



COMUNE DI MISTERBIANCO

Provincia di Catania

Cod. Fisc. 80006270872 - Part. IVA 01813440870

12° SETTORE FUNZIONALE “ATTIVITÀ PRODUTTIVE E AFFARI DEL PERSONALE”

Allegato C

SCHEMA CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA COMUNALE DEL COMUNE DI MISTERBIANCO

Gentile Signora, Gentile Signore,

questa è la Carta dei Servizi della farmacia Comunale di Misterbianco.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di informazione sull'attività svolta ed è inoltre una 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 saremmo 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

Servizi socio-sanitari specializzati

Servizi 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 poter 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, ideologica, economica 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. La farmacia:

garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre 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. La farmacia:

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 dello specialista;
indica ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici;
crea un "angolo del consiglio" adibito a fornire consulenze in modo riservato e personalizzato;

3. La farmacia:

si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e conforto;
garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia, secondo le loro specifiche competenze;

4. La farmacia:

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 particolare riferimento 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. La farmacia:

propone alla autorità, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze dei cittadini;
garantisce turni di servizio che assicurino una adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui è situata;

6. La farmacia:

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. La farmacia:

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. La farmacia:

assicura un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni;

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;

9. La farmacia:

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 chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;

espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;

garantisce che i locali siano ben aerati e illuminati;

affigge un cartello con la dicitura "Non fumare";

10. La farmacia:

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.

La Farmacia Comunale _____ si trova a Misterbianco, in via _____ n.____
Tel. _____ Fax _____ e-mail _____ P.E.C. _____