

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE

GESTITE DA INDECAST SRL

In data 28/11/2017, con deliberazione del C.C. n. 107 del Comune di Castiglione, la gestione della due farmacie comunali, è stata affidata a Indecast srl, società in house, controllata dal Comune di Castiglione delle Stiviere (Mn), che esercita sulla stessa il controllo analogo.

L'affidamento decorre dall' 01/01/2018 e termina il 31/12/2023.

La carta della qualità dei servizi è stata redatta in applicazione dell'Art. 5, commi 1 e 2 del contratto di servizio per la concessione della gestione del servizio di farmacia comunale, sottoscritto con il Comune di Castiglione delle Stiviere, in data 18/12/2017.

Nello specifico, la carta della qualità dei servizi, è un documento introdotto dalla nostra legislazione dal Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), per i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Determina la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e risponde all'esigenza di fissare delle regole e dei principi nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi ai cittadini che ne usufruiscono.

La carta della qualità dei servizi è:

- una dichiarazione d'impegni, presa da parte di un ente che eroga servizi, nei confronti dei propri utenti;
- uno strumento di comunicazione che informa sulla natura di un dato servizio, esplicitandone le modalità e gli standard promessi, individuando gli indicatori della qualità dell'offerta;
- una promessa di trasparenza con i cittadini per assicurare una qualità costante nella prestazione del servizio;
- una possibilità per l'utenza di evidenziare i propri diritti di consumatore ed esprimere le proprie valutazioni, presentando proposte di miglioramento del servizio o forme di reclamo.

Il ruolo sociale della farmacie è sempre stato centrale nel complesso panorama dei servizi socio sanitari, infatti assolve non solo al servizio fondamentale che è la dispensazione dei farmaci, ma anche di consigli, di attenzioni, di attività di prevenzione, di richieste da parte del cittadino.

La farmacia è sempre più un luogo di accesso ad una pluralità di servizi che rappresentano un'importante risorsa per i cittadini, all'interno del Sistema Sanitario Nazionale e Provinciale.

Per tale motivo le farmacie comunali gestite da Indecast srl, hanno inteso pubblicare una propria "carta dei servizi" allo scopo di informare i cittadini non solo su quanti e quali servizi vengono erogati, ma di conoscere i propri diritti, di poter esprimere consigli e critiche, di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le farmacie si impegnano a rispettare.

L'impostazione è coerente con le linee guida elaborate dall'Unione Europea.

La carta dei servizi è un documento che crescerà e si modificherà nel tempo con il contributo determinante di tutti coloro che vorranno utilizzare questa opportunità: un interscambio tra cittadini e professionisti che ha come obiettivo primario quello di interpretare i bisogni della popolazione, fornendo risposte puntuali per soddisfare le esigenze della collettività.

IL COMUNE DI CASTIGLIONE



INDECAST SRL



INFORMAZIONI SULLE ATTIVITA' DELLA FARMACIA

La salute del cittadino è considerata dalla Costituzione del nostro paese un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sanitari e sociali che vanno dal medico di medicina generale alle diverse cliniche specialistiche.

Nell'inquadramento delle attività dedicate alla salute della popolazione, le farmacie rivestono un ruolo assai importante, di intermediazione tra il cittadino e i medicinali; il ruolo che appartiene all'assistenza sanitaria di base. Le farmacie territoriali, infatti, sono presenti capillarmente sul territorio e accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno e della notte e in qualsiasi giorno dell'anno.

La farmacia è anche un più complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso ai servizi di natura biomedica.

I servizi e le prestazioni delle farmacie sono sintetizzabili come segue:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di informazione ed educazione sanitaria;
- servizi di base (che tutte le farmacie sono obbligate ad erogare);
- servizi socio sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie);

Fanno parte delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali e dei presidi sanitari;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la fornitura dei servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e Provinciale;
- la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti del cittadino, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi sociosanitari e dell'informazione;
- la farmacovigilanza.

ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI

SERVIZI	INDICATORE (modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi).	STANDARD (modo in cui il servizio offerto può essere misurato dal cittadino).
Misurazione della pressione arteriosa	1. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia 2. Referto scritto 3. Controllo regolare dell'apparecchiatura 4. campagna di sensibilizzazione	1. nel 100% delle misurazioni 2. nel 100% delle misurazioni 3. Almeno 1 volta l'anno 4. Almeno 1 volta l'anno
Controllo del peso	Disponibilità dell'apparecchiatura in ogni farmacia	Referto scritto nel 100% dei casi
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche (non ausili)	1. Tempestiva messa a disposizione 2. Condizioni di perfetto funzionamento	Disponibilità immediata per almeno il 70% delle richieste
Autoanalisi	1. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia 2. Campagna di sensibilizzazione	Servizio garantito tutti i giorni
Defibrillatore	Disponibilità dell'apparecchiatura	1. In tutte e due le farmacie 2. Personale addestrato, aggiornato e regolarmente autorizzato
Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici	Personale competente	Servizio offerto in 2 farmacie
Supporto burocratico alle richieste per i presidi	Personale esperto	Servizio offerto in 2 farmacie
Consulenza e supporto nella scelta dei presidi per incontinenti	Personale competente	Servizio offerto in 2 farmacie

ASPETTI ORGANIZZATIVI

SERVIZI	INDICATORE	STANDARD
Segnalazione tempestiva delle reazioni avverse o indesiderate per tutti i prodotti acquistati in farmacia	Tempo intercorrente fra arrivo della segnalazione e invio alle autorità competenti	Entro il giorno successivo
Identificabilità del personale	Presenza cartellino distintivo con nome e qualifica	100% del personale di farmacia nel 100% delle ore di apertura al pubblico
Accesibilità all'informazione della farmacia di turno	Adeguate illuminazione e protezione delle bacheche indicanti le farmacie di turno	100% delle farmacie
Aggiornamento professionale	Numero delle persone formate	100% del personale
Possibilità di reclamo	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Preso in carico in massimo 5 giorni lavorativi

ASPETTI FUNZIONALI

SERVIZI	INDICATORE	STANDARD
Servizi di attenzione e riservatezza	Presenza di un angolo dell salute. (luogo separato, in cui il farmacista risponde in maniera esauriente e riservata ai vari quesiti e dubbi connessi alle terapie e al mantenimento del benessere psico-fisico della persona)	<ol style="list-style-type: none"> 1. In ogni farmacia 2. presenza di un apposito cartello 3. Usato nel 100% delle richieste del cittadino
Disponibilità del prodotto	Tempo di messa a disposizione	Mezza giornata nel 90% dei casi
Terapia del dolore	Numero richieste non evase	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Consulenza al cittadino sul corretto utilizzo dei prodotti	Questionario di Customer satisfaction	cadenza annuale
Guardia farmaceutica notturna e diurna (turni)	Tempo di risposta alle chiamate	Immediato nel 100% dei casi con farmacista presente
Informazione su farmaci equivalenti e loro disponibilità	Questionario di customer satisfaction	cadenza annuale

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 degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e adeguata alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

Laddove l'assunzione dei farmaci richiede la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista raggiunge l'efficacia fornendo altresì indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati. La garanzia di efficacia, per quanto attiene ai prodotti vendibili al di fuori della prescrizione medica, si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche in merito alla effettiva comprovata utilità di detti prodotti, facendosi altresì carico di verificare la correttezza delle motivazioni per le quali l'utente richiede tali prodotti.

EFFICIENZA, i farmacisti operano per mantenere alti i 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.

In particolare i farmacisti si impegnano per predisporre schede informative ed interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti negativi. I farmacisti, inoltre si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base delle strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte dei cittadini.

I farmacisti dotano la propria struttura del maggior numero di servizi utili al cittadino e si accertano che la loro accessibilità sia sempre sostanziale e non formale.

EGUAGLIANZA, 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.

Quindi i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute.

A fronte dell'aumento della popolazione anziana, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da paesi stranieri, i farmacisti garantiscono alle fasce di popolazione più deboli la comprensione delle informazioni ricevute, con manifesti, opuscoli e quant'altro ritenuto utile.

PARTECIPAZIONE, intesa come possibilità del cittadino di porre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie osservazioni.

Partecipazione intesa soprattutto come un sistema di comunicazione rivolto alla educazione sanitaria in stretta collaborazione con i distretti e i medici di medicina generale.

CORTESIA, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre allo scopo di evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi e il proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto.

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 di abuso, gli abusi e la scorretta eliminazione di farmaci scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, il farmacista rende note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare suggerimenti e/o reclami.

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA', intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del sistema sanitario nazionale provinciale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

IMPARZIALITA', 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.

In particolare il farmacista cura il proprio aggiornamento come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, collaborando con il medico di base nel segnalare dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci prescritti.

CONTINUITA', i farmacisti si impegnano a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni delle 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. Inoltre il farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino tramite la propria rete di farmacie.

TRASPARENZA, intesa come lo sforzo degli operatori della farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consente al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

RISERVATEZZA, il farmacista non divulga mai le notizie riguardo l'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente ha usufruito.

Eventuali non ottemperanze al suddetto principio vengono sanzionate, anche formalmente.

Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata anonima.

IMPEGNI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

La farmacia non è solo il luogo in cui si distribuiscono i medicinali. Nel corso degli ultimi anni, accanto alla dispensazione dei farmaci, si sono aggiunte infatti altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. Bisogna ricordarsi infatti, che la società cambia e il farmacista deve rispondere alle esigenze che una volta non erano sentite.

La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi dei bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e delle prevenzioni di potenziali eventi perturbatori, ha stimolato la nascita, in farmacia, di una vasta offerta di servizi socio-sanitari: di base, specialistici, e volti all'informazione/educazione sanitaria. In realtà lo spirito che ci anima non è quello di rispondere alla richiesta di aiuto del cittadino, ma, soprattutto, di anticipare tale possibile evocazione.

Nel capitolo "ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITA'", abbiamo elencato i servizi che le farmacie comunali gestite da Indecast srl sono in grado di offrire. Ci è sembrato opportuno fornire al cittadino una visuale completa su tutte le attività che sono inerenti allo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna, "standard" e relativi "indicatori", così da consentirgli di valutare l'effettiva qualità del servizio.

Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro del farmacista possa essere osservato in tutta trasparenza, e accettiamo che venga valutato da parte di chi vi si rivolge.

LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

La farmacia nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale e si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo primario di luogo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale e assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione del cittadino.

Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuovere la visibilità e a intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il suo ruolo di educatore sanitario gli impone.

La farmacia ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento delle qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini.

I modi della partecipazione sono molteplici:

- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (customer satisfaction) e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e dal rapporto farmacista-cittadino.;
- Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio, la farmacia garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio. Nel caso di suggerimenti e reclami, questi verranno regolarmente presi in carico e valutati. L'esito verrà sempre comunicato alla persona.

LA TUTELA DEL CITTADINO

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori della normativa comunitaria, nazionale e provinciale, le farmacie si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle farmacie ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi: l'osservanza dei principi fondamentali e degli standard di qualità in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre anche al direttore della farmacia le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei servizi. Qualora, il direttore della farmacia non fosse presente al momento della richiesta di chiarimenti da parte del cittadino, o se presente comunque impossibilitato a prendersi cura immediatamente della situazione, sarà cura del direttore stesso o, in caso di impossibilità documentata, di un suo incaricato, contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 5 giorni lavorativi.

Nel caso poi il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal direttore della farmacia, potrà sempre rivolgersi a un organismo di secondo livello chiamato "Direzione Indecast".

Potrà rivolgersi alla "Direzione Indecast" nel caso il mancato rispetto della carta dei servizi sia imputabile direttamente al direttore della farmacia.

Questo strumento è del tutto innovativo nel panorama delle carte dei servizi e dei rapporti farmacia-cliente in Italia.

Il funzionamento della "Direzione Indecast" è improntato a semplicità, gratuità, garanzia di terzietà.

La natura dell'attività svolta dalla "Direzione Indecast" è conciliativa. Ciò significa adottare un metodo e una prassi per risolvere le divergenze: semplice, fondato sulla volontà delle parti di trovare un accordo.

RECLAMI

Il cittadino può avanzare critiche o reclami in forma scritta, in merito al mancato rispetto dei principi e degli standard esposti in questa carta, o chiedere un appuntamento con il direttore della farmacia, che verrà fissato entro massimo 5 giorni lavorativi dalla richiesta. In caso di assenza o impedimento del direttore si procederà come meglio descritto al terzo capoverso del capitolo "TUTELA DEI CITTADINI"

La persona che sporge reclamo ha la facoltà di mantenere riservata la propria identità nei soli confronti del farmacista o del direttore della farmacia oggetto dell'osservazione.

Le farmacie si impegnano a rispondere al presentatore del reclamo entro 15 giorni lavorativi dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il presunto disservizio oggetto del reclamo qualora il comportamento oggetto di osservazione si ritenga conforme ai criteri citati. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino stesso, se così richiesto).

FARMACIE DI TURNO

La farmacia di turno, rappresenta un importante servizio ai cittadini. Ha lo scopo di garantire l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario di apertura ordinario. Questo servizio è regolamentato da una apposita legge provinciale che stabilisce le modalità di applicazione.

Il servizio dei turni di farmacia, svolto a rotazione dalle farmacie del territorio comunali e private, esplica la sua funzione assicurando ai cittadini la reperibilità dei farmaci, prescritti da un medico, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Come è possibile sapere qual è la farmacia di turno a noi più vicina?

E' molto semplice:

- consultando le bacheche esposte d ogni farmacia;
- consultando le apposite rubriche sui quotidiani locali;
- consultando il sito www.ASLMN.IT;
- CONSULTANDO IL SITO WEB DEL Comune di Castiglione delle Stiviere;
- chiamando il numero 800533167

RICORDATI CHE

- 1.** Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
- 2.** Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo del medicinale.
- 3.** Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco è una sana abitudine.
- 4.** Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
- 5.** non si devono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
- 6.** Segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura è un tuo diritto e aiuta tutti.
- 7.** E' bene riporre i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
- 8.** E' opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
- 9.** Non bisogna gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.
- 10.** E' molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il medico.