Carta della qualità dei servizi della farmacia

(redatta ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e di quanto disposto dall'art. 2 c. 461 della L. n. 244/2007)

1. Servizi offerti dalla Farmacia

La farmacia "SS. Quaranta" del Comune di Treviso (sede farmaceutica n. 1), affidata in concessione con contratto rep. n. 13442 del 15.03.2019, situata in Borgo Cavour nn. 95 e 95/A, assicura agli utenti la prestazione dei seguenti **servizi:**

1. dispensazione, su presentazione della ricetta del medico, di specialità medicinali, preparati galenici, prodotti dietetici, presidi medico-chirurgici e altri prodotti sanitari erogabili dal Servizio sanitario nazionale.
2. le seguenti altre attività complementari:
   - Consegna gratuita dei farmaci a domicilio, nell'ambito del territorio comunale, ad utenti diversamente abili entro 24h dalla richiesta telefonando al n° 800 189 521.
   - La farmacia si doterà di un dispositivo semiautomatico per la defibrillazione, da mettere a disposizione della comunità;
   - Possibilità per la clientela di misurarsi la pressione arteriosa gratuitamente;
   - Servizio C.U.P. in accordo con l'Azienda U.L.S.S. n° 2 Marca Trevigiana;
   - Servizio di ritiro referti relativi alle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale effettuate presso le strutture sanitarie pubbliche e private convenzionate;
   - Controllo gratuito del peso;
   - Autocontrollo dei parametri di base (glicemia, trigliceridi, colesterolo, ecc.);
   - Iniziative di informazione sanitaria con cadenza annuale da concordare con U.S.S.L. n° 2 Marca Trevigiana;
   - Noleggio di apparecchiature elettromedicali, ausili sanitari (stampelle, deambulatori, letti anti decubito, carrozzine, ecc.);
   - Possibilità di effettuare tutte le analisi che la normativa permette: tolleranze alimentari; analisi dell'acqua; analisi dell'olio; analisi del vino; holter pressorio; analisi della composizione della massa corporea con possibilità di proporre diete con l'ausilio di un medico dietologo (a seconda della normativa vigente); test della presenza del sangue occulto nelle feci; test per la presenza dell'helicobacter pylori.

2. Principi

La farmacia è gestita dal concessionario secondo i seguenti principi ai quali tutti i dipendenti e collaboratori sono uniformati:
- eguaglianza: a tutti agli utenti sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Poiché ogni utente ha una propria concezione di salute ed un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, la farmacia opera affinché tutti gli utenti possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute. La farmacia è tenuta, altresì, ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili;
- imparzialità: la farmacia opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute. Il comportamento nei confronti degli utenti dovrà essere obiettivo, equo e rispettoso;

- continuità: la farmacia opera impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura;
- efficienza ed efficacia: la farmacia opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione e di aggiornamento professionale nonché l'adeguamento delle tecnologie utilizzate; risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire all'utente o, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione; segnala al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci;
- diritto di scelta: ogni utente può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento degli utenti usuali. La farmacia fornisce, altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove;
- partecipazione: ogni utente o ha il diritto di partecipare e collaborare all'erogazione delle prestazioni con osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. La farmacia darà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e dovrà acquisire periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso;
- trasparenza: intesa come l'impegno della farmacia ad instaurare con gli utenti un rapporto di fiducia, che consenta alla stessa di individuare le caratteristiche significative dell'utente, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso di quei prodotti che maggiormente richiedono un consiglio professionale (quali medicinali senza obbligo di prescrizione e di automedicazione o da banco, dietetici ed integratori alimentari, fitoterapici, etc.), il prodotto più consono all'esigenza dell'utente, al minor costo possibile;
- riservatezza: intesa come l'impegno della farmacia a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni degli utenti, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui l'utente, eventualmente, abbia usufruito. Il Direttore della farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima.
- accoglienza: intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche. La farmacia cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della "Carta della qualità dei servizi della farmacia", facendone sottoscrivere una copia.

La farmacia assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta della qualità dei servizi della farmacia" e provvede, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

3. Standard di qualità

La farmacia garantisce che:
1. la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista, nel rispetto delle normative vigenti;
2. i prodotti siano sempre corrispondenti per caratteristiche alle norme di legge ed ai regolamenti in materia;
3. i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
4. la verifica dei motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
5. la consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
6. per quanto riguarda i farmaci senza obbligo di ricetta medica (SOP), sia fornita agli utenti l'indicazione circa i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
7. che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia e che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia;
8. il rispetto di turni di servizio che assicurino un'adeguata copertura delle esigenze della zona in cui la farmacia è situata;
9. l'attivazione di una collaborazione con i medici prescriventi al fine di evitare disagi o potenziali danni agli utenti;
10. che tutto il personale della farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento e che sia ben identificabile la figura del farmacista;
11. che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, alla cortesia, alla disponibilità, al dialogo ed all'ascolto;
12. sia assolta l'esposizione esterna, in posizione ben visibile e leggibile, di un cartello che indichi i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti gli orari di apertura e chiusura giornaliera dell'esercizio nonché i numeri di telefono;
13. che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati e che siano rimosse barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;

4. Impegni e programmi

La farmacia si impegna:
- a collaborare con l'U.L.S.S. ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio sui consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
- a comunicare all'utente, attraverso dépliant, manifesti affissi nella sede della Farmacia e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della "Carta della qualità dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima;
- a collaborare 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, con interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale, quali l'AIDS;

- a fornire gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda U.S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda U.S.L., 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 U.S.L. medesima;
- a realizzare uno spazio quale "angolo della salute" all'interno della farmacia per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psico-fisico delle persone e per assolvere anche alle formalità di Relazione con il pubblico";
- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- 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.

5. Procedure di attuazione del sistema qualità

La farmacia individuerà, con cadenza annuale, adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi, e temporali. A fronte degli stessi, saranno eventualmente perfezionati gli standard del servizio.
La farmacia si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, in collaborazione con le associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti.
La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza, mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche al fine di raccogliere esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.
A tale scopo la Farmacia predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti;
L'aggiornamento della Carta dovrà essere effettuato ogniqualvolta emerga la necessità di adeguare gli standard in esito alle procedure sopraindicate, ed in ogni caso con cadenza almeno biennale.

La farmacia dovrà rendere noto agli utenti ogni aggiornamento del contenuto della Carta della qualità dei servizi.

6. Diritto di accesso, reclami e ristoro

Ai sensi della legislazione vigente, il diritto di accesso di cui all'art. 22 della L. n, 241/1990, si esercita anche nei confronti del Concessionario di farmacia SS. Quaranta, in quanto Concessionario di pubblico servizio.
Gli interessati potranno presentare al Concessionario reclami sull'andamento dei servizi e riceveranno una risposta entro 30 giorni.
I reclami potranno essere presentati direttamente in farmacia nell'ambito del servizio di Relazioni con il Pubblico, di cui al paragrafo "4", oppure tramite messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo "farmaciatrevigiana@pecsemplice.it ", oppure tramite posta ordinaria e/o raccomandata.
Le richieste pervenute sono oggetto di protocollazione interna, ai fini di registrazione ed adesione nei termini, indipendentemente dalla forma attivata.
Presso il Concessionario è attivato, come detto, un ufficio relazioni con il pubblico per la

gestione dei reclami e l'analisi di quanto rilevato nei questionari, come descritto al punto "4". Il Concessionario assicura agli utenti forme di rimborso delle prestazioni nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard previsti nella Carta della qualità dei servizi. Il Concessionario assicura che le proprie procedure interne di rimborso sono state definite in modo tale da facilitare, per complessità, onerosità o durata, l'esercizio del diritto dell'utente.

Nel caso il reclamo non venga risolto e non venga attuata la soddisfazione dei diritti dell'utenza per via stragiudiziale, per le controversie che dovessero insorgere con l'utenza è assicurata - ai sensi delle norme cogenti che disciplinano la responsabilità civile della Società e deontologica professionale del servizio di interesse pubblico reso - la tutela per via giudiziaria.
Le indicazioni descritte sono disponibili anche tramite il Piano della Trasparenza redatto dal Concessionario ai sensi della L.190/2012 e del d.lgs.33/2013 e dei succ. agg.ti, e pubblicato sul sito web della Società, www.farmaciatrevigiana.it, nell'apposita "Sezione Trasparenza".