

FARMACIA COOPERATIVA COMUNALE DI SASSO MARCONI

CARTA DELLA QUALITA' DEI **SERVIZI**

PREMESSA

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 conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di 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 della qualità dei Servizi". Detto documento costituisce un atto di impegno del farmacista nei confronti dei cittadini/utenti.

IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

"Farmacia Cooperativa di Bologna" è una delle più antiche farmacie di Bologna e una delle pochissime farmacie in Italia con tale forma giuridica, fu costituita nel 1900 per volontà dei soci fondatori con un chiaro obiettivo: *"L'intento dei promotori non è già di fare spietata concorrenza alle farmacie dei privati che hanno le loro spese e pagano buone tasse, bensì è quello di devolvere i benefici netti dell'azienda (...) sotto forma di medicinali da distribuire gratuitamente ai soci insieme al sussidio di malattia".*

Nonostante dal 1900 il mondo sia cambiato radicalmente, e con esso il mercato dei farmaci, la Farmacia Cooperativa ha saputo mantenere la propria forma giuridica e grazie

all' adeguamento di strategie e strumenti, mantiene la propria vocazione alla restituzione al territorio della ricchezza prodotta. Farmacia Cooperativa fa parte dell' Associazione Generale delle Cooperative Italiane e dal 2014 adotta un Manuale Qualità per la gestione di tutte le fasi dell' attività, certificato UNI EN ISO 9001:2008 validato dall' ente certificatore TUV Italia S.r.l.

SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA

La Farmacia del comune di Sasso Marconi, affidata in concessione con determina di aggiudicazione n°330 del 18/10/2017 e situata in Largo Cervetta 16 assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

- Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l' infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell' Industria n. 375/88), nonché l' eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non

alimentari (art. 5 decreto legislativo n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale dei beni consentite dalla concessione sanitaria e dall' autorizzaziione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività.

- La preparazione estemporanea di medicinali e preparazioni magistrali.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, contenente i principi sull' erogazione dei servizi pubblici e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all' art. 2 comma 461 e con l' osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della farmacia:

- *eguaglianza*: a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì poichè ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute;

- *imparzialità*: il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute; a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;

-efficienza ed efficacia: il farmacista opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento professionale non come mero adempimento di un obbligo legale, ma come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci;

-continuità: il farmacista deve operare impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura;

-diritto di scelta: ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove;

-partecipazione: ogni cittadino ha il diritto di partecipare, collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti e osservazioni; valutare e migliorare la qualità, inteso come attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;

-trasparenza: intesa come l'impegno del farmacista ad instaurare con i clienti un

rapporto di fiducia che gli consenta di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti maggiormente vocati al consiglio professionale (quali medicinali s.o.p. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, etc.), il prodotto più consona all'esigenza del cittadino al minor costo possibile;

-riservatezza: intesa come l'impegno del farmacista a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, abbia usufruito. Il direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima:

-accoglienza: intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.

Il gestore cura che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e più in generale, dei contenuti della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", facendone sottoscrivere una copia. Il gestore assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della suddetta Carta e provvede con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia,

promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

STANDARD DI QUALITA'

Il gestore garantisce:

- 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;
- di provvedere a verificare i motivi e l'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo e all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia e di qualità dei prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia.

IMPEGNI E PROGRAMMI

Il gestore :

- dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista; promuove o comunque, partecipa a campagne informative sul

tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;

- assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
- espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie;
- provvede alla rimozione di barriere architettoniche eventualmente esistenti;
- comunica all'utente attraverso il mezzo più opportuno: i contenuti definitivi della Carta della Qualità dei Servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, decisioni che riguardano gli utenti e le loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'

Il gestore individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi al fine di perfezionarne gli standard generali. Il gestore si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti. La verifica della qualità dei servizi sarà effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

SERVIZI AGGIUNTIVI PROPOSTI AL PUBBLICO

Vengono inoltre assicurati i seguenti servizi:

- Misurazione della pressione arteriosa mediante apparecchi elettronici rispondenti alle norme di legge. l'utente riceve un talloncino con i propri valori pressori potendo così monitorare l'andamento di un importante parametro di valutazione del rischio cardiovascolare e riferire al proprio medico gli esiti della misurazione. Il servizio è gratuito.
- Controllo gratuito del peso corporeo.
- Autoanalisi della glicemia, del profilo lipidico e dell'emoglobina mediante apparecchiature elettroniche certificate e controllate regolarmente, a prezzi calmierati.
- Analisi di urine e feci; tale servizio viene assicurato grazie alla collaborazione con il Centro Diagnostico Cavour S.r.l.
- Campagne promozionali con prezzi scontati su una selezione di prodotti.
- incontri formativi su temi legati non solo alla salute ma al benessere e al corretto stile di vita.
- *Raccolta di farmaci scaduti mediante la predisposizione di appositi contenitori.*
- Distribuzione di presidi sanitari a nome e per conto dell' ASL secondo le norme convenzionali.
- *Prenotazione dei servizi sanitari tramite CUP ed esazione delle quote di partecipazione alla spesa. Tale servizio viene fornito dalla farmacia nell'ambito dell'accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari nel servizio*

medesimo.