



### CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE

#### IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

Le farmacie pubbliche gestite dalla FarmaValdarno Srl nella circoscrizione del Comune di Figline Valdarno assicurano ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- a) Dispensare farmaci e presidi;
- b) erogare l'assistenza integrativa;
- c) effettuare Servizi Base;
- d) collaborare all'informazione e all'educazione sanitaria;
- e) promuovere l'uso corretto del farmaco;
- f) promuovere, organizzare ed attuare sistematicamente all'interno delle farmacie e sul territorio iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale;
- g) realizzare una politica dei prezzi al pubblico del mercato parafarmaceutico concordati, a livello locale, tra gli operatori del settore, al fine di tutelare l'interesse dei consumatori;
- h) realizzare il Centro Unificato di Prenotazione (CUP);
- i) effettuare l'assistenza farmaceutica domiciliare;
- j) fornire dati e svolgere rilevazioni sulle ricette;
- k) tenere l'archivio dei farmaci;

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

## INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

Le farmacie sono un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria in base, con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

Fanno parte integrante delle competenze delle farmacie:

- a) L'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- b) La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- c) La preparazione estemporanea dei medicamenti;
- d) Le iniziative di Prevenzione e di Educazione alla Salute.

### LE FARMACIE OFFRONO:

#### 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.

Controllo del peso: l'iniziativa prevede, in tutte le sedi farmaceutiche, oltre la 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 complementari automatici purchè

omologati e periodicamente tarati dalla ditta fornitrice saranno utilizzati strumenti dedicati esclusivamente all'autoanalisi sul sangue intero capillare.

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.

Servizio di prenotazione dei servizi sanitari (CUP): è previsto dagli indirizzi della Regione per la predisposizione e l'attuazione dei servizi di cui all'art. 2 dell'Accordo Collettivo Nazionale, che le farmacie convenzionate, individuate come più idonee per la collocazione territoriale e logistica, effettuino le prenotazioni di prestazioni specialistiche e/o diagnostiche correttamente indicate dal medico tramite il collegamento con il Centro unificato di Prenotazione (CUP).

b) **Angolo della salute.**

E' da prevedere 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.

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 adottata anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

L'angolo della salute realizzato assolve anche il servizio Relazioni con il Pubblico.

**c) Schede informative.**

Dovranno essere fornite schede informative da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari tipologie, sull'accesso ai servizi o quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

**FARMACIE NEL TERRITORIO**

I servizi che la FarmaValdarno Srl fornisce nel territorio riguardano:

**a) Consegna dei farmaci a domicilio.**

La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire al progetto già operante e possibilmente promuovere nuovi progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi dell'assistenza

- d) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- e) 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;
- f) che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali areati ed illuminati;
- g) che vengano rimosse le eventuali barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- h) che vengano rispettati turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- i) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- j) che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
- k) che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- l) che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;

m) 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 forniti tramite la loro verifica periodica, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela di cittadini. La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la 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:

- a) ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
- b) a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza diretta;
- c) a collaborare con le Aziende U.S.L. a d 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;

d) a promuovere ed a ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;

e) a comunicare all'utente, attraverso dépliant,

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.