

Farmacia Conscio



ia peschiere 38/G Conscio di Casale sul Sile

**"CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA FARMACIA DI CONSCIO DI CASALE SUL SILE"**

La farmacia è un Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

Il Dott. Christian Smania, titolare dell'omonima ditta individuale si è aggiudicato la gestione in concessione della terza sede farmaceutica nel comune di Casale sul Sile e ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre quali sono i servizi che può erogare e per indicare quali standard di qualità si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi specifici indicatori di verifica .

Lo strumento scelto per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la " Carta della Qualità dei Servizi", documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in Legge l'11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), proprio per i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Un documento, dunque, con il quale intendiamo stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini e con il quale intendiamo riaffermare con chiarezza quel ruolo e quei valori peculiari della farmacia italiana che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.

**SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA**

La Farmacia del Comune di Casale sul Sile, affidata in concessione con contratto rep. n. 17335 del 21 maggio 2014 e situata in Casale sul Sile, loc. Conscio, Via Peschiere n. 38/G, assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. 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, D.Lgs. 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;
2. la preparazione estemporanea di medicinali e preparazioni magistrali;
3. la consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
4. l'informazione e l'educazione sanitaria;
5. l'attività di farmacovigilanza.

6.

Le prestazioni connesse a tali servizi sono erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 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:

- 鏹 *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;
- 鏹 *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;
- 鏹 *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;
- 鏹 *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;
- 鏹 *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 anche rispetto a prodotti acquistati altrove;
- 鏹 *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;
- 鏹 *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;
- 鏹 *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;

鏹 *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;

鏹 *tutela del cittadino*: la Farmacia di Conscio pone al centro della sua attenzione il Cittadino e quindi tutta l'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 di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti. 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;

鏹 *miglioramento della qualità* intesa come valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando metodologie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni.

Il Dott. Christian Smania, titolare dell'omonima ditta individuale concessionaria della gestione in concessione della Farmacia, presterà la massima cura nella selezione del personale, affinché i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della presente "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", facendone sottoscrivere una copia.

il Dott. Smania assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia e con l'utenza. Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia affidata in concessione con atto rep. n. 962 del 02 ottobre 2012 anche le seguenti prestazioni.

-La divulgazione presso la clientela per tutta la durata della concessione, di pieghevoli e/o depliant che diffondano l'educazione sanitaria ed, in particolare, la conoscenza del farmaco generico e di corretti stili di vita; tale divulgazione sarà garantita anche come tramite di promozioni di programmi socio – sanitari del Comune e/o della A.S.L. e/o del Sistema Sanitario Nazionale, attraverso l'affissione di locandine ben visibili al pubblico (ad es. giornata del diabete, giornata del cuore, ecc.). Inoltre saranno divulgati presso la clientela i servizi offerti dalla Farmacia attraverso cartellonistica, pieghevoli o diffusione di depliant o monitor presso i locali stessi. La Farmacia si farà parte attiva con campagne di prevenzione, promuovendo giornate di controllo glicemico, controllo audiometrico, densitometria ossea con firma di medico specialista.

- La consegna gratuita nel territorio di competenza di farmaci del Servizio Sanitario Nazionale e dispositivi medici a domicilio del cliente disabile con handicap generale regolarmente certificato e del cliente anziano

di età superiore ai 75 anni con invalidità certificata "3c1", da effettuarsi entro le 24 ore con esclusione del fine settimana; la consegna verrà effettuata esclusivamente da un farmacista, mediante l'utilizzo di un automezzo a disposizione della Farmacia, dotato di cella refrigerata quando necessario. La consegna sarà prevista e gratuita anche per tutte le esenzioni 3G1, 3G2, 3C1, 3N1, 3S1, 3C3, 3M1. Verrà presa in considerazione anche l'opportunità di offrire la consegna a domicilio anche agli altri pazienti, non rientranti nelle categorie sopraccitate.

-Le prestazioni di assistenza infermieristica; il servizio sarà prenotabile in Farmacia, consentendo al paziente la libera scelta di quando e dove ricevere il servizio richiesto.

-Campagne di prevenzione con lo svolgimento a titolo gratuito di un test di autoanalisi con lo scopo di monitorare la condizione di salute della popolazione e di avvicinarla all'uso abituale degli strumenti di autoanalisi.

-La rilevazione gratuita del peso a favore della popolazione residente nel Comune di Casale sul Sile.

-La rilevazione della pressione arteriosa come abitudine alla prevenzione degli eventi cardiovascolari.

-L'attivazione di un servizio di ritiro referti presso la Farmacia, riguardante analisi effettuate all'interno della A.S.L. n. 9.

-L'installazione direttamente nel terminale della Farmacia di un programma che consentirà la prenotazione di visite specialistiche in tutta la A.S.L. n. 9, concordane le modalità di utilizzo con l'Azienda medesima.

-L'erogazione di servizi di "home-care", sia a noleggio sia in vendita come, ad esempio: aerosol, tutori per arti, sedie a rotelle, deambulatori, letti ospedalieri, stampelle, bilance pesa bambini, aste porta flebo, alzacoperte, servoscala, poltrona elevabile, ecc..

-La Farmacia fungerà da tramite per offrire ai clienti dei servizi di professionisti esterni che possano eseguire a domicilio prestazioni di alzata dal letto bagno personale, assistenza post ricovero, fisioterapia, visite ostetriche. La Farmacia si farà parte attiva per attivare giornate speciali dedicate al controllo audiometrico, densitometria ossea, esame del capello.

-La consulenza sulla medicina naturale e l'omeopatia.

-La messa a disposizione di una zona allattamento e peso del bambino.

-Gli esami di microbiologia per tutta la famiglia, con l'ausilio di un laboratorio esterno certificato, con risultati sicuri, tempi ridotti e a costi contenuti. Come intolleranze alimentari e analisi del sangue.

-Consigli nutrizionali.

## **Art. 2. – STANDARDS DI QUALITA'**

Il concessionario garantisce:

鋪 che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;

鋪 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;

- 鏹 di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- 鏹 che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- 鏹 che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- 鏹 che venga effettuato un adeguato controllo della data scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
- 鏹 che venga attivato il servizio infermieristico di qualità con prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia, effettuando piccole medicazioni al bisogno tipo tagli , abrasioni, piccole scottature.

### **Art. 3 – IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il concessionario:

- 鏹 rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- 鏹 crea "un angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
- 鏹 dota il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista contraddistinto dal caduceo professionale;
- 鏹 promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sulla salute e prevenzione;
- 鏹 assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
- 鏹 espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;
- 鏹 provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne;
- 鏹 comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della definitiva carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

### **Art. 4 – PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'**

La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

#### Standard di qualità e relative modalità di verifica

Sulla scorta dei servizi di base indicati nella Carta dei Servizi e della diversificazione degli stessi proposta dagli scriventi al paragrafo precedente viene riportato di seguito una visuale su tutte le attività che sono

inerenti allo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna "fattori di qualità", "standard" e relativi "indicatori", così da consentirgli di valutare l'effettiva qualità del servizio ricevuto.

Il "fattore di qualità" è il principio verso cui lo specifico servizio 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 del farmacista possa essere osservato in tutta trasparenza.

## Servizi di base

### Elenco dei servizi offerti e standard di qualità

Servizi	Fattori di qualità	Indicatore	Standard
Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in Farmacia	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
Condizione 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°/30°. Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Preparazione di formule magistrali ed officinali	Rispetto delle Norme di Buona Preparazione dei medicinali	Etichetta contenente tutte le informazioni previste	Presenza di etichetta visibile
Informazione sui medicinali	Competenza del personale addetto	Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti	Indicazione del farmacista
Valutazione su qualità dei prodotti	Certificazione da parte di Enti riconosciuti o Università	Disponibilità di dati comparativi dei prodotti	Visibilità dei dati comparativi
Farmacovigilanza	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
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)

Guardia farmaceutica notturna e diurna - 1	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 min. (in caso di servizio con personale interno alla Farmacia ) 30 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 permettano una agevole lettura
Guardia farmaceutica notturna e diurna - 3	Presenza di un numero telefonico che informa delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni presso Pronto Soccorsi e Guardie Mediche	Attivo 24 ore su 24 ore

#### **Servizi**

#### **Fattori di qualità**

#### **Indicatore**

#### **Standard**

Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche

1. Elenco apparecchiature disponibili
2. Corretto funzionamento
3. Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento
4. Condizioni igieniche

1. Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta
2. Ispezione visiva
3. Disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario)

1. Disponibilità immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilità
2. Eventuale lista di attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità
3. Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo

Oltre a questi indicatori, sarà effettuata una valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini; un raccogliatore riservato al fine di misurare il livello di gradimento del servizio offerto sarà utilizzato periodicamente per raccogliere eventuali osservazioni.

#### **Altri servizi offerti rispetto a quelli di base**

#### **Servizi**

#### **Fattori di qualità**

#### **Indicatore**

#### **Standard**

Test diagnostici

1. Esistenza di locale o area destinata ai servizi
2. Garanzia dei valori rilevati

1. Riservatezza
2. Controllo periodico dell'apparecchiatura

1. Presenza di almeno un elemento separato dal resto della Farmacia
2. Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici e documentazione

interna equivalente

Misurazione della pressione arteriosa

1. esistenza di area destinata ai servizi
2. disponibilità di apparecchi automatici
3. garanzia dei valori rilevati

1. Riservatezza
2. Dati riportati sul referto
3. Controllo dell'apparecchiatura

1. Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della Farmacia
2. Indicatore valore max e min. e n. pulsazioni
3. Come previsto dalle ditte produttrici

Conscio di Casale sul Sile, 15 settembre 2014

Smania dr. Christian

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Smania dr. Christian', with a stylized flourish at the end.