

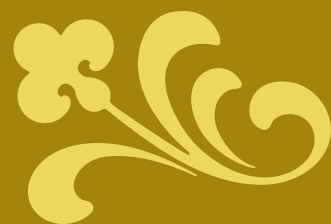


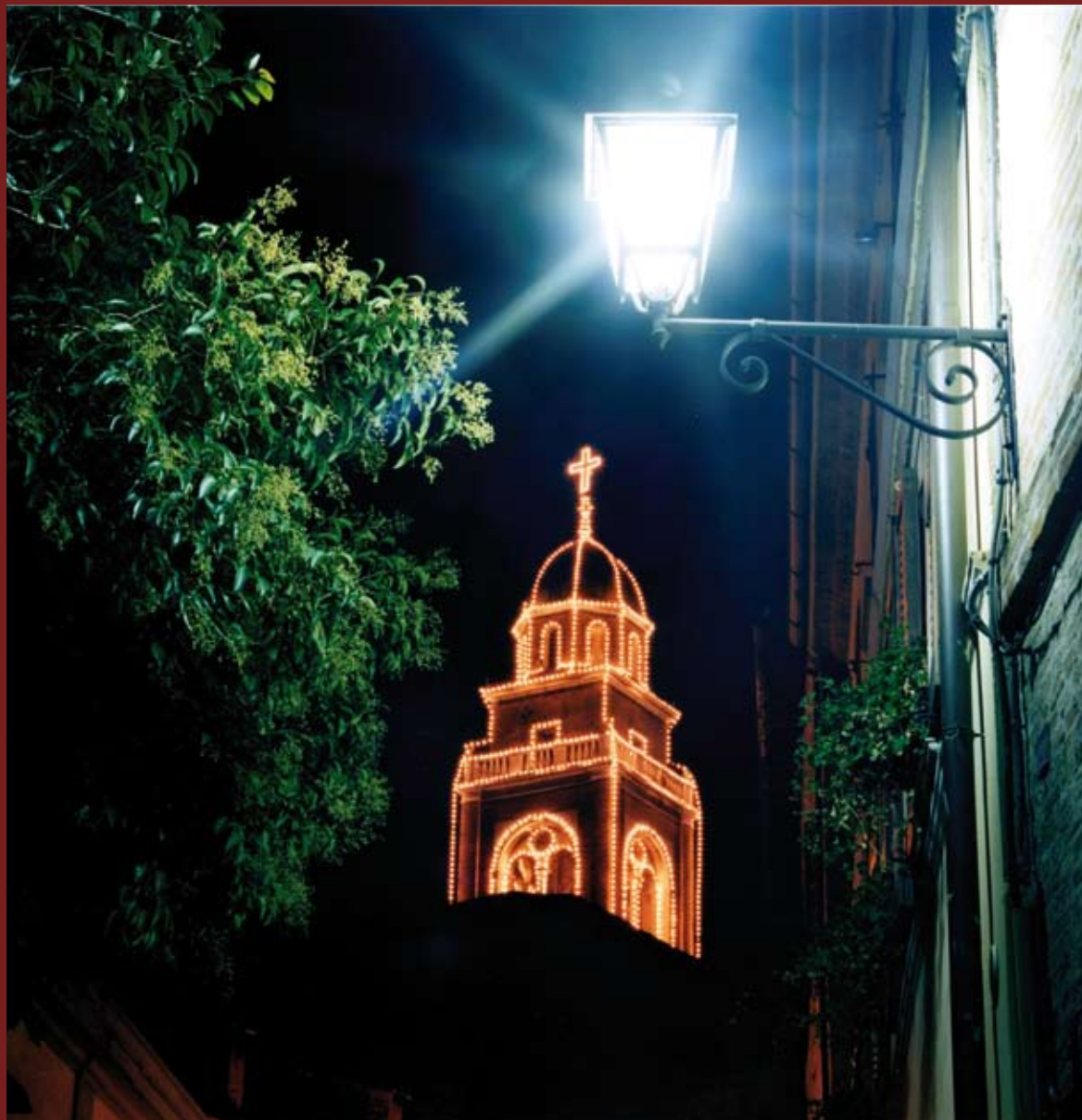
Aset Holding S.p.A.

FARMACIE COMUNALI FANO

*Carta dei Servizi delle
Farmacie Comunali di Fano*

*Nella tua città,
le farmacie pubbliche
a tutela della salute.*





Le fotografie di Fano sono di Tomas Lunghi che ringraziamo per la gentile concessione.

Indice

Premessa	4
Informazione sui servizi offerti	8
Servizi di base	8
Misurazione della pressione	8
Controllo del peso	8
Autotest diagnostici di prima istanza	8
Informazioni	8
Angolo della salute	8
Schede informative	8
Farmacia nel territorio	8
Prevenzione ed educazione sanitaria	8
Farmacovigilanza	8
Standard di qualità, impegni e programmi	9
Standard di qualità	9
Verifica degli standard	9
Impegni e programmi	10
Meccanismi d'informazione, di tutela e di verifica	11
Informazione	11
Questionario	11
Verifiche	11



ASET Holding S.p.A. è una società a totale capitale pubblico, la cui incedibilità è statutariamente sancita, soggetta all'attività di controllo, direzione e coordinamento del Comune di Fano che ne detiene oltre il 97% del Capitale Sociale.

La società nell'ambito della propria **Mission aziendale** annovera la gestione del servizio farmaceutico con l'obiettivo, sancito dalla presente Carta, di divenire un punto di riferimento per la cittadinanza per l'erogazione di servizi alla persona tipici del settore.

Aset Holding Spa, fin dalla sua istituzione, si pone quale strumento gestionale per l'erogazione di servizi pubblici locali ai cittadini e, consapevole di questo ruolo, reso ancor più oneroso dal fatto di essere una società pubblica, intende esaltare il ruolo fondamentale espletato dalla Farmacia quale Presidio del Servizio Sanitario Nazionale a cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

Il Servizio Farmaceutico Comunale si compone di tre Farmacie, così dislocate sul territorio del Comune di Fano:



FARMACIA COMUNALE DI S.ORSO
Via S. Eusebio ,12 (C.Comm.le S.Orso)
tel e fax 0721830154
s.orso@asetholding.it



FARMACIA COMUNALE DI MAROTTA
Via P. Ferrari (C.Comm.le Marotta di Fano)
tel e fax 0721969381
marotta@asetholding.it



FARMACIA COMUNALE DI GIMARRA
Viale Romagna, 133/F
tel e fax 0721831061
gimarra@asetholding.it

La società nell'espletamento dei compiti di gestione delle Farmacie Comunali di Fano ha deciso di rivolgersi agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che possono essere erogati e gli standard di qualità che si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi.

Per quanto sopra si è, con convinzione, deciso di adottare la presente "Carta dei Servizi" (di seguito Carta) quale specifico strumento per i soggetti erogatori di pubblici servizi introdotto ai sensi del Decreto Legge 12.05.1995, n. 163 convertito in Legge l'11/07/95, n. 273, con l'ambizione di fornire un canale di conoscenza volto a offrire tutte le informazioni utili sul servizio e sulle modalità di organizzazione del medesimo.

La **Carta** nasce dall'esigenza di fronteggiare le crescenti richieste di qualità e professionalità espresse dai cittadini/utenti che spaziano dalla distribuzione dei farmaci, all'educazione sanita-

ria, alla prevenzione ed ai numerosi servizi aggiuntivi connessi alla sfera della salute.

La normativa vigente regola l'operato del farmacista per tutto quanto attiene la spedizione della ricetta, la corretta conservazione dei farmaci, le modalità di somministrazione, le eventuali interazioni, gli effetti collaterali, la farmacovigilanza, etc...

Il **codice deontologico** impone inoltre al farmacista l'osservanza di ben precise norme di comportamento nei confronti del cittadino/utente che necessita di assistenza specialmente per quanto riguarda i farmaci per i quali non è prevista la prescrizione medica, per i presidi medico - chirurgici, per i prodotti fitoterapici, omeopatici, cosmetici etc...

Aset Holding come società pubblica si è inoltre dotata di un proprio **codice etico**, a cui amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori tutti sono chiamati fermamente ad attenersi nell'espletamento delle proprie funzioni.

Oltre a tutto quanto sopra, una moderna farmacia deve, inoltre, dotarsi di strumenti in grado di fornire ulteriori servizi finalizzati alla **soddisfazione dell'utenza** sia dal punto di vista salutistico che nel campo della prevenzione ed educazione sanitaria, assicurando all'utente, grazie ad una puntuale organizzazione ed indipendentemente dell'operatore in quel momento in servizio, la possibilità di intrattenere un dialogo costante e costruttivo per la verifica della qualità dei servizi offerti e delle scelte operate.

Servizi e prestazioni

Le Farmacie Comunali di Fano garantiscono ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:



- L'approvvigionamento e la corretta conservazione dei farmaci;
- La dispensazione di farmaci, presidi e parafarmaci;
- La preparazione estemporanea (galenici e magistrali) dei medicamenti;
- La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- L'indicazione delle norme di buona e corretta conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza

dei medesimi, ottemperanza allo smaltimento secondo le disposizioni di legge e salvaguardia dell'ambiente;

- La promozione e divulgazione a sostegno delle iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, unitamente alla disponibilità ad effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti più diffuse quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Distretti di base o altri Servizi operanti sul territorio;
- L'assistenza integrativa;
- I servizi di base ed i tests di autoanalisi;
- L'informazione e l'educazione sanitaria con iniziative di prevenzione e di educazione alla salute sul territorio di pertinenza;
- La disponibilità alla fornitura di servizi specialistici ed integrativi in collaborazione con le strutture del SSN.





L'azione del personale impegnato nel servizio e le loro prestazioni sono erogate nel fermo rispetto dei seguenti principi:

- **Uguaglianza;** Ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, unitamente ad uno specifico livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore. Pertanto i farmacisti operano affinché tutti i cittadini comprendano con chiarezza le indicazioni ricevute, con particolare riguardo alla popolazione anziana ed ai cittadini provenienti da paesi stranieri.
- **Imparzialità;** Il farmacista opera per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni dell'autorità sanitaria a prescindere da qualsiasi interesse di parte finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.
- **Continuità;** I farmacisti offrono i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, secondo i turni e gli orari di apertura disposti dall'autorità competente.
- **Partecipazione;** Intesa come possibilità per l'utenza 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 critiche. Partecipazione intesa come sistema di comunicazione rivolto alla educazione sanitaria in stretta collaborazione con i Distretti, i Medici di Medicina Generale ed il sistema scolastico in ogni suo ordine e grado.
- **Efficienza;** I farmacisti mantengono alto i livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino; i farmacisti dotano la propria struttura del maggior numero di servizi utili al cittadino accertandosi che la loro accessibilità sia sostanziale e non formale.
- **Efficacia;** I farmacisti rispondono in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle corrette modalità di assunzione e conservazione. La garanzia di efficacia per quanto attiene i prodotti vendibili senza prescrizione medica si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche circa l'effettiva utilità dei prodotti, verificando altresì la correttezza delle motivazioni per le quali l'utente richiede tali prodotti.
- **Cortesia;** Il dialogo con l'utenza è sempre impostato in termini di disponibilità, gentilezza e comprensione ed alla massima cortesia.
- **Diritto di scelta;** Inteso come rispetto della libertà di scelta del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo rispetto agli utenti abituali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove.

- **Tutela:** Il Farmacista opera quale professionista della salute consigliando sempre il cittadino sull'uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi iatrogeni, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi.
- **Trasparenza:** Intesa come impegno dei farmacisti di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso di farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino.
- **Riservatezza:** Il farmacista non divulga, per nessun motivo, le notizie riguardanti l'acquisto di qualsiasi 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. Comunica formalmente alla Direzione, per l'assunzione dei conseguenti provvedimenti disciplinari, ogni eventuale comportamento in deroga a tale principio compiuto da colleghi e/o collaboratori. Può rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici ed in forma aggregata ed anonima.

La farmacia è il presidio sanitario più facilmente raggiungibile dall'utente per gli orari di apertura e per la diffusione nel territorio. Rispetto alle attività tipiche della farmacia, la società ha individuato servizi aggiuntivi e complementari nella sfera della salute, da attivare di concerto e in convenzione con le strutture sanitarie e le associazioni che hanno come finalità la tutela e la promozione della salute.

In tal modo si ritiene di poter favorire la prevenzione e il soddisfacimento dei bisogni della popolazione, cercando di recepire le istanze di una società in evoluzione e finalizzando, di conseguenza, l'azione della farmacia all'aumento della consapevolezza degli utenti nei confronti dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la salute.



Informazione sui servizi offerti

Servizi di base

Misurazione della pressione:

Viene effettuata in tutte le farmacie, mediante l'utilizzo di apparecchi elettronici, rispondenti ai requisiti di legge, con l'assistenza di un operatore. Agli utenti verrà fornita, a richiesta, una scheda sulla quale annotare i dati riscontrati nelle varie misurazioni per verificarne l'andamento nel tempo.

Controllo del peso:

In tutte le farmacie, oltre alla verifica del peso eseguita con bilance fornite di altimetro, gli operatori sono disponibili a fornire consigli per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

Autotest diagnostici di prima istanza:

Tutte le Farmacie sono dotate di apparecchi per l'effettuazione di autoanalisi del sangue da parte degli utenti, le prestazioni vengono erogate a prezzi congrui e controllati.

Informazioni:

Vengono forniti gli orari nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda USL per accesso ai servizi sanitari, assicurando una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private sulla base (della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'Azienda USL medesima)

Angolo della salute:

E' uno spazio, offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Schede informative:

Periodicamente vengono fornite schede informative sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e tutto ciò che attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

Farmacia nel territorio

I servizi che la società fornisce sul territorio riguardano:

Prevenzione ed educazione sanitaria

La società collabora ad interventi d'informazione, prevenzione, educazione sanitaria e educazione alla salute nei quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità e presso associazioni culturali e ricreative.

Attua inoltre interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale.

Farmacovigilanza

La società collabora con l'Azienda USL a programmi di farmacovigilanza.

Standard di qualità, impegni e programmi

Standard di qualità

La società garantisce:

1. Che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
2. Che i farmaci mancanti vengano reperiti nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché rintracciabili nel normale ciclo distributivo;
3. Di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale mancanza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione alle strutture preposte;
4. Che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
5. Che vengano indicati ai cittadini specialmente per quanto riguarda i farmaci senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici, promuovendo inoltre l'utilizzo dei farmaci generici;
6. Che siano messe a disposizione strutture minime quali sedie, cestini, segnaletica chiara, locali aerati ed illuminati;
7. Che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le prescritte autorizzazioni amministrative;
8. Che vengano rispettati i turni di servizio che garantiscano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
9. Che venga attivata una collaborazione con i medici al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
10. Che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
11. Che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
12. Che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
13. Che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia.

Verifica degli standard

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

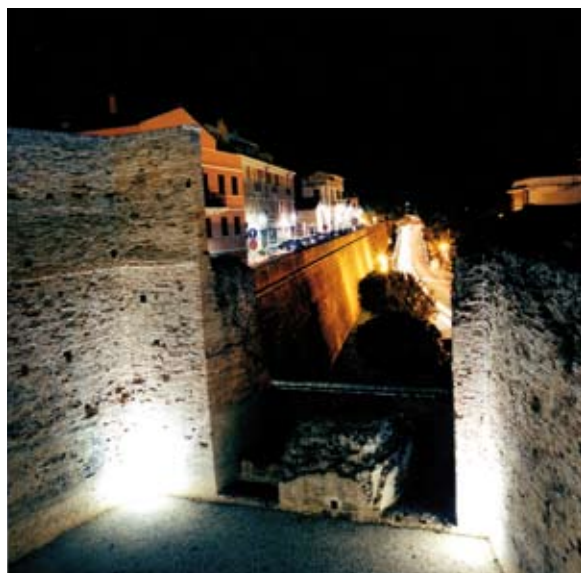


Impegni e programmi

La società s'impegna:

- Ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici.
- A non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta.
- A collaborare con l'Azienda USL 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 disporre stanziamenti annuali destinati alla formazione ed all'aggiornamento del proprio personale.
- A promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, orari e turni delle farmacie per fornire ai cittadini un servizio il più possibile confacente ai loro bisogni.
- A comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente Carta nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

10



Meccanismi di informazione, di tutela e di verifica

Informazione

Per informare i cittadini/utenti sulle strutture e i servizi offerti e le modalità di accesso ai medesimi, verranno distribuiti opuscoli informativi, saranno inoltre messe a disposizione tutte le informazioni sull'accesso ai servizi medesimi, sulla mutuabilità dei farmaci, sul prezzo, la disponibilità, gli effetti indesiderati, le interazioni, informazioni sull'assistenza integrativa ed in generale del S.S.N

Questionario

Sarà consegnato, periodicamente, un questionario inerente la valutazione dei servizi prestati e la richiesta di ulteriori servizi.

Verifiche

Ribadendo il ruolo fondamentale della Carta dei Servizi, la società s'impegna a verificarne annualmente gli obiettivi, la corrispondenza e i relativi contenuti.



11





Aset Holding S.p.A.

FARMACIE COMUNALI FANO

61032 Fano (PU) Via Nolfi 3/a
Tel.0721/818132 - Fax 0721/818134
www.asetholding.it

Farmacia Comunale di Sant'Orso

Via S. Eusebio 12
(Centro Commerciale S.Orso)
Telefono 0721/830154
s.orso@asetholding.it

Farmacia Comunale di Marotta

Via P. Ferrari
(Centro Commerciale Marotta)
Telefono 0721/969381
marotta@asetholding.it

Farmacia Comunale di Gimarra

Viale Romagna 133/F
(Statale Adriatica)
Telefono 0721/831061
gimarra@asetholding.it