



## *Farmacia comunale Provezze*

*Via Montegrappa, 4  
25050 Provaglio d'Iseo*

### Carta dei servizi della Farmacia comunale di Provaglio d'Iseo

*Lo strumento per conoscere la farmacia comunale e i diritti del cittadino.*

#### **PREMESSA**

Le farmacie comunali sono sorte nei primi anni del 900, con lo scopo principale di erogare farmaci ai cittadini indigenti e garantire l'assistenza farmaceutica in località disagiate dove l'imprenditoria privata non aveva interesse ad attivare il servizio.

Ancora oggi in molte località decentrate la farmacia comunale mantiene la sua funzione di presidio. In queste situazioni geograficamente disagiate l'importanza della farmacia comunale è già il fatto di esserci e garantire il servizio, anche quando le amministrazioni sono chiamate a ripianare i costi sociali del servizio.

Le farmacie pubbliche hanno lo scopo di garantire concorrenza in un mercato che altrimenti sarebbe monopolio dell'interesse privato

- garantire spirito etico e di servizio in una attività con ampie caratteristiche commerciali
- fornire una informazione indipendente e non consumista sul corretto uso dei farmaci
- sviluppare servizi aggiuntivi al cittadino (CUP, autodiagnosi, ecc.) allo scopo di facilitare l'accesso ai servizi sanitari convenzionati e sviluppare una mentalità di prevenzione
- costituire un punto di ascolto delle esigenze del cittadino in ambito socio-sanitario

La **FARMACIA COMUNALE DI PROVAGLIO D'ISEO**, è stata affidata in concessione con regolare bando alla Dottoressa Maria Stella Caly ed intende porsi sul territorio come **presidio socio sanitario e centro di servizi sanitari** nel quale, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, essenziali per i cittadini, connessi alla cura, all'informazione sanitaria, alla prevenzione e al mantenimento del benessere psicofisico.

La Farmacia Comunale di Provaglio d'Iseo si rivolge ai cittadini con l'obiettivo di fornire, oltre ad un servizio farmaceutico di qualità, garantito da una struttura organizzata e da un complesso di beni e servizi, anche un **punto di riferimento e di ascolto** delle esigenze del cittadino in ambito socio-sanitario.

La **FARMACIA COMUNALE DI PROVAGLIO D'ISEO** si rivolge agli utenti per informarli sui **servizi** che può erogare e sugli **standard di qualità** che si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi

Per far questo si è dotata di una **Carta dei servizi**, un documento con il quale si vuole esprimere gli impegni che si assumono nei confronti della comunità.

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di conoscenza teso a fornire una serie di informazioni sul servizio erogato, sulla organizzazione della farmacia, sugli standard di qualità nonché uno strumento di tutela per i cittadini che garantisca risposte a chi formula richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti, con ciò rispondendo alla richiesta di professionalità, qualità e garanzia che la Farmacia e ancora di più la Farmacia Comunale deve assicurare.

### ***PRINCIPI FONDAMENTALI***

Nella erogazione dei servizi di competenza, la **FARMACIA COMUNALE DI PROVAGLIO D'ISEO** opera nel rispetto dei seguenti principi:

#### ***1) Diritto di scelta***

Il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno;

#### ***2) Eguaglianza***

Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

#### ***3) Riservatezza***

La riservatezza nel trattamento dei dati sanitari oltre ad essere un obbligo di legge rappresenta lo sforzo del personale di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

#### ***4) Efficacia ed efficienza***

Il Farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica e di automedicazione, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle corrette modalità di assunzione dei farmaci.

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale, costantemente rinnovata attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento;

Il Farmacista intende avere un dialogo con il cittadino e con il paziente improntato a disponibilità e comprensione della problematica esposta.

#### ***5) Continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti***

Raccolta dei pareri dei cittadini per valutare in modo costante la qualità di tutti i servizi forniti.

## ***TUTELA DEL CITTADINO***

La **FARMACIA COMUNALE DI PROVAGLIO D'ISEO** pone al centro della propria attenzione il Cittadino e quindi tutta l'attività della Farmacia Comunale è improntata a soddisfare le sue aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere.

La Farmacia Comunale, nella sua attività di consulenza e dispensazione di farmaci, di erogazione dei presidi sanitari, dei servizi sanitari e sociosanitari, pone al centro della sua attività il cittadino come legittimo portatore di interessi e diritti.

La **FARMACIA COMUNALE DI PROVAGLIO D'ISEO** si pone dalla parte del cittadino e cerca di aiutarlo nella soluzione di problemi che ne limitino l'accesso ai servizi garantiti dal Sistema Sanitario Regionale, ponendosi, ove possibile, come intermediario tra il cittadino e il medico di base, il medico specialista o gli uffici amministrativi della ASL.

La Farmacia Comunale, su segnalazione dei Servizi Sociali del Comune, dispensa a prezzi agevolati farmaci, materiale di medicazione, alimenti per la prima infanzia ai cittadini indigenti ai quali il Comune fornisce dei buoni spesa, ed eroga ai cittadini in difficoltà, sempre su segnalazione dei Servizi Sociali, articoli parafarmaceutici, prescritti dal medico.

La Farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, e si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale.

Inoltre, la Farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale.

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 ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone.

## ***PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO***

La Farmacia Comunale ritiene indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio.

La Farmacia Comunale garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto dai cittadini.

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 a rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia Comunale ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa esposti.

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

Il cittadino può rivolgersi direttamente presso la farmacia o per iscritto reclami che intende formulare a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità e la qualità delle prestazioni, ovvero per dare suggerimenti in ordine ad eventuali miglioramenti del servizio stesso.

A riguardo **La FARMACIA COMUNALE DI PROVAGLIO D'ISEO** mette a disposizione dei cittadini appositi moduli precompilati.

### ***SERVIZI PER IL CITTADINO***

I servizi offerti dalla Farmacia comunale sono:

- ✓ l'approvvigionamento dei medicinali;
- ✓ la conservazione dei medicinali secondo norme e protocolli prevista dalle norme sanitarie;
- ✓ la dispensazione dei medicinali nei tempi tecnici necessari;
- ✓ la consulenza sulla scelta del medicinale più appropriato e sulle modalità d'uso dei medesimi;
- ✓ la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- ✓ la rilevazione gratuita della pressione arteriosa;
- ✓ la misurazione del peso ponderale con calcolo I.M.C.
- ✓ misurazione del peso ponderale neonatale
- ✓ somministrazione test autoanalisi di colesterolo- trigliceridi-glicemia
- ✓ misurazione dell'ossigeno con saturimetro da dito
- ✓ l'indicazione delle modalità per la buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, le modalità per lo smaltimento secondo le disposizioni per la salvaguardia dell'ambiente;
- ✓ l'attivazione di una collaborazione con i medici al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- ✓ la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN (Sistema Sanitario Nazionale);
- ✓ la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, sia nell'ambito dell'educazione sanitaria che nella prevenzione delle malattie, all'accesso ai servizi socio-sanitari, all'informazione sanitaria;
- ✓ la farmacovigilanza, in particolare relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco;
- ✓ la disponibilità ad effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti più frequenti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Distretti di base o altri Servizi operanti sul territorio.
- ✓ garantisce la consultazione della Farmacopea Ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci, del listino dei prezzi dei farmaci da automedicazione;
- ✓ garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari per superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- ✓ garantisce l'accessibilità ai locali per i portatori di handicap, locali ben arredati e illuminati
- ✓ garantisce che vengano rispettati turni di servizio che assicurino una reale copertura delle esigenze del territorio ove è situata;
- ✓ promuove progetti di consegna a domicilio a favore di pazienti particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per i pazienti

## ***PREVENZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA***

La Farmacia Comunale periodicamente promuove incontri i con medici specialisti al fine di ottenere risposte alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico.

Il personale della farmacia è disponibile a dedicare qualche minuto di attenzione in più alle esigenze degli utenti anche al fine di programmare gli incontri informativi.

I farmacisti collaborano ad interventi di informazione, prevenzione ad educazione sanitaria sul territorio. In particolare la Farmacia Comunale si rende disponibile a realizzare incontri, dibattiti con i cittadini sui temi inerenti la salute, coinvolgendo altro personale sanitario, anche in coordinamento con la ASL.;

Presso la Farmacia Comunale, periodicamente vengono distribuite agli utenti, schede informative e pubblicazioni sulle malattie più comuni, sull'igiene, sull'infanzia, su particolari patologie e su quanto altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

La documentazione fornita dalla ASL verrà messa a disposizione degli utenti garantendone la massima divulgazione.

## ***VERIFICA DEGLI STANDARD***

La Farmacia Comunale ha individuato alcuni indicatori indispensabili per valutare la qualità dei servizi forniti.

Gli indicatori individuati sono:

- professionalità nell'erogazione del servizio
- disponibilità al consiglio e alla consulenza
- cortesia del personale
- velocità del servizio
- gradimento dei servizi aggiuntivi offerti
- assortimento e qualità dei prodotti
- lay-out e pulizia dei locali
- prezzi praticati

L'Azienda si impegna ad effettuare forme di rilevamento periodico della qualità percepita dai cittadini attraverso la compilazione di appositi questionari.

Il risultato delle valutazioni degli standard di qualità percepita dei servizi erogati diverrà parte integrante delle relazioni sui risultati della gestione.

La presente Carta dei Servizi sarà assoggettata a revisione almeno triennale.

*Allegati:*

- Decalogo del Farmaco  
*(redatto dalla Società Italiana di Scienze Farmaceutiche)*

## ***IL DECALOGO PER IL FARMACO***

*(a cura della Società Italiana di Scienze Farmaceutiche)*

Il farmaco rappresenta uno dei più importanti risultati del progresso compiuto dall'umanità nella sua storia.

La lotta contro il dolore, la malattia e la morte è infatti da sempre la priorità assoluta del genere umano, il cui percorso di sviluppo è stato segnato e reso possibile anche dalle progressive conquiste della scienza medica e farmaceutica.

Il grande risultato rappresentato dalla possibilità di disporre con facilità di prodotti che curano e guariscono le malattie, consentendo di prolungare l'aspettativa di vita a livelli di durata e di qualità impensabili appena qualche decennio fa, rischia però di generare il pericoloso "effetto collaterale" di atteggiamenti eccessivamente disinvolti nel ricorso al farmaco. Sono infatti sempre di più le persone che tendono a non considerare o a sottovalutare le ineliminabili criticità del farmaco e i rischi inevitabilmente connessi al suo impiego, rischi che affondano nei suoi stessi presupposti costitutivi: non va mai dimenticato, infatti, che si parla di una sostanza che, quando introdotta in un organismo vivente, determina una o più variazioni funzionali.

È anche a causa del progressivo processo di "banalizzazione", che rischia di trasformare il farmaco in ciò che non è, ovvero un semplice prodotto di consumo, che i fenomeni di tossicità da farmaci, specialmente in alcune condizioni e situazioni (anziani, soggetti con trattamenti cronici o multipli) è in pericoloso e sensibile aumento ormai da qualche anno, arrivando a rappresentare un'autentica emergenza sanitaria in tutto il mondo avanzato.

Proprio per concorrere a ristabilire nell'opinione pubblica una più corretta considerazione del bene farmaco, finalizzata a un suo uso più responsabile, consapevole e appropriato, la Società Italiana di Scienze Farmaceutiche ha ritenuto di elaborare e diffondere dieci semplici regole che ogni cittadino dovrebbe conoscere. Ricordarle e rispettarle, nell'eventualità dell'assunzione di una medicina, può segnare la differenza tra salute e malattia, tra guarigione e insorgenza di complicazioni, tra spreco e corretto uso di risorse preziose per la salute di tutti.

---

### ***LE DIECI REGOLE PER UN USO APPROPRIATO DEL FARMACO***

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
  2. Chiedere non costa niente!
  3. Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.
  4. Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.
  5. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione devono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
  6. Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
  7. Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.
  8. Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
  9. Conserva integra la confezione, non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
  10. Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori.
-