

# CARTA DEI SERVIZI

DELLE FARMACIE COMUNALI



## Carta dei servizi

La farmacia è un Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

Le Farmacie Comunali gestite da ASP Spa hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che possono erogare e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi specifici indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto dalle Farmacie Comunali gestite da ASP Spa 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.

Un documento, dunque, con il quale 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

Il ruolo della farmacia .....	4
1. Informazioni sulle attività della farmacia .....	5
2. Principi fondamentali .....	6
3. Impegni per la qualità dei servizi .....	8
Elenco dei servizi offerti e standard di qualità .....	8
4. La partecipazione del cittadino .....	10
5. La tutela del cittadino .....	11

## Il ruolo della farmacia

I farmacisti sono da oltre 700 anni al servizio del cittadino.

Il ruolo sociale delle farmacie è sempre stato centrale nel complesso panorama dei servizi socio-sanitari. Anche nelle più piccole e disagiate comunità è possibile raggiungere facilmente il luogo ove ricevere delle cure sanitarie, anche di primo soccorso.

La farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale che è la dispensazione di farmaci ma anche consigli, attenzioni, attività di prevenzione ma, soprattutto, e forse prima di tutto, ascolta ciò che il cittadino chiede, richieste a volte precise, a volte da interpretare. Infatti, proprio il moltiplicarsi delle comunicazioni sanitarie porta a fenomeni di confusione: il cittadino non sempre riesce a selezionare le tante informazioni, anche contraddittorie, a cui può accedere o a cui viene sottoposto. Emerge quindi, la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente socio-sanitario e professionista della salute. Al farmacista, in primis, spetta il compito di mediare, tra il cittadino e il medicinale, il tutto nell'ottica di una strettissima integrazione comunicativa con il Servizio Sanitario.

Per tale motivo le Farmacie Comunali gestite da ASP Spa hanno inteso pubblicare una propria **"Carta dei Servizi"**. Lo scopo è quello di consentire a ciascuno di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di conoscere i propri diritti, di poter esprimere consigli e critiche, di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie si impegnano a rispettare.

## 1. Informazioni sulle attività della farmacia

La Salute ed il Benessere dei cittadini sono considerate dalla Costituzione del nostro Paese dei beni fondamentali, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sanitari e sociali che vanno dal medico di medicina generale alle diverse cliniche specialistiche.

La farmacia è anche un più complesso 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:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);
- servizi socio-sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie);
- servizi di informazione ed educazione sanitaria.

Fanno parte delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN;
- la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari e dell'informazione;
- la farmacovigilanza.

## 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 aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, 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. Impegni per la qualità dei servizi

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 altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini.

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.

Di seguito sono elencati i servizi che le Farmacie Comunali gestite da ASP Spa sono in grado di offrire.

#### Elenco dei servizi offerti e standard di qualità:

##### ➤ Servizi di base:

- Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia
- Farmaci per la Terapia del dolore
- Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino
- Preparazione di formule magistrali ed officinali
- Informazione sui medicinali
- Farmacovigilanza

##### ➤ Servizi specializzati:

- Prenotazione di visite specialistiche ed esami di laboratorio
- Guardia farmaceutica serale e diurna
- Misurazione della pressione arteriosa
- Autotest diagnostici
- Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche
- Controllo del peso
- Holter pressorio ed elettrocardiogramma a riposo (ove disponibile)
- Prestazioni sanitarie in ambulatorio (ove disponibile) ed a domicilio

## Area di informazione ed educazione sanitaria:

- 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)
- Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia coinvolgendo scuole, associazioni, circoli culturali
- Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione
- Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico ASL
- Esposizione dei prodotti parafarmaceutici
- 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.

Inoltre, la farmacia 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 gli impone.

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

### I modi della partecipazione sono molteplici:

- Incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico;
- 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;
- Realizzazione di programmi e servizi in collaborazione anche con Università, associazioni, istituzioni ed enti;
- Realizzazione di progetti di ricerca scientifica applicata e programmi di scambi culturali anche attraverso il trasferimento di conoscenze e tecnologie.

## 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, le Farmacie si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie 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'Azienda Servizi Pubblici – ASP Spa.

Le critiche in forma verbale e personale possono essere avanzate (previo appuntamento che verrà concesso entro massimo dieci giorni lavorativi dalla richiesta) ad ASP SpA (Largo Felice Armati 1 – 00043 Ciampino RM). Se in forma scritta, inviare allo stesso indirizzo, oppure attraverso la sezione “Contatti” del nostro sito web [www.asp-spa.it](http://www.asp-spa.it), 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.

L'ASP SpA si impegna a rispondere al presentatore del reclamo entro 45 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).

Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente l'ASP SpA ha assunto mediante la presente Carta dei Servizi.