

- ✓ Fornitura di medicinali, prodotti farmaceutici e per il benessere e la salute
- ✓ Consegna dei farmaci a domicilio
- ✓ Informazione sui medicinali
- ✓ Farmacovigilanza
- ✓ Guardia farmaceutica serale e diurna
- ✓ Misurazione della pressione arteriosa
- ✓ Controllo del peso
- ✓ Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche
- ✓ ECG
- ✓ Holter pressorio
- ✓ Esami del sangue (trigliceridi, colesterolo, HDL, LDL, glicemia)
- ✓ Foratura lobi
- ✓ Tricologia

Inoltre, 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.

Inoltre, 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.

#### E poi:

- 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
- Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di scuole, associazioni, circoli culturali
- Pubblicizzazione di campagne di prevenzione e vaccinazione
- Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico ASL
- Esistenza su tutti i prodotti di cartellino segnapprezzo ed emissione di scontrino parlante

Ultima revisione giugno 2021\_REV 01