CARTA DEI SERVIZI
DELLE FARMACIE COMUNALI
DI PESARO E GABICCE MARE

ASPES S.p.A.
Viale G. Mameli, 15
61121 Pesaro
Tel. 0721.372411
segreteria@aspes.it
www.aspes.it

FARMACIE COMUNALI DI PESARO E GABICCE MARE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" e il documento, previsto dalla Legge n° 273 dell'11/07/95, di cui devono dotarsi tutti i "soggetti erogatori di pubblici servizi".

La Carta nasce dalla necessita di far fronte alle crescenti richieste di qualità e professionalità degli utenti e vuole rappresentare l'impegno di Aspes S.p.A. a far in modo che le 10 farmacie comunali, rivestano un ruolo sempre più ampio che comprende la distribuzione del farmaco, l'educazione sanitaria e la prevenzione. Accanto a questi compiti istituzionali la Società gestisce anche un'ampia gamma di servizi alla persona, il tutto con elevati standard di qualità il più possibile verificabili.

La normativa vigente regolamenta l'operato del farmacista per tutto quanta attiene la spedizione della ricetta, la corretta conservazione dei farmaci, le modalità di somministrazione, le eventuali interazioni, gli effetti collaterali, la farmacovigilanza, etc...

II codice deontologico impone al farmacista l'osservanza di ben precise norme di comportamento nei confronti del cittadino/utente/paziente che necessita assistenza per quanta riguarda i farmaci per i quali non è prevista la prescrizione medica, per i presidi medico - chirurgici, per i prodotti fitoterapici, omeopatici, cosmetici.

Oltre a ciò deve dotarsi di strumenti in grado di fornire ulteriori servizi finalizzati alla "soddisfazione dell'utenza" sia dal punto di vista salutistico che nel campo della prevenzione ed educazione sanitaria; deve dare all'utente la possibilità di un dialogo costante e costruttivo per la verifica della qualità dei servizi offerti e delle scelte operate.

Le Farmacie comunali gestite da Aspes S.p.A. assicurano ai Cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- L'approvvigionamento e la corretta conservazione dei farmaci;
- La dispensazione di farmaci, presidi e parafarmaci;
- La preparazione estemporanea (galenici e magistrali) dei medicamenti;

- La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- L'assistenza integrativa;
- I servizi di base;
- L'informazione e educazione sanitaria con iniziative di prevenzione e di educazione alla salute sul territorio.

Le prestazioni sono erogate nel rispetto della riservatezza e dei principi di: uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia.

La Farmacia e il presidio sanitario più facilmente raggiungibile dall'utente per gli orari di apertura e per la diffusione nel territorio. Rispetto alle attività tipiche della farmacia, la Società ha individuato servizi aggiuntivi e di completamento nella sfera della salute, da fornire anche di concerto e/o in convenzione con le Strutture Sanitarie e le Associazioni che hanno come finalità la tutela e la promozione della salute.

- Telesoccorso attivo 24 ore su 24 e Telecompagnia;
- Trasporto disabili anziani al day Hospital e al centro Diurno;
- Partecipazione ed iniziativa per assistenza domiciliare per pazienti in terapia, in collaborazione con l'ASL.

Si favorisce così la prevenzione e si soddisfano al massimo i bisogni della popolazione, riuscendo a cogliere le istanze di una società in evoluzione e a rendere l'utente sempre più consapevole dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.

CONOSCI I TUOI DIRITTI

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'evenluale assenza di farma dal ci lo dis1ribu1ivo, dandone comunicazione alle slrutture preposl

4. Che venga fornita una consulenza sull'uso orretto dei farmaci degli altri prodolli trattati in farmacia;

5. Chev ngano indicati ai iltadini, per quanto riguarda i farmaci c consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali p efficaci per ii loro dislurbo e piu economici;

6. Che siano messe a disposizione strutlure minime quali sedie, cestir segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;

7. Che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garanti l'accessibilita ai locali per le sedie a rotelle, compalibilmente co le necessarie aulorizzazioni amminislrative;

8. Che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'aclegua copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia situat

9. Che venga attivata una collaborazione con i medici pres rittori , fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;

10. Che tutto ii personale di farmacia venga dotato di cart llino, riconoscimento;

11. Che ii comportamento clegli operatori sia improntato al rispett, corlesia, disponibilila al dialogo eel all'ascolto;

12. Che venga effettuato un adegualo conlrollo di qualita sui prodol parafarmaceulici venduti in farmacia;

13. Che venga effettuata una severa selezione della pubblicita in vetrir ed all'interno della farma ia.

VERIFICA DEGLI STANDARD

Vengono individuali, a ura della Societa, adeguali indica1ori di attivi che sono resi noti agli utenli unitamente agli standard ritenuti accettabi La ociela si impegna a migliorare gli standard fornili lramile la 101 verifica periodica, anche on la collaborazione delle associazion,i volontariato e di tutela dei ittadini. La verifi a della qualita dei servi dovra comunque essere effelluata anche allraverso la valutazione dir t di soddisfazione da parte dell'utenza (queslionari) anche al fine , raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguar sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

IMPEGNI E PROGRAMMI

La società s'impegna:

- Ad adottare tulle le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla legge 146/1990. A tal fine verrà garantita l'apertura della/e farmacia, incluse nei turni diurni e/o notturni. Gli scioperi di qualsiasi genere dichiarati od in corso di effettuazione, saranno immediatamente sospesi in caso di epidemie o altri avvenimenti eccezionali di particolare gravità tali da richiedere la ripresa immediata del servizio. Nel caso di scioperi di categoria verrà informata la cittadinanza con le formule ottenute più opportune.
- A non aderire ad eventuali azioni di protesta che comporti l'applicazione dell'assistenza indiretta.
- A collaborare con l'Azienda Sanitaria Territoriale 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 stanziare annualmente congrue somme destinate alla formazione ed all'aggiornamento del proprio personale.
- A promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, orari e turni delle farmacie al fine di fornire alla clientela un servizio il più possibile allineato ai bisogni;
- 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 delta medesima.

MECCANISMI D'INFORMAZIONE, DI TUTELA E DI VERIFICA

Per comunicare all'utente chi è, che cosa fa e come lo vuol fare, per mettersi a disposizione e, nel contempo, verificare se i servizi prestati sono rispondenti ai suoi bisogni e se la qualità e l'efficacia sono adeguate agli standard stabiliti, Aspes S.p.A. individua un "Percorso d'informazione", articolato in vari momenti:

<u>Informazione</u>

Per informare i cittadini/utenti sulle strutture e i servizi offerti e le modalità di accesso ai medesimi, vengono stampati e distribuiti a cura di Aspes S.p.A opuscoli informativi, verrà messa a di posizione una linea telefonica tramite la quale, durante l'orario di

apertura delle farmacie, si potranno avere informazioni sui servizi offerti dalle farmacie comunali gestite, e sull'accesso ai medesimi, sulla mutuabilita dei farmaci, il prezzo, la disponibilità, gli effetti indesiderati, le interazioni, informazioni sull'assistenza integrativa ed in generale de! S.S.N. Per ulteriori informazioni è a disposizione anche il sito Web della Società, nonché l'indirizzo di posta elettronica.

Questionario

Sarà consegnato, periodicamente, un questionario inerente la valutazione dei servizi prestati e la richiesta di ulteriori servizi.

Confronto

Per verificare ulteriormente la qualità e l'efficacia del servizio prestato e coinvolgere direttamente gli utenti, potranno svolgersi periodiche interviste a campione ed incontri di confronto tra Aspes S.p.A., le Associazioni dei consumatori e i cittadini dei Comuni di Pesaro e Gabicce Mare.

Ufficio relazioni col pubblico

Le rimostranze che i cittadini vorranno direttamente esporre a seguito di un eventuale disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato l'accesso o la qualità delle prestazioni, verranno raccolte presso "l'Ufficio Relazioni col Pubblico", aperto dal lunedì al venerdì (escluso festivi infrasettimanali), dalle ore 11.00 alte ore 12.00, presso la Sede di #######. Verranno ricevuti reclami e segnalazioni per iscritto, pec o e-mail, purché non anonimi. Entro dieci giorni dal ricevimento (o venti in caso di particolare complessità dell'evento) verrà data risposta scritta al cliente previo approfondimento e valutazione dell'accaduto a cura del direttore dell'unita interessata. La valutazione dei reclami e dei suggerimenti, insieme ai questionari di valutazione sul gradimento del servizio, da parte degli utenti, forniranno alla Società un indispensabile contributo per le modifiche necessarie al miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Verifiche

Ribadendo il ruolo fondamentale delta Carta dei servizi, la società s'impegna a verificare annualmente gli obiettivi, la corrispondenza dei contenuti.

SERVIZI DI BASE

Misurazione della pressione:

Viene effettuata gratuitamente in tutte le farmacie, mediante l'utilizzo di apparecchi elettronici, rispondenti ai requisiti di legge, con l'assistenza di un operatore. Agli utenti, a richiesta, viene fornita una tessera sulla quale si possono annotare i dati riscontrati nelle varie misurazioni per verificare l'andamento della pressione nel tempo.

Controllo del peso:

in tutte le farmacie, oltre alla verifica del peso, effettuata gratuitamente, gli operatori sono disponibili a fornire consigli per una corretta alimentazione, fondamenta le per la prevenzione di numerose patologie.

Autotest diagnostici di prima istanza:

In diverse sedi, con l'ausilio di apparecchi automatici, tarati periodicamente, si possono effettuare autoanalisi del sangue per verificare i valori dei principali parametri, quali ad es. colesterolo totale, trigliceridi, glicemia, radicali liberi, PSA ...

Prenotazione dei servizi sanitari:

Viene fornito nell'ambito di un accordo con l'Azienda Sanitaria Territoriale e permette la prenotazione in tempo reale di visite specialistiche ed esami.

Informazioni:

Vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda Sanitaria Territoriale, nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda Sanitaria Territoriale per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'AST medesima.

Angolo della salute:

È uno spazio, offerto dalla farmacia in quelle sedi che dispongono di adeguata superficie, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone. L'angolo della salute realizzato assolve anche ii servizio Relazione con il pubblico.

Schede informative:

Periodicamente 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.

FARMACIA NEL TERRITORIO

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

Prevenzione ed educazione sanitaria

La Società collabora ad interventi d'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.

Farmacovigilanza

La Societa collabora con l'Azienda Sanitaria Territoriale a programmi di farmacovigilanza

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 ii paziente, in linea con quanto previsto dalle leggi sanitarie e dall'accordo collettivo nazionale per la disciplina dei rapporti con le farmacie.

Vigilanza e assistenza domiciliare

La tendenza per ii futuro sarà di ridurre al massimo la degenza ospedaliera, in modo particolare delle persone anziane, a favore di una terapia domiciliare; la Società, nell'ambito delle proprie competenze, tramite le sue farmacie diffuse su tutto il territorio comunale, si rende disponibile a collaborare con l'Azienda Sanitaria Territoriale per soddisfare i bisogni dei pazienti in terapia domiciliare.

LE NOSTRE FARMACIE

FARMACIA	INDIRIZZO	TELEFONO
A. COSTA	PESARO - VIA GIOLITTI 165	0721 454796
CATTABRIGHE	PESARO - STR. DELLA ROMAGNA 97/4	0721 282510
CENTRO	PESARO - STATALE ADRIATICA,48	0721 279139
MARE	PESARO - VIA MARCONI, 1	0721 69083
MURAGLIA	PESARO - VIA COMMANDINO,2	0721 54296
PANTANO	PESARO - VIA DANDOLO,6	0721 410050
SAN MARTINO	PESARO - VIA SOLFERINO,68	0721 54296
SORIA	PESARO - VIA LAURANA,1	0721 24790
VILLA FASTIGGI	PESARO - VIA FASTIGGI,74	0721 33257
GABICCE MARE	GABICCE MARE - VIA ROMAGNA 52/D	0541 830154