

# CARTA DEI SERVIZI



## Perché una Carta dei Servizi

Perché è doveroso mettere a disposizione dei cittadini/utenti un documento di trasparenza in cui vengono esplicitate in modo semplice e dettagliato le informazioni necessarie per la conoscenza puntuale dei servizi offerti e il loro possibile utilizzo, con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizi e utenti.

Lo strumento scelto quindi dalla Farmacia Comunale di Mirandola per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la “Carta dei Servizi”, il documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in Legge l’11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), proprio per i soggetti erogatori di servizi pubblici.

La carta fornisce anche le dovute indicazioni per chiedere semplici informazioni o inviare suggerimenti o segnalazioni, ponendo così al centro le esigenze del cliente.

Con tale documento intendiamo stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini e con il quale intendiamo riaffermare con chiarezza quel ruolo e quei valori peculiari della farmacia italiana che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.

## INDICE

1. l'Azienda .....	4
2. I Principi fondamentali.....	5
3. I Servizi.....	7
4. La partecipazione del cittadino .....	9
5. La tutela del cittadino .....	10

# 1. L'AZIENDA

## Storia

FARMA.CO.srl nasce nella primavera dell'anno 1996 dalla trasformazione della Farmacia Comunale di Mirandola da gestione completamente pubblica a società a responsabilità limitata.

Attualmente l'azienda è una Società Partecipata dal Comune di Mirandola per il 60% e da privati per il 40% .

## Ruolo

Il ruolo sociale delle farmacie è sempre stato centrale nel complesso panorama dei servizi socio-sanitari.

La farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale che è la dispensazione di farmaci, ma dispensa anche consigli, attenzioni, attività di prevenzione e ascolta ciò che il cittadino chiede.

Negli ultimi anni si è assistito ad una implementazione della varietà e della qualità dei servizi offerti come la diagnostica, la telemedicina, le analisi del sangue.

Emerge quindi la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente socio-sanitario e professionista della salute. Al farmacista spetta il compito di mediare tra il cittadino e le numerose richieste .

Per questo la Farmacia Comunale di Mirandola ha inteso pubblicare una propria **“Carta dei Servizi”**.

## 2. 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 tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

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

**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.

**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 alle proprie rimostranze e critiche.

**Cortesia**, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

**Tutela**, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino/utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici, combattendo i rischi iatrogeni, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi.

**Valutazione e miglioramento della qualità**, intese come lo sforzo continuo di valutare, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati.

**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 ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

**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 farmaci 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.

**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 il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

**Riservatezza**, il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tantomeno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito.

### 3. Servizi

La Farmacia è un centro di servizi per la salute ed il benessere, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.

I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue:

#### **Servizi di base:**

- Fornitura di medicinali, di dispositivi medici, di integratori alimentari, di prodotti per l'igiene, di cosmetici, di presidi sanitari e di prodotti per l'infanzia
- Preparazione di formule magistrali ed officinali
- Informazione ai cittadini/utenti sui medicinali
- Farmacovigilanza
- Dispensazione per conto
- Fornitura di alimenti ai fini specifici per determinate patologie per conto del SSN

#### **Servizi specializzati:**

- Prenotazione di visite specialistiche ed esami di laboratorio
- Guardia farmaceutica serale e diurna e notturna
- Holter pressorio , cardiaco, elettrocardiogramma a riposo
- Tele-dermatologia: visita dermatologica in telemedicina
- Misurazione della pressione arteriosa
- Test diagnostici : glicemia, colesterolo, trigliceridi, profilo lipidico, transaminasi, emoglobina glicata
- Noleggio apparecchiature elettromedicali : tiralatte elettrico, bilancia pesa neonati, apparecchi per aerosol
- Noleggio ausili ortopedici: stampelle
- Consulenza dermocosmetica con giornate dedicate alla cliente

## Area di informazione ed educazione sanitaria:

- Sito internet e Social Network
- Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento
- Distribuzione schede e opuscoli informativi (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)
- Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione
- Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico Ausl
- Informazioni sul prezzo dei medicinali
- Possibilità di reclamo



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

### **I modi della partecipazione sono molteplici:**

- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/clienti (customer satisfaction) e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino;
- Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. La farmacia garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio;
- Promozione di progetti finalizzati all'educazione sanitaria di base, preventiva, terapeutica; costituzione di servizi socio-sanitari, prevenzione e ausilio per i portatori di handicap e altre fasce di cittadini svantaggiate;

## 5. La tutela del cittadino

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, la farmacia si impegna a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi della farmacia ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal responsabile, potrà rivolgersi direttamente all'Amministratore della Società.

Le critiche in forma verbale e personale possono essere avanzate direttamente in farmacia o attraverso le seguenti modalità:

-al n. telefonico 0535/24371

-tramite posta ordinaria all'indirizzo: FARMA.CO srl via Fogazzaro, 8 Mirandola

-tramite posta elettronica all'indirizzo: segnalazioni@farmaciacomunalemirandola.it

-attraverso la sezione "Contatti" del nostro sito : [www.farmaciacomunalemirandola.it](http://www.farmaciacomunalemirandola.it),

E' possibile inviare una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard precedentemente esposti, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto del reclamo.

La farmacia si impegna a rispondere al presentatore del reclamo entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento del Farmacista oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino).