

CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA SANTO MONTE

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'Asp dei Comuni della Bassa Romagna, con sede in via Mazzini n. 3 a Bagnacavallo (Ra), telefono 0545/934782, fax 0545/61119 è un'Azienda di Servizi alla Persona che gestisce diversi servizi pubblici tra cui anche la Farmacia Santo Monte, sita a Bagnacavallo in via Mazzini n. 5.

A livello nazionale le farmacie aperte al pubblico possono essere di due tipi: pubbliche o private. Nel territorio del Comune di Bagnacavallo, ove operano n. 4 farmacie, è l'unica pubblica.

La Farmacia gestita dall'Asp dei Comuni della Bassa Romagna è:

FARMACIA SANTO MONTE

Viale Mazzini n. 5 - tel. 0545/61110

direttore: dott. Paolo Segurini

La Farmacia Santo Monte fu acquistata dall'O.P. Monte di Pietà il 27 novembre 1817 con rogito Notaio Margotti Ignazio ed aperta al pubblico il 29 settembre 1818. Con Regio Decreto del 10 marzo 1932, a firma Vittorio Emanuele III Re d'Italia, la Farmacia venne scorporata dal Monte di Pietà ed incorporata nell'O.P. Istituzione Elemosiniera, appositamente costituita con lo stesso decreto. Con Decreto del Presidente della Regione Emilia Romagna n. 603 dell'11/9/1991, l'O.P. Istituzione Elemosiniera è stata fusa con l'O.P. Casa di Riposo F.lli Bedeschi. La sede della Farmacia è in Via Mazzini n. 5 a Bagnacavallo. E' inserita all'interno del Palazzo delle Opere Pie che fu costruito nel 1728 come residenza del Vescovo qualora si fosse fermato per diverso tempo in città. Il Cardinal Legato diede però parere contrario a periodi di prolungata assenza del vescovo da Faenza, e così il palazzo passò al Sacro Monte ed alla Congregazione delle Opere Pie.

Le Farmacie sono una parte del sistema sanitario nazionale alle quali è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

La Farmacia Santo Monte di Bagnacavallo ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per informarli sui servizi che possono erogare e sugli standard di qualità che si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto dalla Farmacia Santo Monte per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la "Carta dei Servizi". Nella nostra legislazione la normativa di riferimento e il primo atto rilevante è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994 (cosiddetta direttiva Ciampi), con cui sono state dettate regole e principi, in seguito richiamati dall'Art. 11 del d.lgs.n.286 del 1999, che rappresenta il fondamento legislativo delle carte dei servizi. Un documento, dunque, con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia dei cittadini nei confronti della propria Farmacia.

Un momento preciso per riaffermare il ruolo positivo per tutta la cittadinanza che ha da sempre svolto la Farmacia Santo Monte.

La carta dei servizi della Farmacia sarà aggiornata almeno ogni tre anni.

La Farmacia Santo Monte garantisce una presenza efficace sul territorio ponendosi come vero e proprio "presidio socio sanitario e centro di servizi sanitari" nel quale, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, (alcuni all'interno del Servizio Sanitario Nazionale), essenziali per i cittadini.

La Farmacia è un 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 a servizi di natura bio-medica.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella erogazione dei servizi di competenza, la Farmacia Santo Monte di Bagnacavallo opera nel rispetto dei seguenti principi:

efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, diritto di scelta, trasparenza e riservatezza, tutela del cittadino, partecipazione del cittadino.

Efficacia

Il Farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

Efficienza

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

Eguaglianza

Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

Cortesia

È la ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

Miglioramento della qualità

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando metodologie comuni a tutte e nove le Farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.

Trasparenza e riservatezza

Trasparenza e riservatezza rappresentano, insieme, lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

Tutela del cittadino

La Farmacia pone al centro dell'attenzione il Cittadino e quindi tutta l'attività è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità.

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, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale. Inoltre, la farmacia

assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale.

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 rimuoverne la visibilità e ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone.

Partecipazione del cittadino

La Farmacia ritiene indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, non solo attraverso le loro Organizzazioni rappresentative, ma con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio.

L'Azienda garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso:

- incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico;
- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (*customer satisfaction*) e ricerche sul gradimento, in senso specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni o utilizzando l'apposita scheda (allegata al presente documento) da recapitare presso la Farmacia Santo Monte o inviandola per posta elettronica al seguente indirizzo:

farmaciasantomonte@aspbassaromagna.it

Il cittadino avrà diritto ad una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

I SERVIZI PER IL CITTADINO

Questi sono i servizi tradizionali e dovuti della Farmacia:

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

Rispetto alle attività tipiche della Farmacia, la Farmacia Santo Monte ha individuato servizi aggiuntivi e di completamento nella sfera della salute, da fornire di concerto e in convenzione con le strutture sanitarie e le Associazioni che hanno come finalità la tutela e la promozione della Salute, finalizzati agli obiettivi di:

- **favorire la prevenzione;**
- **soddisfare i bisogni della popolazione;**
- **cogliere le istanze di una società in evoluzione;**

- **contribuire a formare nuove generazioni sempre più consapevoli dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.**

La Farmacia non è solo il luogo in cui si distribuiscono i medicinali.

Nel corso degli ultimi anni, accanto alla dispensazione dei farmaci (DPC, Distribuzione per conto), si sono aggiunte altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e al benessere generale della persona ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi socio sanitari di base, specialistici e volti all'informazione ed educazione sanitaria quali:

Misurazione della pressione

Questo servizio è costantemente disponibile ed effettuato con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; l'utente riceve una tesserina sulla quale inserirà i dati riscontrati ad ogni misurazione, potendo così seguire, nel corso del tempo, l'andamento della propria pressione. Il servizio è a pagamento.

Controllo del peso

L'operazione prevede, oltre alla verifica di peso, la disponibilità degli operatori a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie. Il servizio è a pagamento.

Autonalisi

Nella Farmacia è possibile effettuare test di prima istanza quali glicemia, colesterolo totale, colesterolo HDL, colesterolo LDL, trigliceridi, seguiti direttamente dal farmacista per un primo parere. Il servizio è a pagamento.

Noleggìo apparecchi

Il noleggìo apparecchi elettromedicali è un servizio che permette al cittadino di usufruire di strumenti sempre nuovi, controllati, funzionali, per l'uso momentaneo o periodico senza l'obbligo di acquisto: apparecchi aerosol, bilance pesa neonati, tiralatte elettrici, bastoni e stampelle, aste per flebo. Il servizio è a pagamento.

Prenotazioni esami e visite specialistiche

La Farmacia Santo Monte è collegata con il CUP (Centro Unico Prenotazioni) dell'Azienda Sanitaria Locale di Ravenna. Il cittadino può prenotare senza file né attese visite e prestazioni specialistiche durante l'orario di apertura delle farmacie. A completamento di questo servizio gli operatori sono in grado di fornire tutti i suggerimenti necessari per effettuare esami ed indagini corrette e consegnare schede informative ai servizi sanitari. Il servizio è gratuito.

Angolo della salute

La Farmacia Santo Monte possiede uno spazio riservato nel quale, in maniera esauriente e riservata, è possibile ottenere risposte alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico.

Un angolo nel quale, personale specializzato è disponibile a dedicare qualche minuto di attenzione in più alle esigenze degli utenti.

In questo spazio, ben visibile e facilmente accessibile, si trovano tutte le attrezzature necessarie a fornire le prestazioni.

Una vetrina sarà adibita alla divulgazione dei servizi offerti.

L'angolo della salute così realizzato assolve anche al ruolo di ufficio Relazioni con il Pubblico. Dove in una apposita cassetta l'utente può inserire eventuali osservazioni e richieste.

Schede informative

Presso la Farmacia vengono distribuite agli utenti, schede informative e pubblicazioni sulle malattie più comuni, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e su quanto altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

Educazione sanitaria

L'Azienda si fa carico di interventi di Informazione, Educazione Sanitaria ed Educazione alla Salute, nelle scuole elementari e medie, nelle case di riposo, nelle comunità e nelle università della Terza Età.

Farmacovigilanza

La Farmacia si impegna ad interagire con i medici di base sulla farmacovigilanza, mediante stampa e distribuzione ai cittadini di schede di rilevamento di eventuali effetti collaterali, con ritiro delle medesime, dopo la loro compilazione da parte dei medici e consegna da parte degli stessi all'autorità competente.

La Farmacia, inoltre, si fa carico del rilevamento di effetti collaterali dei farmaci SOP (Senza Obbligo di Prescrizione) e da Banco e dei prodotti cosmetici.

In questo caso la scheda è gestita direttamente dalla Farmacia, informando il medico della segnalazione pervenuta e comunque trasmettendo l'informazione all'autorità competente.

Potrà inoltre essere effettuato un monitoraggio delle patologie invalidanti più frequenti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i distretti di base.

Pagamenti

Nella Farmacia è possibile effettuare pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito Visa e Mastercard. La Farmacia rilascia scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni qualora la normativa fiscale lo consenta.

Cinque domande da rivolgere sempre al tuo farmacista *per usare al meglio i farmaci*

A quasi tutti capita, prima o poi, di dover prendere una compressa, magari per combattere un sintomo che può apparire banale. Non facciamolo a cuor leggero: il farmaco non è mai un prodotto neutro ed è bene assumerlo

con prudenza. Un semplice antistaminico preso per combattere i fastidiosi sintomi di un'allergia, ad esempio, può provocare stati di pesante sonnolenza che, in caso di viaggio in auto, ci esporrebbero a gravi rischi.

Occorre avere grande attenzione quando si segue già una terapia con altri farmaci, (come spesso accade agli anziani e ai malati cronici). Le medicine, possono anche non essere compatibili tra loro con possibili conseguenze gravi o addirittura fatali.

Ecco perché, quando ci rechiamo in farmacia, dobbiamo sempre preoccuparci di rivolgere queste semplici ed importanti domande al nostro farmacista, alle quali lui sarà lieto di rispondere, perché questo è il senso della sua professione, e che ci permetteranno di assumere più tranquillamente e senza rischi il farmaco, impiegandolo al meglio. E, magari, risparmiando anche qualcosa.

- Come, quando e per quanto tempo devo prendere questa medicina?
- Questo farmaco può dare luogo a interazioni pericolose se assunto con altri farmaci o con particolari alimenti?
- Questo farmaco ha effetti collaterali conosciuti? E quali?
- Come devo conservare questo farmaco? Per quanto tempo è utilizzabile, una volta aperta la

confezione?

- Ci sono equivalenti generici, (cioè un farmaco a minor prezzo e con lo stesso principio attivo e lo stesso dosaggio), che corrispondono a questa specialità medicinale?

VALIDITA'

Questa Carta dei Servizi è adottata dall'Asp dei Comuni della Bassa Romagna a far data dal 01.07.2015; eventuali modifiche alla presente Carta dei Servizi verranno tempestivamente portate a conoscenza dei clienti.