



# CARTA DEI SERVIZI

## FARMACIE TIFERNATI srl



## PREMESSE

La tua farmacia, la tua salute.

Città di Castello ha una ricchezza a disposizione di tutti. Un'opportunità che, anno dopo anno cresce e si consolida. Spazi dedicati alla salute ed al benessere totale del cittadino.

Questa ricchezza è rappresentata dalle farmacie della Società Farmacie Tifernati srl a capitale totalmente pubblico. La società Farmacie Tifernati è segno di sicurezza, chiarezza, affidabilità e coerenza nelle politiche di sviluppo ed assistenza.

La società ha attuato con successo un processo di riorganizzazione che sta diversificando il suo raggio d'azione, attraverso un legame sempre più stretto con il territorio ed arricchendo le sue attività nel campo non solo della vendita dei medicinali, ma anche della cura del benessere, della nutrizione, con settori differenziati.

Le sedi della Società Farmacie Tifernati sono luoghi dove la cortesia e la disponibilità del personale sono alla base di ogni servizio.

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 S.S.N. 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".

La presente "Carta dei Servizi" è prevista dal contratto di servizio stipulato tra il Comune di Città di Castello e la società Farmacie Tifernati srl e sarà assoggettata a revisione periodica.

La pubblicazione della Carta dei Servizi della società Farmacie Tifernati srl è un'operazione di trasparenza attraverso la quale la società stessa si rivolge direttamente ai cittadini per informarli, in modo comprensibile e dettagliato, in merito alla propria struttura, alla tipologia dei servizi offerti, alle modalità e agli orari di erogazione degli stessi.

Lo scopo è quello di tutelare il diritto del cittadino a sapersi orientare e accedere ai servizi di cui necessita nella maniera più appropriata. La Carta dei Servizi fornisce inoltre gli standard di qualità oggettivi sui servizi offerti in normali condizioni d'esercizio, ma anche gli obiettivi di miglioramento che l'azienda si impegna a raggiungere e le modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione dell'utente, al fine di renderlo parte attiva richiedendogli di formulare osservazioni e suggerimenti. La Carta dei Servizi è pertanto un documento in continua evoluzione.

L'azienda si pone dunque in un'ottica di miglioramento continuo, verificando il rispetto dei livelli di servizio garantiti, la soddisfazione dell'Utenza e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze della collettività. Il tutto viene monitorato attraverso schede periodiche di rendicontazione.

## IDENTITÀ DEL SOGGETTO EROGATORE

La società Farmacie Tifernati srl è costituita da tre sedi operative distribuite capillarmente nel territorio comunale.

Sede n.1 via Biturgense, 15/A – Cerbara – Città di Castello (PG)

Sede n.2 viale V.E.Orlando 3/bis – Città di Castello (PG) (SEDE LEGALE)

Sede n.3 via della Fratta, 2 – Cinquemiglia – Città di Castello (PG)

Tutte e tre le sedi: Città di Castello, Cerbara e Cinquemiglia, vantano spazi adeguati, sono strutture belle, grandi, accoglienti e funzionali per garantire all'utenza prestazioni migliori e rispondere alle esigenze dei cittadini con condizioni più idonee e nel rispetto della *privacy*.

### SERVIZI OFFERTI DALLE FARMACIE COMUNALI

La società "FARMACIE TIFERNATI srl" assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

- l'approvvigionamento e la dispensazione, secondo le vigenti disposizioni di legge, di medicinali, dispositivi medici e prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa;
- la preparazione estemporanea di prodotti magistrali e officinali e di altri prodotti di cui è consentita la preparazione in farmacia secondo le vigenti disposizioni di legge;
- la dispensazione di prodotti omeopatici, prodotti fitoterapici e specialità per uso veterinario;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla ragione della loro scelta;
- l'informazione e l'educazione sanitaria.

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azione dei farmacisti si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

**EFFICACIA**, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e adeguata alla richiesta di medicinali con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

Laddove l'assunzione di medicinali richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista raggiunge l'efficacia fornendo altresì indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati. La garanzia di efficacia, per quanto attiene ai prodotti dispensabili al di fuori della prescrizione medica si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche in merito alla effettiva e comprovata utilità di detti prodotti, facendosi altresì carico di verificare la correttezza delle motivazioni per le quali l'utente richiede tali prodotti.

**EFFICIENZA**, i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino.

In particolare, i farmacisti si impegnano per predisporre schede informative e interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti negativi. I farmacisti, inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei medicinali scaduti da parte dei cittadini.

I farmacisti dotano la propria struttura del maggior numero di servizi utili al cittadino e si accertano che la loro accessibilità sia sempre sostanziale e non solo formale.

**EGUAGLIANZA**, che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore.

Quindi i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute.

A fronte dell'aumento della popolazione anziana, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da paesi stranieri, i farmacisti garantiscono anche alle fasce di popolazione più deboli la comprensione delle informazioni ricevute, con manifesti, opuscoli e quant'altro ritenuto utile.

**PARTECIPAZIONE**, intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alla proprie osservazioni.

Partecipazione intesa soprattutto come un sistema di comunicazione rivolto alla educazione sanitaria in stretta collaborazione con i distretti, i medici di medicina generale e il sistema scolastico in ogni suo ordine e grado.

**CORTESIA**, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre, allo scopo di evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi e il proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto.

**TUTELA**, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto di medicinali e dei dispositivi medici combattendo i rischi da abuso, gli abusi e la scorretta eliminazione dei medicinali scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, il farmacista rende note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare segnalazioni, suggerimenti e/o reclami.

#### **VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ,**

intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

**IMPARZIALITÀ**; intesa come la capacità specifica del farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato a obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, collaborando con il medico di base nel segnalare dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci prescritti.

**CONTINUITÀ**; i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei medicinali in un tempo adeguato.

**DIRITTO DI SCELTA**, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove. Inoltre, il farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino tramite la propria rete di farmacie.

**TRASPARENZA**, intesa come lo sforzo degli operatori della farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei medicinali da banco (OTC) e da consiglio (SP), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

**RISERVATEZZA**, il farmacista non divulga mai le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito. Eventuali non ottemperanze al suddetto principio vengono sanzionate, anche formalmente.

Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.

**ACCOGLIENZA**: intesa come l'impegno che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro. Farmacie Tifernati srl cura che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati. Farmacie Tifernati 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".

La società si pone come servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di orientamento, assicurazione 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 della farmacia, 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 materni infantile: promuovendo l'allattamento al seno; fornendo informazioni sul corretto utilizzo dei farmaci in gravidanza ed in età pediatrica.

**INFORMAZIONE**: La farmacia si impegna nell'offerta di 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 dalla farmacia, 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 alla farmacia 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. Rendo il proprio sito web facilmente accessibile anche alle persone con disabilità.

**SICUREZZA:** La farmacia 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. 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. 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.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla Società Farmacie Tifernati srl anche le seguenti prestazioni:

### SERVIZI DI BASE

#### Misurazione Pressione

Il servizio della misurazione della pressione arteriosa presso le nostre farmacie è gratuito. Avviene tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, messi a disposizione degli utenti. Il controllo della pressione arteriosa avviene con uno sfigmomanometro elettronico efficace, sensibile e accurato e vengono forniti ai clienti dei diari da compilare per il monitoraggio della pressione stessa, utile per prevenzione delle malattie cardio-vascolari e cerebrali come infarto e ictus.

#### Bilance Pesa-Persone

Il controllo del peso presso le farmacie è molto accurato e preciso. La bilancia rileva il peso, l'altezza e l'indice di massa corporea. Lo scopo è quello di prevenire l'obesità.

#### Noleggio bilance pesa bambini

Questo servizio è a pagamento. Sono disponibili bilance elettroniche moderne e pratiche certificate per uso medico con funzioni peso tara e blocco del peso. La bilancia pesa bambini è uno strumento a cui le mamme non possono rinunciare, soprattutto nei primi mesi di vita del bambino per controllare l'aumento del peso corporeo giorno dopo giorno.

#### Controllo gratuito dell'udito



Il controllo dell'udito si effettua in tutte le tre sedi delle Farmacie Tifernati su appuntamento ed è gratuito.

Il controllo dell'udito si effettua più volte all'anno. Per conoscere i giorni e gli orari è sufficiente contattare la farmacia in cui si intende effettuare la prestazione.

Un servizio sicuramente utile soprattutto per pazienti anziani e dettagliato nei minimi particolari, effettuato da un tecnico tramite apparecchiature di controllo audiometrico.

#### Consegna a domicilio gratuita dei medicinali per categorie aventi diritto

La Società Farmacie Tifernati partecipa ad un progetto di assistenza domiciliare integrata (ADI).

La consegna a domicilio dei medicinali è rivolta a fasce di popolazione socialmente meno protette e cioè anziani e/o soggetti che vivono da soli o affetti da disabilità, anche temporanea che ne comprometta la loro capacità di spostamento.

La richiesta di intervento sarà effettuata dall'utente in possesso dei requisiti per poter accedere al servizio tramite contatto telefonico con la Croce Bianca ( tel.075 852 4314). La consegna sarà effettuata il giorno stesso in cui viene effettuata la richiesta; solo in casi particolari potrà essere rinviata al mattino del giorno successivo.

#### Prenotazione prodotti non disponibili al momento e consegna in poche ore

Le farmacie possono prenotare i prodotti di cui sono momentaneamente sprovviste e reperirli in poche ore grazie a una vasta gamma di fornitori che quotidianamente le rifornisce.

#### Foratura lobi auricolari

La sede n.1 (Cerbara) della Società Farmacie Tifernati srl effettua il servizio di foratura dei lobi delle orecchie: un servizio indolore, igienico e sicuro eseguito da personale sanitario qualificato (farmacisti), come prevede la normativa vigente.

Il servizio di foratura lobi auricolari è gratuito, si pagano soltanto gli orecchini privi di nichel e anallergici.

Il servizio viene svolto con o senza prenotazione, chiedere al farmacista oppure telefonare al 075.8510075.

#### Telemedicina

Nella sede n. 1 (Cerbara) della Società Farmacie Tifernati srl sono disponibili i servizi di telemedicina: Holter Pressorio 24h, Holter Dinamico o Cardiaco 24/48h ed Elettrocardiogramma.

Tali servizi vengono effettuati con dispositivi Mortara e Microlife: elettrocardiografico WAM PC (Mortara), holter cardiaco H3 Plus (Mortara) e holter pressorio Watch BP 03 (Microlife).

Il costo dei servizi è molto simile a quello del ticket. I servizi possono essere prenotati sia telefonicamente (075.8510075) sia direttamente presso la farmacia (via Biturgense, 15/A – Cerbara).

#### Servizio prenotazione CUP e pagamenti ticket

Farmacup è un servizio gratuito e disponibile presso le tre sedi delle Farmacie Tifernati. Il servizio è disponibile durante tutto l'orario di apertura delle farmacie. Con Farmacup è possibile prenotare visite specialistiche e prestazioni strumentali, in pratica quasi tutte le prestazioni prenotabili al CUP. E' sufficiente presentarsi in farmacia con la richiesta del medico di base e la tessera sanitaria. E' possibile effettuare il pagamento dei ticket previsti.

#### Noleggiate tiralatte e consulenza

Questo servizio è a pagamento. Sono disponibili tiralatte Medela®: strumenti innovativi ed efficaci, che aiutano in un momento così importante come quello dell'allattamento.

Il tiralatte Symphony® offre alla madre la più naturale delle sensazioni, oltre ai dettagli tecnici quali la stimolazione, con un ritmo veloce di aspirazione per avviare il flusso del latte a 120 cicli al minuto, e l'estrazione, con un ritmo più lento di aspirazione per estrarre il latte in modo delicato ed efficiente.

Il personale specializzato è disponibile e preparato per la consulenza sull'argomento.

#### Autotest diagnostici di prima istanza

Vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici purchè omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista sulla base di protocolli possibilmente concordati con l'Azienda Sanitaria Locale.

#### Schede informative

Vengono fornite schede informative da distribuire in farmacia sulle malattie in genere, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

#### **Standard di Qualità**

La Società garantisce:

- 1) che la spedizione della ricetta e la consegna dei medicinali sia sempre effettuata da un farmacista;
- 2) che i medicinali "mancanti" vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché siano disponibili nel normale ciclo distributivo;
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di medicinali dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- 4) che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i medicinali senza obbligo di prescrizione (SOP) (sia da consiglio (SP) che di automedicazione (OTC)), i medicinali più efficaci e più economici per il disturbo segnalato;
- 5) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- 6) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- 7) che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo e all'ascolto;
- 8) che venga effettuato un adeguato controllo:  
della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;  
di qualità su tutti i prodotti dispensati in farmacia;
- 9) che venga effettuata la pubblicità in vetrina e all'interno della farmacia nel rispetto della normativa vigente;
- 10) 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;
- 11) la consultabilità della farmacopea ufficiale, della Tariffa Nazionale dei Medicinali, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- 12) al cittadino che, in caso di emergenza, saranno fornite le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- 13) il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- 14) una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;
- 15) la dotazione di cartellino di riconoscimento a tutto il personale rendendo ben identificabile la figura del farmacista;



- 16) promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- 17) arredamento adeguato dei locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;
- 18) disponibilità per gli utenti di una adeguata superficie calpestabile e libera;
- 19) esposizione della 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 delle farmacie ivi indicate;
- 20) affissione di un cartello con la dicitura «Non fumare» e si impegna a far rispettare tale indicazione in tutti i propri locali;
- 21) rimozione delle barriere architettoniche, esterne ed interne, e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative.

Nella successiva tabella vengono presentati i nostri obiettivi per il miglioramento della soddisfazione dell'Utenza. In base ai questionari sottoposti agli utenti ci proponiamo di raggiungere una valutazione della qualità percepita del servizio con la percentuale di soddisfazione di seguito riportata:

#### OBIETTIVI DI QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA AI FINI DELLA VERIFICA DELL'EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	OBIETTIVI DI QUALITÀ	CAMPIONE ANNUALE
<i>Percentuale annuale di Utenti soddisfatti, sul totale dei questionari raccolti, relativamente ai seguenti aspetti</i>		
a) Professionalità del personale di farmacia	min. 90% soddisfatti (*) min. 60% ottimo max 10% insufficiente	Minimo 10 questionari per farmacia.
b) Cortesia del personale di farmaci	min. 90% soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	
c) Gamma dei prodotti presenti in farmacia	min. 90% soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	
d) Servizi messi a disposizione dell'Utenza	min. 90% soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	
e) Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia	min. 90% soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	
f) Tempi di attesa	min. 90% soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	
g) Ambiente confortevole	min. 90% soddisfatti min. 60% ottimo max 10% insufficiente	

(\*) Soddisfatti: punteggio pari o superiore a 6 / Ottimo: punteggio pari o superiore a 9 / Insufficiente: punteggio inferiore a 6.

### **Impegni per la qualità dei servizi e programmi**

La farmacia non è solo il luogo in cui si distribuiscono i medicinali. Nel corso degli ultimi anni, accanto alla dispensazione dei farmaci, si sono aggiunte infatti altre attività e altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. Bisogna ricordarsi, infatti, che la società cambia e il farmacista deve rispondere ad esigenze che una volta non erano sentite.

La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e alla prevenzione di potenziali eventi perturbatori, ha stimolato la nascita, in farmacia, di una vasta offerta di servizi socio-sanitari di base, specialistici, e volti all'informazione/educazione sanitaria. In realtà, lo spirito che ci anima non è solo quello di rispondere alla richiesta di aiuto del cittadino, ma, soprattutto, di anticipare tale possibile domanda.

Nello specifico la Società si impegna a:

- adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di sciopero nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
- non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- collaborare con le aziende sanitarie locali ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
- promuovere, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione di farmacie di turno continuato (dalle ore 8 alle ore 20);
- mantenere gli attuali punti vendita con possibilità di incrementarli compatibilmente con la normativa vigente;
- praticare gli orari di apertura propri del settore;
- comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno:
  - i contenuti della presente "carta dei servizi";
  - le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio;
  - le decisioni che riguardano gli stessi utenti e loro motivazioni;
  - le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

### **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. La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale e si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo primario di luogo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale e 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 le impone.

La farmacia ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini.

Il cittadino ha la possibilità di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. La farmacia garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio.

### LA GUARDIA FARMACEUTICA

La Guardia Farmaceutica (farmacie di turno) rappresenta un importante servizio ai cittadini. Ha lo scopo di garantire l'approvvigionamento del medicinale al di fuori dell'orario d'apertura ordinario. Questo servizio è regolamentato da una apposita legge provinciale che stabilisce le modalità di applicazione.

Il servizio dei turni di farmacia, svolto a rotazione dalle farmacie del territorio comunali e private, esplica la sua funzione assicurando ai cittadini la reperibilità di medicinali, prescritti da un medico, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Come è possibile sapere qual è la farmacia di turno a noi più vicina?

E' molto semplice:

- consultando le bacheche esposte da ogni farmacia;
- consultando le apposite rubriche sui quotidiani locali;
- consultando il sito [www.farmacietifernati.it](http://www.farmacietifernati.it);

L'elenco annuale dei turni di tutte le farmacie è disponibile gratuitamente presso le farmacie.



### *RICORDATI CHE...*

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.
3. Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco è una sana abitudine.
4. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
5. Non si devono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
6. Segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura è un tuo diritto e aiuta tutti.
7. E' bene riporre i medicinali in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
8. E' opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
9. Non bisogna gettare mai i medicinali scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.
10. E' molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di medicinali senza aver prima consultato il tuo farmacista.



Allegato:

## QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

<b><i>Come valuta il servizio offerto in farmacia?</i></b> (indicare un voto da 1 = molto negativo a 10 = molto positivo)	<b>Giudizio</b>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-professionalità del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-gamma prodotti presenti in farmacia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-gamma servizi a disposizione dell'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-chiarezza e completezza delle informazioni ottenute in farmacia sui prodotti/servizi disponibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-ambiente confortevole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Eventuali suggerimenti ci sono graditi per migliorare il servizio a Voi offerto:</b>										

Data: \_\_\_\_\_

Età:  fino a 30 anni     da 31 a 50 anni     oltre 50 anni

Sesso:     F     M