

AZIENDA FARMACEUTICA DI CAMERI & TRECATE S.P.A.

Via Novara, 45 - 28062 - CAMERI (NO)
Registro Imprese di Novara n.01444310039
C.F./P.IVA 01444310039 -
Capitale sociale euro 412.500,00 i.v.
Tel./fax 0321/518815
info@farmaciacameritrecate.it
info@pec.farmaciacameritrecate.it

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

I farmacisti che prestano servizio presso le farmacie convenzionate con il SSN, si impegnano, per quanto di loro competenza e nell'ambito del servizio farmaceutico, a sostenere i seguenti diritti dei cittadini:

- il cittadino ha diritto di avere informazioni chiare e dettagliate sui servizi sanitari e sulle prestazioni che da essi vengono erogate, nonché sulla propria malattia, sulla terapia e sugli esiti previsti;
- il cittadino ha diritto di usufruire di servizi sanitari dotati di tutte le strutture necessarie ad assicurare il comfort e la riservatezza e organizzati in modo da essere compatibili con i suoi ritmi di vita;
- il cittadino ha diritto di ricevere prestazioni che, per qualità del servizio, professionalità degli operatori e modalità di organizzazione, siano adeguate alle sue condizioni di salute;
- il cittadino ha diritto di non subire, nelle erogazioni dei servizi, discriminazioni legate al sesso, età, condizione sociale, stato di salute, nazionalità, razza, lingua e religione;
- il cittadino ha diritto di svolgere un ruolo attivo per garantire il corretto funzionamento del servizio.

I farmacisti si impegnano sin d'ora ad applicare i contenuti della presente carta e invitano altresì i cittadini a cooperare attivamente alla sua attuazione, nel comune interesse ad avere un servizio farmaceutico rispondente a criteri di buona qualità e di alta professionalità.

Principi Fondamentali

L'azione dei farmacisti si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

Efficacia, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in

maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmacia con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

Efficienza, i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino.

Eguaglianza, che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore.

Partecipazione, intesa come possibilità del cittadino 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 e critiche.

Cortesìa, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

Tutela, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi iatrogeni, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi.

Valutazione e miglioramento della qualità, intese come lo sforzo continuo di valutare, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati.

Imparzialità, intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

Continuità, i farmacisti si impegnano ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

Diritto di scelta, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove.

Trasparenza, intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

Riservatezza, il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di 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.

L'identità della farmacia

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 di medicamenti;
- il monitoraggio del corretto uso dei farmaci e la farmacovigilanza;
- la fornitura di servizi, in collaborazione con le strutture del SSN;
- la promozione ed il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito della prevenzione delle malattie e dell'informazione.

E' compito del direttore di farmacia provvedere alla propria formazione permanente e a quella dei suoi collaboratori, curare il rispetto degli standard di qualità della struttura e delle prestazioni, garantire il corretto svolgimento delle attività che competono alla farmacia e promuovere ogni iniziativa volta ad assicurare la partecipazione del cittadino nella gestione della sua salute e nell'organizzazione dei servizi sanitari.

Standard di qualità e diritti dei cittadini

Al fine di dare attuazione ai diritti dei cittadini, di cui al preambolo della presente carta e alla luce delle specifiche competenze del servizio, le farmacie adottano i seguenti standard di qualità.

1 La farmacia:

garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato da un farmacista;

- si procura i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile;
- rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci.

2 La farmacia:

- fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini, sia infine, se interpellata, su richiesta del medico di base e dello specialista;

- indica ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici;
- crea un "angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato.

3 La farmacia:

- si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di confronto;
- garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia, secondo le loro specifiche competenze.

4 La farmacia:

- attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le ASL e con le associazioni di volontariato, con particolare riferimento alla misurazione della pressione ed ai test di prima istanza;
- prevede uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi offerti.

5 La farmacia:

- propone all'autorità competente, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze dei cittadini e nel rispetto delle norme vigenti;
- garantisce turni di servizio che assicurino un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui è situata.

6 La farmacia:

- promuove, onde evitare disagi ai cittadini anche dal punto di vista burocratico, un contatto costante con il medico prescrittore;
- sceglie, nell'attuazione delle norme che presiedono alle prescrizioni dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini.

7 La farmacia:

- fornisce informazioni di carattere socio sanitario, disponibile anche ad ospitare informazioni fornite dall'ASL sui propri servizi;
- garantisce la consultabilità della Farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del Nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi;
- dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento;
- partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie.

8 La farmacia:

- garantisce il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, poltroncine, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;
- lascia a disposizione degli utenti una superficie calpestabile e libera;
- garantisce una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;
- garantisce che i locali siano ben areati e illuminati.

9 La farmacia:

- provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e, quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini;
- presta particolare cura e assistenza agli utenti appartenenti a categorie (anziani, handicappati, malati cronici ecc.) con problemi specifici.

10 La farmacia:

- provvede alla consegna a domicilio dei farmaci ai clienti che risiedono nei Comuni di Cameri e Trecate che ne facciano richiesta telefonica, garantendo il diritto alla libera scelta.

Ogni farmacista, al fine di riaffermare e far riconoscere il suo ruolo sanitario, s'impegna a indossare il camice bianco dotato di distintivo dell'ordine professionale.

I costi relativi all'esercizio dell'attività sono disponibili sul sito della farmacia all'indirizzo web https://www.farmacia_cameri_trecate.it/index-php/bilancio-2018

Il Presidente
del Consiglio di Amministrazione
Azienda Farmaceutica di Cameri & Trecate SpA

Marcello Marzo