

**CARTA DEI SERVIZI  
DELLA  
FARMACIA  
COMUNALE  
DI  
MISTERBIANCO**

**gestita dalla dott.ssa Maria Greco**

**con sede in via Piano Tavola, 13 – 95045 Misterbianco (CT)**

**Tel./Fax: 095-7132529 - E-mail: [greco-maria@hotmail.it](mailto:greco-maria@hotmail.it) – PEC: [gm2912ct2767@pec.fofi.it](mailto:gm2912ct2767@pec.fofi.it)**

**§§§§§§§§§§§§§§§§**

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

(Schema approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 61 del 6 giugno 2013)

Gentile Signora, Signore,

questa è la Carta Servizi della Farmacia Comunale di Misterbianco. La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di informazione sull'attività svolta ed è inoltre un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati. Questo le consente una scelta più adeguata rispetto ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative. Cercheremo di rendere il suo passaggio nella nostra farmacia improntato sulla cortesia e al massimo dell'efficienza possibile; per questo saremo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo le nostre strutture, il personale che vi opera, ed i servizi che essa offre. Le sue indicazioni ci saranno molto utili per capire quali sono i problemi esistenti, e quali i possibili interventi e soluzioni per migliorare la qualità dei servizi che le vengono offerti. Il questionario che Le chiediamo di compilare è assolutamente anonimo; una volta compilato potrà depositarlo nell'apposito contenitore situato all'interno della nostra farmacia. La ringraziamo per la collaborazione e per la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Cordialmente,

La Direzione e gli operatori

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Fine istituzionale della farmacia è quello di fornire ai cittadini prodotti farmaceutici e parafarmaceutici.

A questo servizio si aggiungono:

- Servizi di base
- Servizio socio-sanitari specializzati
- Servizio di informazione ed educazione sanitaria

Per ognuno, vengono garantiti ai cittadini utenti, i seguenti principi:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Efficienza ed Efficacia

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, la farmacia deve essere scelta dai cittadini/clienti liberamente, in modo tale che sia possibile assicurare, nei tempi più brevi possibili l'accesso ai farmaci e alle cure qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologia, economia e politica del paziente. Il fine principale della farmacia comunale è quindi quello di favorire la salute dei cittadini. Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del servizio, **la Farmacia Comunale di Misterbianco** adotta i seguenti standard di qualità:

- 1. Garantisce** che il controllo della prescrizione sia effettuato da un farmacista; si procura i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile (max 24 h); 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 acquistati in farmacia, sia di propria iniziativa che su richiesta dei cittadini sia, infine, se interpellata, su richiesta del medico di base o specialista; indica ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici;
- 3. Si pone** come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e confronto; garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, secondo le loro specifiche competenze;
- 4. Attiva** servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le A.S.P., secondo quanto previsto dalla normativa in materia, e ove, necessario, con le associazioni di volontariato, con particolari riferimenti alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, alle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi pubblici (C.U.P.); prevede uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi offerti;
- 5. Propone** all'autorità, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze dei cittadini;
- 6. Promuove**, onde evitare disagi ai cittadini anche dal punto di vista burocratico, un contatto costante con il medico prescrittore; sceglie, nell'attuazione delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti;
- 7. Crea** al suo interno uno spazio apposito dedicato alle informazioni di carattere socio-sanitario, disponibile anche ad ospitare informazioni fornite dalla A.S.P. sui propri servizi; garantisce la consultabilità della Farmacopea Ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del Nomenclatore Tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci; fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi; dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento; promuove essa stessa, o comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;

- 8. Assicura** un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni; garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessario per superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- 9. Garantisce** il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali; arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini; lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera; garantisce una cara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco; espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono; garantisce che i locali siano ben areati e illuminati; affigge un cartello con la dicitura "Non fumare";
- 10. Provvede** alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e, quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini; si attiva, mediante intese, per la consegna domiciliare dei farmaci a particolari categorie di utenti non deambulanti, in accordo in tal senso anche con il Comune di Misterbianco; presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie (anziani, diversamente abili, malati cronici ecc.) con problemi specifici.

Ogni Farmacista, al fine di riaffermare e far riconoscere il suo ruolo sanitario, indossa il camice bianco dotato di distintivo dell'Ordine professionale.

## **SERVIZI AGGIUNTIVI E/O MIGLIORATIVI**

**(Nota prot. n. 53128 del 9/12/ 2014 trasmessa dal Gestore al Sindaco, in attuazione dell'art. 5.6 e 5.7 del "Contratto di Servizio", reg. al n° rep. 151 del 9 settembre 2014, relativo alla "Concessione della gestione della XII sede farmaceutica nel Comune di Misterbianco")**

**La Farmacia Comunale** dovrà assicurare ai cittadini un servizio professionale e puntuale, garantendo le caratteristiche di qualità che si addicano a questo tipo di attività rivolta alla salute del cittadino. La Carta dei servizi, che si vuole predisporre, è la misura dell'attenzione quotidiana riservata alla persona da parte delle diverse figure professionali che operano all'interno della farmacia. Oltre alla vendita dei vari prodotti, vi sono altri servizi che saranno rivolti ai cittadini: la consulenza e l'informazione, anche in termini di prevenzione, l'erogazione di alcuni servizi volti al controllo dello stato di salute e di alcuni parametri, nonché la consegna a domicilio dei farmaci. Il personale sarà disponibile per servire al meglio i clienti che si rivolgono alla farmacia, per proporre nuove modalità di risposta ai bisogni, per garantire sempre maggiore qualità e servizi innovativi. In particolare secondo la concezione che vuole proporsi, la farmacia, comunale deve rappresentare un importante punto di riferimento per la cittadinanza, non solo per quanto

riguarda la vendita dei prodotti farmaceutici, ma anche per la consulenza, l'informazione e l'attività di prevenzione e promozione del benessere e della salute.

Nell'offrire il proprio servizio, la farmacia farà fede ai seguenti principi:

- essere sempre cortesi e professionali con il cliente
- fornire un servizio equo a tutti i clienti
- mettere a disposizione informazioni e consulenza in modo chiaro e trasparente
- coinvolgere i cittadini nel miglioramento della qualità dei servizi, anche attraverso suggerimenti, proposte e valutazione
- fornire un'informazione aggiornata e tempestiva anche con finalità di sensibilizzazione e di prevenzione
- garantire la massima riservatezza nel pieno rispetto della *privacy*
- garantire il servizio in modo continuativo e regolare, avvalendosi dei turni di apertura.

La farmacia, oltre la vendita di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, omeopatici, parafarmaceutici, cosmetici, propone un elenco di servizi farmaceutici per la propria clientela:

- Informazioni sulla disponibilità di un prodotto equivalente di minor prezzo
- Servizio di farmacovigilanza: il personale farmacista segnala immediatamente alle autorità competenti eventuali reazioni avverse o indesiderate del farmaco segnalate dai clienti
- Consulenza gratuita ai clienti sul corretto e regolare uso dei farmaci in particolar modo gli anziani che sovente hanno difficoltà nella corretta e puntuale assunzione dei farmaci prescritti.
- La farmacia si impegna a garantire il servizio in modo continuo e regolare, adottando orari di apertura diurna e notturna in base ai turni di servizio
- Misurazione della pressione arteriosa
- Misurazione del peso corporeo per adulti e bambini
- Analisi delle intolleranze alimentari
- Misurazione dell'altezza

Inoltre saranno effettuati i seguenti test:

- Glicemia
- Colesterolo
- Profilo Lipidico (colesterolo totale, HDL, LDL, e trigliceridi)
- Trigliceridi
- M.O.C.
- Celiachia
- Esame audiometrico gratuita

L'effettuazione degli esami verrà garantita entro 15 minuti dalla richiesta.

Il personale sarà disponibile per la consulenza in merito ai risultati del test. Per venire incontro alle esigenze dei pazienti, si effettuerà il noleggio di diversi tipi di presidi ed apparecchi:

- noleggio bombole di ossigeno
- noleggio stampelle
- noleggio tira latte e bilancia peso neonato
- noleggio di carrozzella
- noleggio deambulatore
- noleggio piantana per flebo
- verranno erogati i presidi sanitari per diabetici, anziani e materiali per medicazioni.

La farmacia moderna ha bisogno di comunicare una enorme mole di informazioni:

- nuovi prodotti presenti in negozio
- prodotti in offerta che potrebbero interessare al cliente
- novità a disposizione per la prevenzione e/o la cura
- nuovi servizi a disposizione del cliente etc

Il tutto per valorizzare al massimo la redditività ed aumentare gli acquisti da parte dei clienti. Per far fronte a questa esigenza di maggiore comunicazione tra Farmacia e Utente, si propone la realizzazione di una comunicazione digitale attraverso la realizzazione di un sito internet. Naturalmente a tali servizi si accosterà il più usato servizio per la fidelizzazione del cliente ovvero la **Fidelity Card**, per accedere a sconti o raccolte punti. Per quanto concerne i servizi di **MARKETING DIGITALE**, la farmacia utilizzerà un innovativo sistema di videocomunicazione che attraverso l'installazione di monitor LCD consente la comunicazione quotidiana al pubblico di sconti, promozioni, spot pubblicitari e consigli professionali. La programmazione avverrà tramite la creazione di un palinsesto impostato dall'utente, che ha inoltre la possibilità di decidere l'ora d'inizio e la durata di esposizione delle schede. Il sistema sarà dotato di un sofisticato, ma intuitivo, software multimediale, che darà completa autonomia gestionale al farmacista tramite l'utilizzo dei contenuti ed immagini personalizzate. Il sistema installato conterrà migliaia di *clip* e immagini di prodotti farmaceutici da promuovere e pubblicizzare alla clientela, fornendo *spot* pubblicitari, schede prodotti, schede generiche aggiornate settimanalmente. Il farmacista, utilizzando il sistema di cui sopra, avrà la possibilità di promuovere i servizi e le iniziative inviando sms ed email promozionali direttamente ai propri clienti. Inoltre, attraverso un dispositivo che proietta immagini sulla vetrina sarà possibile comunicare con la clientela in qualsiasi momento del giorno, dando all'utente la possibilità di conoscere le farmacie di turno, i centri specialistici e di prenotare prodotti. Il portale si avvierà con una *homepage* di benvenuto, che presenta immediatamente la selezione delle informazioni più rappresentative della farmacia, i prodotti in evidenza/novità, le offerte relative a prodotti specifici, gli ultimi approfondimenti quindi porrà in evidenza le news su informazioni ed

eventi relativi alla farmacia. Un menù interattivo consente la navigazione nelle pagine di approfondimento del sito quale:

- la sezione di presentazione della farmacia
- la sezione dedicata alla presentazione di attività e servizi alla clientela
- la sezione dedicata al catalogo prodotti
- la sezione dedicata alle *news*
- la farmacia avrà un sito *internet* con una sezione dedicata ai consigli e agli approfondimenti
- una pagina di presentazione delle modalità di contatto con l'azienda: telefono, *email*, *form mail*
- l'applicazione *Google Maps* indica l'ubicazione dell'azienda e le modalità per raggiungerla

La **FIDELITY CARD** sarà una tessera gratuita, che la farmacia offre ai propri Clienti per premiare la loro fedeltà. I possessori della Carta hanno diritto a tanti vantaggi: ad esempio misurazione gratuita della pressione, del peso corporeo, offerte raccolta punti. Saranno ovviamente esclusi dalla promozione, pertanto non daranno luogo ad accumulo punti, i farmaci ed i prodotti che secondo la normativa vigente non potranno essere oggetto di manifestazioni a premi. La farmacia promuoverà inoltre proposte riguardanti la comunicazione e divulgazione presso la clientela dei servizi offerti in relazione ad iniziative in sinergia con i progetti di prevenzione proposti dall'Azienda Sanitaria Provinciale, quale incontri formativi con diverse categorie di utenti ai quali offrire spiegazioni sui servizi e sulle metodologie di cura proposte per le diverse malattie.

### **SCONTI APPLICATI AI FARMACI**

Come noto, l'art.11, comma 6, della Legge 27/2012 consente alle farmacie di praticare sconti sui prezzi di tutti i tipi di farmaci e prodotti venduti, pagati direttamente dai clienti, dandone adeguata informazione alla clientela.

La farmacia intenderà applicare sui prodotti la seguente scontistica:

10% sui FARMACI DA BANCO

20% sui PRODOTTI NON FARMACEUTICI

Misterbianco lì 9/12/2014

Il Gestore  
(F.to dott.ssa Maria Greco)