

CARTA DEI SERVIZI – CONTENUTO MINIMO

Quelli che seguono sono i contenuti minimi della "Carta dei Servizi", che è suscettibile di implementazione e che, debitamente aggiornata, deve essere adeguatamente divulgata presso i cittadini /utenti.

La carta dei servizi costituisce parte integrante del Contratto di servizio fra il Comune di Bolano e la Società affidataria del servizio di gestione della farmacia comunale.

La farmacia gestita da "Farmacia Comunale Bolano S.r.l." 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'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con risvolti interpersonali ed umani che trovano la loro sede nella "Carta dei Servizi" , che rappresenta un documento di impegno verso i cittadini/utenti.

SERVIZI OFFERTI

La "Farmacia Comunale Bolano S.r.l." assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi *essenziali*:

- approvvigionamento e dispensazione di farmaci di qualsiasi tipo e natura , presidi medico -chirurgici e prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa;
- dispensazione di prodotti omeopatici, apistici, specialità per uso veterinario;
- preparazione dei medicamenti;
- consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
- informazione, educazione sanitaria, iniziative di prevenzione e per un uso sempre più appropriato del farmaco.

Le prestazioni connesse a tali servizi sono erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione ed efficacia nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri , contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia comunale anche le seguenti prestazioni minime:

Misurazione della pressione: mediante apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente; il prezzo della prestazione è concordato a livello locale tra le Associazioni di categoria.

Controllo del peso : mediante apparecchi rispondenti ai requisiti di legge; la verifica del peso include interventi di informazione per una corretta alimentazione e la prevenzione di patologie connesse ad errate abitudini alimentari;

Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi : vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'ASL , nonché tutte le informazioni , messe a disposizione dall'ASL 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'ASL medesima;

Disponibilità di apparecchi per autoanalisi IN FARMACIA: disponibilità di apparecchi per la misurazione di alcuni parametri ematici utili al monitoraggio di patologie ematiche;

Schede informative: vengono fornite schede informative da distribuire 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 farmacovigilanza.

SERVIZI NEL TERRITORIO

Prevenzione ed educazione sanitaria : collaborazione a interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nel territorio, nelle scuole, nelle comunità, presso associazioni culturali e ricreative, centri sociali, università del tempo libero. La società attua interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale.

La società si raccorda, per le iniziative di prevenzione ed educazione sanitaria, con i servizi socio – sanitari

Farmacovigilanza: la società collabora con l'ASL a programmi di farmacovigilanza.

Progetti e iniziative finalizzati ad agevolare l'accesso al servizio da parte dell'utenza: la società aderisce e promuove iniziative volte ad agevolare, nel rispetto delle vigenti disposizioni, l'accesso al servizio farmaceutico da parte dell'utenza, con particolare riguardo ai cittadini in condizione di particolare disagio e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo diverse disposizioni della vigente normativa;

STANDARD DI QUALITÀ

La Società garantisce :

- che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- 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;
- la verifica dei motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo , dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- che venga fornita consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;

- che siano messe a disposizione strutture minime per l'accoglienza dei cittadini/utenti, agevolando il più possibile l'accesso, riducendo i disagi legati ai tempi di attesa, assicurando la privacy
- che vengano rispettati turni di servizio che assicurino adeguata copertura delle esigenze del territorio servito;
- che sia esposta una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;
- che venga attivata collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- che il personale sia dotato di cartellino di riconoscimento;
- che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia e di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- che sia effettuata severa selezione della pubblicità sia in vetrina che all'interno della farmacia.

VERIFICA DEGLI STANDARDS

Vengono individuati, a cura della società, adeguati indicatori di attività che sono resi noti agli utenti unitamente agli standards ritenuti accettabili.

La società si impegna a migliorare gli standards 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.

Il modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza deve comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

IMPEGNI E PROGRAMMI

La Società si impegna:

- ad allestire un "angolo della salute" o "del consiglio" quale spazio offerto per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psico-fisico delle persone;
- a collaborare con l'ASL 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 valutare la fattibilità della prestazione di prenotazione dei servizi sanitari, da concordare con l'ASL e/o soggetti affidatari;
- a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.