

 <b>FARMACIA TREVIGIANA</b>	<b>Carta dei servizi</b> <i>Documento gestionale</i>	<b>DO-SF 01</b> Rev. 06
--	---	----------------------------

## IDENTITÀ DEL SOGGETTO EROGATORE

Le farmacie gestite da Farmacia Trevigiana S.p.a. assicurano ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- Dispensazione di Farmaci e specialità medicinali, su prescrizione medica, e Presidi medico-chirurgici e/o altri prodotti sanitari erogabili dal Servizio Sanitario Nazionale;
- Preparati galenici;
- Prodotti dietetici;
- Assistenza integrativa;
- Servizi di Base complementari, più avanti descritti;
- Educazione Sanitaria.

Tali prestazioni saranno erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, accoglienza, trasparenza, riservatezza, continuità e regolarità senza interruzioni, diritto di scelta teso ad evitare ogni forma di penalizzazione dell'utenza, partecipazione ed ascolto delle osservazioni e dei suggerimenti proposti dagli utenti, efficienza ed efficacia organizzativa e gestionale anche in grado di assicurare competenza ed aggiornamento professionali, ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 e dell'art.2 co.461 della L.n.244/2007.

## INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

La farmacia è un presidio sociosanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri proposti 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 sulla Salute e di Informazione sanitaria, in accordo con Azienda U.S.L. n.2 della Marca Trevigiana, con cadenza almeno annuale.

## LA FARMACIA OFFRE:

### a) Servizi di base

Misurazione della pressione: viene effettuata gratuitamente, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge.

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 U.S.L.. Saranno utilizzati strumenti dedicati esclusivamente all'autoanalisi sul sangue intero capillare per i parametri di base (glicemia, trigliceridi, colesterolo, etc.).

Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti 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.

 <b>FARMACIA TREVIGIANA</b>	<b>Carta dei servizi</b>	<b>DO-SF 01</b>
	<i>Documento gestionale</i>	<i>Rev. 06</i>

Servizio di prenotazione dei servizi sanitari (CUP): viene fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con le Aziende USL e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo.

Servizio di ritiro referti relativi alle prestazioni di assistenza sanitaria specialistica ambulatoriale effettuate presso le strutture pubbliche o private convenzionate.

Servizi di Noleggio di apparecchiature elettromedicali ed ausili sanitari (stampelle, deambulatori, letti anti-decubito, carrozzine, etc.).

Servizi di analisi chimica consentiti dalla legge, quali analisi dell'acqua, del vino, dell'olio, etc..

Servizi di analisi relativamente alle intolleranze alimentari e della composizione della massa corporea ad indirizzo anche dietetico, di presenza nelle feci di sangue occulto, di Helicobacter pylori.

La Società Farmacia Trevigiana S.p.a. si è dotata di un dispositivo semiautomatico per la defibrillazione, il quale è messo a disposizione della comunità presso la Farmacia SS. Quaranta.

## **b) Angolo della Salute**

È 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 realizzato assolve anche il servizio Relazione 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 da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

## **FARMACIA NEL TERRITORIO**

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

### **a) Consegna dei farmaci a domicilio**

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 privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal DPR 94/1989 e nell'ambito del territorio comunale.

 <b>FARMACIA TREVIGIANA</b>	<b>Carta dei servizi</b>  <i>Documento gestionale</i>	<b>DO-SF 01</b>  <i>Rev. 06</i>
--	---	---------------------------------------

#### 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 QUALITÀ, 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 ed i prodotti disponibili siano sempre corrispondenti nelle loro caratteristiche alle normative cogenti;
- 3) 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;
- 4) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'azienda U.S.L.;
- 5) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacie;
- 6) che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- 7) che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- 8) che vengano rimosse barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- 9) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- 10) che sia esposta esternamente e ben visibile l'indicazione dei turni di servizio propri e delle altre farmacie, riportante gli orari di apertura e chiusura ed i recapiti telefonici;
- 11) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;

12) che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;

13) che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;

14) che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;

15) che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia.

Di seguito vengono elencati gli indicatori di qualità relativi ai servizi offerti:

SERVIZI	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
FORNITURA DI MEDICINALI REPERIBILI TRAMITE GROSSISTI IN CASO DI INDISPONIBILITA' IN FARMACIA	1) Garanzia che il prodotto sia disponibile 2) tempo di approvvigionamento	1) Percentuale di errore 2) tempo richiesto	1) 0,05% 2) 24 ore riducibili a 12 ore
TERAPIA DEL DOLORE	Pronta disponibilità di adeguata quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze da Registro di carico e scarico	1) evasione immediata nel 95%
CONDIZIONE DI CONSERVAZIONE DEI MEDICINALI NEI LOCALI DI VENDITA E NEL MAGAZZINO	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25° Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
VIGILANZA SULLA TERAPIA PER CONTROLLARE CHE IL CITTADINO SI ATTENGA ALLA PRESCRIZIONE	Regolarità, puntualità	Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Comprensione da parte del cittadino
VALUTAZIONE SU QUALITA' DEI PRODOTTI	Certificazione da parte di Enti riconosciuti o Università Tempestività	Disponibilità di dati comparativi dei prodotti	Visibilità dei dati comparativi

SERVIZI	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
GESTIONE DELLE INTERAZIONI MEDICINALI E SEGNALAZIONE AL MEDICO DI BASE DELLE CONTROINDICAZIONI GRAVI E DEGLI EFFETTI COLLATERALI	Tempestività /immediata	Tempo richiesto per informare il medico	Entro un'ora
PRENOTAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI DI LABORATORIO	tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazione	20 minuti
MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Esistenza di area destinata ai servizi</li> <li>2) Disponibilità di apparecchi automatici</li> <li>3) Risposta scritta</li> <li>4) Garanzia dei valori rilevati</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Riservatezza</li> <li>2) dati riportati</li> <li>3) Controllo dell'apparecchiatura.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia</li> <li>2) Indicatore valore max e min e numero di pulsazioni.</li> <li>3) Come previsto dalle ditte produttrici</li> </ol>
NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTROMICEDICALI E PROTESICHE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Elenco apparecchiature disponibili</li> <li>2) Corretto funzionamento</li> <li>3) Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione / spiegazione sul funzionamento</li> <li>4) Condizioni igieniche</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta</li> <li>2) ispezione visiva</li> <li>3) Disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Disponibilità immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilità</li> <li>2) Eventuale lista di attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità</li> <li>3) Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo</li> </ol>

#### 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 forniti tramite la loro verifica periodica, anche con la collaborazione di eventuali associazioni di tutela dei cittadini. La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (questionari) anche a fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

 <b>FARMACIA TREVIGIANA</b>	<b>Carta dei servizi</b>  <i>Documento gestionale</i>	<b>DO-SF 01</b>  <i>Rev. 06</i>
--	---	---------------------------------------

## Impegni, principi e programmi

La Società si impegna:

- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- a collaborare con le Aziende U.S.L. ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché l'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, o ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

## **PRINCIPI DI TRASPARENZA E DI INFORMAZIONE**

La società Farmacia Trevigiana S.p.a., ai sensi della L.190/2012 e del d.lgs.33/2013 e dei succ. agg.ti, ha adottato un Piano della Trasparenza, nel quale sono descritti i requisiti riferiti alle modalità con le quali l'utenza può accedere alle informazioni, richiedere accessi consentiti dalla legge e proporre eventuali reclami.

Il Piano è pubblicato sul sito web della Società, [www.farmaciatrevigiana.it](http://www.farmaciatrevigiana.it), nell'apposita "Sezione Trasparenza".

Le norme cogenti disciplinano la responsabilità civile della Società e deontologica professionale del servizio di interesse pubblico reso, assicurando le forme di tutela ordinaria, anche giudiziaria, e di risarcimento.

## **RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

**Gestione dei reclami:** i reclami vanno presentati per iscritto utilizzando l'apposito modulo reclamo (MO-REC03) presente in farmacia in formato cartaceo o nel sito web aziendale [www.farmaciatrevigiana.it](http://www.farmaciatrevigiana.it).

Il modulo compilato potrà essere consegnato in busta chiusa al farmacista presso una qualsiasi delle farmacie di Farmacia Trevigiana Spa o inviato con raccomandata a/r alla sede amministrativa di Farmacia Trevigiana S.p.A. – Via C. Cattaneo 2/a 31100 Treviso.

I reclami possono essere inoltrati anche tramite posta elettronica, inviandoli all'indirizzo [info@farmaciatrevigiana.it](mailto:info@farmaciatrevigiana.it), o via fax al 0422/210519.

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso riportando tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e per facilitarne l'accertamento e la soluzione.

L'eventuale presentazione informale di un reclamo (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In presenza di richieste/segnalazioni che necessitino di un'analisi più approfondita, l'utente sarà contattato direttamente e informato sui tempi della procedura.

Farmacia Trevigiana S.p.A si impegna, nei limiti delle proprie possibilità e competenze, a dare risposta entro 30 giorni lavorativi a tutte le segnalazioni pervenute.

Tutte le segnalazioni ricevute sono conservate e considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.