



Alliance Farmacie Comunali
Farmacie Comunali S.p.A. - Lucca

1

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

Le farmacie pubbliche gestite da “Farmacie Comunali spa” di Lucca assicurano i seguenti servizi e prestazioni:

- *Dispensazione Farmaci e Presidi;*
- *Assistenza Integrativa;*
- *Servizi di Base;*
- *Educazione Sanitaria.*

Tali prestazioni saranno erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

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.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- *L'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;*
- *La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;*
- *La preparazione estemporanea dei medicamenti;*
- *Iniziative di Prevenzione e di Educazione alla Salute.*



Alliance Farmacie Comunali
Farmacie Comunali S.p.A. - Lucca

2

LA FARMACIA OFFRE:

- a) *Servizi di base:*
- *Misurazione della pressione: viene effettuata in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente. L'onorario della prestazione viene concordato a livello locale tra le Associazioni di Categoria.*
- *Controllo del peso: l'iniziativa prevede, in tutte le sedi farmaceutiche, oltre alla verifica del peso, interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.*
- *Autotest diagnostici di prima istanza: vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici purché omologati e periodicamente tarati, a cura del farmacista, con protocolli possibilmente concordati con l'Azienda USL, come previsto dalle disposizioni regionali.*
- *Informazione sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli Uffici dell'Azienda USL, nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda USL, 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'Azienda USL medesima.*
- *Adesione alle iniziative del Comune, rivolte alle categorie protette, anziani, ecc.*
- *Servizio di prenotazione dei servizi sanitari (CUP): verrà fornito, sulla base della normativa dell'Ente Regione, nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con le Aziende USL e/o soggetti affidatari del servizio medesimo.*



Alliance Farmacie Comunali
Farmacie Comunali S.p.A. - Lucca

3

-b) 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 psico-fisico delle persone.

Queste ultime vengono adeguatamente informate di tale disponibilità, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio ben visibile e facilmente accessibile.

La vetrina della farmacia è adattata anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

L'Angolo della salute che verrà realizzato sulla base della normativa dell'Ente Regione, dovrà assolvere anche il servizio Relazioni con il Pubblico.

-c) Schede informative

Vengono fornite schede informative, da distribuire agli utenti 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.

FARMACIE NEL TERRITORIO

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

-a) consegna dei farmaci a domicilio nelle ore notturne mediante accordi con strutture del volontariato. La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e



Alliance Farmacie Comunali
Farmacie Comunali S.p.A. - Lucca

4

privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal DPR 94/1989.

-b) Prevenzione ed Educazione sanitaria

La Società collabora ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative. La Società attua interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale, quali l'AIDS.

-c) Farmacovigilanza

La Società e le farmacie collaborano con le Aziende USL a programmi di farmacovigilanza.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI, 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, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;*
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda USL;*
- 4) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;*



Alliance Farmacie Comunali
Farmacie Comunali S.p.A. - Lucca

5

- 5) *che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;*
- 6) *che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, 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 necessarie autorizzazioni amministrative;*
- 8) *che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;*
- 9) *che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori 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.

La Società si impegna a migliorare gli standard della qualità del servizio con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini. La verifica della qualità del servizio dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la



Alliance Farmacie Comunali
Farmacie Comunali S.p.A. - Lucca

6

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.

Impegni e programmi

La Società si impegna:

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1991;*
- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;*
- a collaborare con le Aziende 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 promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;*
- a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei Servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.*

Lucca, 10/10/2000

il Presidente F.C. spa
Dr. Fiorenzo Bartolini