

Carta dei Servizi



La INCO.FARMA S.p .A. eroga ai cittadini i seguenti servizi e le sottoelencate prestazioni nelle Farmacie Comunali ubicate nei Comuni Consorziati :

- Assistenza Integrativa;
- Servizi di Base;
- Educazione Sanitaria.
- Dispensazione di Farmaci e Presidi.

Tali prestazioni saranno erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

• **INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI**

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.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- L'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- La preparazione estemporanea dei medicinali;
- Iniziative di Prevenzione e di Educazione alla Salute.

• **PRINCIPALI OFFERTE NELLE FARMACIE**

a) Servizi di base

- ✓ Misurazione della pressione: viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente.

L'onorario della prestazione viene concordato a livello locale tra le Associazioni di Categoria.

Controllo del peso: l'iniziativa prevede, in tutte le sedi farmaceutiche, oltre alla verifica del peso, interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

- ✓ Autotest diagnostici di prima istanza: vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici purché omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista con protocolli

possibilmente concordati con l'Azienda S. L.. Saranno utilizzati strumenti dedicati esclusivamente all'autoanalisi sul sangue intero capillare.

- ✓ Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda S.L. per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'Azienda S.L. medesima.
- ✓ Servizio di prenotazione dei servizi sanitari: viene fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo.

b) Angolo della Salute

E' uno spazio, offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone. Queste ultime vengono adeguatamente informate di tale disponibilità, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio ben visibile e facilmente accessibile.

La vetrina della farmacia è adattata anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

L'angolo della salute realizzato assolve anche il servizio Relazioni con il Pubblico.

c) Schede informative

Vengono fornite schede informative da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse, 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 farmaco-vigilanza.

d) Ambiente farmacia

Sia gli arredi che gli spazi delle farmacie saranno realizzati con materiali e colori che consentono agli utenti un facile approccio con il materiale esposto. Gli ambienti devono rispettare tutte le norme in materia di sicurezza e prevenzioni incendi, sia in favore degli utenti che dei dipendenti della società mista.

• FARMACIA NEL TERRITORIO

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

a) Prevenzione ed Educazione Sanitaria

La Società collabora ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei Quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative.

La società attua interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale, quali l'AIDS ed altro.

b) Farmaco-vigilanza

La Società e le farmacie collaborano con la Aziende Sanitarie Locali ai programmi di farmacovigilanza.

c) Consegna dei farmaci a domicilio

La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal DPR 94/1989.

• STANDARD DI QUALITÀ', IMPEGNI, PROGRAMMI

Standard di Qualità

La Società garantisce:

- 1) che la spedizione della ricetta e la vendita dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- 2) 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;
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda S.L.;
- 4) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- 5) che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- 6) che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- 7) che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- 8) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;

9) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;

10) che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;

11) che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;

12) che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;

13) che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia.

Verifica degli standard

Vengono individuati, a cura della Società, adeguati indicatori di attività che sono resi noti agli utenti unitamente agli standard ritenuti accettabili. La Società si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini. La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Impegni e programmi

La Società si impegna:

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;

- a collaborare con le Aziende S.L. 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;

- a promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;

- a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.