

CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA COMUNALE DI VALENZA

La farmacia gestita dal Comune di Valenza 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.

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 Valenza** 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.

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 della pressione arteriosa;
- la misurazione del peso ponderale con calcolo I.M.C.;
- il noleggio di apparecchiature sanitarie (tiralatte elettrico, bilancia pesaneonati, apparecchio per aerosolterapia, stampelle...);

- 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 sociosanitari, all'informazione sanitaria;
- la farmacovigilanza, in collaborazione con la Azienda Sanitaria Locale;
- 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 il rispetto dei turni di servizio al fine di assicurare una reale copertura delle esigenze del territorio;
- aderisce a progetti di consegna a domicilio a favore di pazienti particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per i pazienti;
- distribuisce periodicamente 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;

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

La Farmacia si impegna ad effettuare forme di rilevamento periodico della qualità percepita dai cittadini attraverso la compilazione di appositi questionari.

Allegati:

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

Allegato

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**

