

Società Gestione Farmacie s.r.l.



Carta dei Servizi

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Soggetto erogatore .....	4
3. Accessibilità .....	4
4. Accoglienza e attenzione alla persona .....	5
5. Informazione .....	6
6. Sicurezza .....	7
7. Standard di qualità dei servizi erogati .....	8

## 1. Premessa

La farmacia è un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La farmacia svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere uniforme ai principi fissati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia non debba essere disciplinato dalle sole disposizioni della legge o della convenzione con il SSN in quanto il rapporto con la cittadinanza risulta essere di gran lunga più diretto e significativo.

L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani che trovano la loro sede naturale nello specifico strumento rappresentato dalla "Carta dei Servizi".

## 2. Soggetto erogatore

Le Farmacie Comunali di Piombino sono gestite dalla “Società Gestione Farmacie srl” (d’ora in avanti “la Società”), con sede in Piazza Cappelletti,7 a Piombino.

Le sedi farmaceutiche gestite sono tre:

Farmacia Comunale 1 Centrale, piazza Cappelletti, 7 57025 Piombino

Farmacia Comunale 2 Montemazzano, via Ischia, 6 57025 Piombino

Farmacia Comunale 3 Costituzione, piazza Costituzione, 76 57025 Piombino.

## 3. Accessibilità

La Società

- Garantisce l’accesso ai locali delle farmacie gestite, rimuovendo le barriere architettoniche e sensoriali.
- Propone alla autorità competente, tramite le proprie organizzazioni, l’adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze del cittadino.
- Garantisce turni di servizio che assicurino un’adeguata copertura del territorio in cui svolge il servizio ed

informa in modo chiaro, semplice ed aggiornato sulle farmacie di turno e sugli orari di apertura e chiusura in apposite bacheche poste all'esterno delle farmacie.

- Adotta soluzioni per la gestione delle attese, quali ad esempio il salva – coda, e particolari accorgimenti per persone con esigenze speciali (anziani, diversamente abili, donne in gravidanze, ecc.).
- Assicura che il farmacista indossi il camice bianco ed il distintivo dell'Ordine e che tutto il personale sanitario e non sia dotato di cartellino identificativo.

#### **4. Accoglienza e attenzione alla persona**

La Società, tramite le farmacie:

- Si pone come servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di orientamento, rassicurazione e conforto.
- Garantisce un comportamento improntato alla cortesia, alla disponibilità, al dialogo, all'ascolto e al rispetto della riservatezza, da parte di tutti gli operatori delle farmacie, secondo le specifiche competenze.
- Crea un "angolo del consiglio" adatto a fornire consulenze in modo riservato e personalizzato.

- Presta particolare attenzione a persone anziane, con malattie croniche, diversamente abili, migranti e bambini.
- Presta attenzione al percorso materno infantile: promuovendo l'allattamento al seno; favorendo la messa in rete della donna con i servizi socio – sanitari (es. consultori, ambulatori dedicati alla gestante, ecc.); fornendo informazioni sul corretto utilizzo dei farmaci in gravidanza ed in età pediatrica.

## 5. Informazione

### La Società

- Si impegna nel fornire informazioni aggiornate, qualificate, semplici e comprensibili su modalità di assunzione, conservazione, trasporto e smaltimento di farmaci e parafarmaci, per favorirne l'uso più corretto.
- Garantisce informazioni semplici, comprensibili e trasparenti sulle caratteristiche e sui prezzi dei farmaci, dei prodotti e dei servizi offerti dalle farmacie, anche attraverso l'adozione di nuove tecnologie. Supporta il cittadino nella consultazione delle liste di trasparenza.  
Laddove disponibile e non sia espressamente indicata la "non sostituibilità", propone il farmaco equivalente a prezzo più basso (anche per i farmaci a totale carico

della persona), avendo cura di acquisire informazioni su patologie esistenti, terapie in essere, allergie, ecc. e salvaguardando comunque la continuità terapeutica.

- Chiede al cittadino il codice fiscale o la tessera sanitaria al momento del pagamento per la detrazione fiscale delle spese sanitarie (farmaci, prodotti omeopatici, etc.).
- Si impegna a favorire il servizio nei confronti di persone migranti e temporaneamente presenti nel nostro Paese, anche attraverso personale che parli lingue straniere. Per favorire il dialogo e facilitare la comprensione delle informazioni, propone opuscoli informativi anche in più lingue.
- Utilizza il rapporto di fiducia instaurato con le persone che si rivolgono alle farmacie per offrire elementi di educazione sanitaria e prevenzione sui corretti stili di vita.
- Fornisce tutte le informazioni sui servizi sanitari pubblici attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi, anche attraverso il sito web.

## 6. Sicurezza

La Società

- Procura i farmaci prescritti al cittadino nel più breve tempo possibile e, in caso di impedimento, si attiva per individuare la farmacia più vicina in grado di erogarli.
- Rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci galenici.
- In caso di emergenza o situazioni di calamità, è un punto di riferimento ed orientamento per il cittadino.
- Garantisce, in caso di emergenza, le informazioni ed il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate.
- In presenza di modifiche al foglietto illustrativo, ne dà copia al cittadino e fornisce spiegazioni sulle variazioni dei suoi contenuti avendo l'accortezza di riferire che queste vanno inserite e conservate nella confezione del farmaco.
- Si impegna a segnalare eventuali eventi avversi provocati dall'utilizzo dei farmaci ed informa il cittadino sulle modalità per effettuare la segnalazione. Garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dai farmaci.

## **7. Standard di qualità dei servizi erogati**

La Società attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le Aziende Sanitarie Locali, con le

organizzazioni di cittadini e di volontariato, ecc., con particolare riferimento alla prenotazione di analisi e visite specialistiche presso i servizi del SSN, all'erogazione di farmaci a domicilio e alle terapie domiciliari.

Fornisce tutte le informazioni e si adopera per garantire l'accesso ai farmaci ed alle terapie anche ai cittadini al di fuori del proprio territorio di residenza.

Si impegna ad instaurare un rapporto di collaborazione con il medico prescrittore, onde evitare, anche dal punto di vista burocratico, disagi ai cittadini.

A supporto dei medici e in sinergia con altri professionisti sanitari, si informa sul decorso delle terapie e ne monitora l'andamento.

Offre suggerimenti per una corretta assunzione delle terapie al fine di rafforzare l'aderenza terapeutica.

Prevede un'area specifica per l'erogazione di servizi aggiuntivi, quali la misurazione della pressione, l'effettuazione di test diagnostici di prima istanza e altri servizi previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni/servizi erogati rispondono a standard di qualità e sicurezza validati, anche se offerti da altri operatori.

Al fine di garantire tanto una corretta assunzione dei farmaci prescritti quanto la riduzione di sprechi, si impegna nella promozione di attività rivolte ai cittadini inerenti la conservazione ed il mantenimento dei farmaci (es.: iniziative rivolte alle persone più anziane su

medicinali acquistati da tempo per informarle circa eventuali scadenze o sulla effettiva utilizzabilità; indicazioni sulla corretta modalità di conservazione dei farmaci, sul loro smaltimento, ecc.).

In caso di farmaci consigliati dal farmacista, si impegna a suggerire quelli più utili ed economici per il trattamento del disturbo riferito, al di fuori di logiche di mercato.

Accoglie suggerimenti e segnalazioni dei cittadini e si attiva per migliorare il servizio offerto al fine di renderlo più vicino ai bisogni espressi.

Promuove e collabora a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, della gestione della salute a partire dalla prevenzione. Sostiene e partecipa ad attività di organizzazioni di tutela dei diritti e di associazioni di pazienti.