



# Carta della qualità dei servizi

## Servizio Farmacie Comunali

<b>Rev.</b>	<b>Data Approvazione</b>	<b>Motivo</b>	<b>Redazione</b>	<b>Approvazione</b>
0	29/10/2010	Prima emissione	Farmacie	CdA
1	08/11/2018	Modifica	Farmacie	CdA
2	15/02/2019	Modifica indirizzo sede	Farmacie	DG

## Sommario

Introduzione .....	3
1. I principi fondamentali .....	4
2. Servizi e standard di qualità.....	5
3. Presentazione dei reclami .....	6
4. La guardia farmaceutica (farmacia di turno) .....	7
5. I consigli del farmacista.....	7
6. Numeri utili.....	8

## Introduzione

La presente Carta dei servizi è stata formalizzata ed adottata a seguito della certificazione della qualità (UNI EN ISO 9001:2015) rilasciata all'APM Spa, quale società che gestisce le tre farmacie comunali nel Comune di Macerata.

Con l'approvazione della Carta dei Servizi le tre farmacie saranno tenute a garantire il rispetto di quanto in essa contenuto.

La Carta dei Servizi vuole essere l'espressione di un rapporto innovativo volto a soddisfare le esigenze della persona.

Le Farmacie Comunali di Macerata intendono offrire un uguale impegno e approccio verso i clienti, che si traduce in uguali forme di informazione, comunicazione, trasparenza e garanzia.

In questo senso la società ritiene che la Carta dei Servizi non soltanto sia un atto dovuto nel quadro degli obblighi richiesti dai contratti di servizio, ma soprattutto un contributo significativo, coerente con la natura pubblica delle farmacie e con la loro finalità istituzionale.

La farmacia è un presidio del Servizio Sanitario Nazionale, cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute della persona, dispensando il farmaco in modo capillare e diffuso sul territorio.

Le farmacie comunali di Macerata hanno deciso di rivolgersi direttamente ai loro clienti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che possono erogare e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi specifici indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione della persona per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto da tutte le farmacie comunali per rivolgersi alla persona con le predette finalità è la **“Carta dei Servizi”**, il documento introdotto nella nostra legislazione dal decreto legge 12 maggio 1995 n.163, convertito con la legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), inerente proprio i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Si tratta di un documento attraverso il quale l'APM Spa intende:

1. stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nella persona;
2. riaffermare con chiarezza il ruolo e i valori peculiari della farmacia pubblica;
3. operare secondo parametri di trasparenza, correttezza e professionalità;
4. valorizzare le competenze dei propri collaboratori farmacisti.

## 1. I principi fondamentali

Nella erogazione dei servizi di competenza, le Farmacie Comunali di Macerata operano nel rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, diritto di scelta, trasparenza e riservatezza, tutela e partecipazione della persona.

- **Efficacia**

Il Farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo cura di fornire alla persona tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione, conservazione, trasporto e smaltimento di farmaci e parafarmaci, per favorirne l'uso più corretto; garantisce informazioni comprensibili e trasparenti sulle caratteristiche e sui prezzi dei farmaci e prodotti, anche attraverso l'adozione di nuove tecnologie e laddove sia possibile, propone il farmaco equivalente a prezzo più basso.

- **Efficienza**

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

- **Eguaglianza**

Ogni cliente, 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 la persona improntato ai criteri di attenzione e disponibilità.

- **Miglioramento della qualità**

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando 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 della persona 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 la persona 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 della persona**

Le Farmacie Comunali pongono al centro della propria attenzione la Persona e quindi tutta la loro 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 dei presidi sanitari, secondo gli accordi regionali con il sistema sanitario, dei servizi sanitari e sociosanitari, pone al centro della sua azione la persona 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 della persona 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 della persona.**

La Farmacia Comunale ritiene indispensabile il coinvolgimento delle persone, con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio. La Farmacia Comunale garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto. Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, la Farmacia si impegna a realizzare e a rendere operative ulteriori forme di tutela della persona. Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia Comunale ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa esposti.

**2. Servizi e standard di qualità.**

1	Misurazione della pressione arteriosa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia;</li> <li>2. Referto scritto;</li> <li>3. Controllo regolare dell'apparecchiatura e taratura annuale.</li> </ol>
2	Controllo del peso	Disponibilità dell'apparecchiatura in ogni farmacia
3	Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche (non ausili)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempestiva messa a disposizione;</li> <li>2. Condizioni di perfetto funzionamento</li> </ol>
4	Autoanalisi (misurazione colesterolo, glicemia e trigliceridi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia;</li> <li>2. Controllo semestrale efficienza strumentazione</li> </ol>
5	Servizi alla persona specifici: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. servizi per celiaci</li> <li>2. servizi per diabetici</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vendita ampia gamma prodotti senza glutine;</li> <li>2. Vendita ampia gamma prodotti e laboratorio analisi</li> </ol>
6	Consegna farmaci a domicilio	Consegna gratuita in giornata per anziani ultra 70enni residenti nel comune
7	Controllo continuo dei farmaci venduti	Segnalazione tempestiva delle reazioni avverse o indesiderate per tutti i prodotti acquistati in farmacia

8	Identificabilità del personale	Camice bianco e cartellino distintivo con nome e qualifica
9	Accessibilità all'informazione della farmacia di turno	Adeguate illuminazione e protezione delle bacheche indicanti le farmacie di turno
10	Possibilità di reclamo	Il modello è reperibile nel sito <a href="http://www.apmgroup.it">www.apmgroup.it</a> , sezione farmacie, Area download.

### 3. Presentazione dei reclami

Il cliente può segnalare alla APM qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella Carta dei Servizi attraverso un reclamo in forma scritta, mediante il “Modulo Reclamo” (disponibile sul sito internet della APM: [www.apmgroup.it](http://www.apmgroup.it), presso lo sportello clienti in Viale Don Bosco n. 34 – Macerata e nelle sedi delle farmacie comunali), oppure con semplice lettera o a mezzo e-mail.

A seguito del reclamo verrà inviata al cliente una risposta scritta entro il termine di 30 gg. Lavorativi dal ricevimento.

Le risposte fornite al cliente conterranno:

- il riferimento al reclamo;
- l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui il cliente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- la valutazione documentata effettuata dall'azienda in merito alla fondatezza o meno del reclamo e i riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- l'indicazione delle cause che hanno portato al reclamo;
- l'indicazione dei tempi entro i quali APM provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto per evitare il ripetersi di tale situazione;
- l'indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all'Autorità di Ambito, e della possibilità di adire in giudizio il Gestore per l'eventuale richiesta di risarcimento danni;
- l'elenco della documentazione allegata.

#### **4. La guardia farmaceutica (farmacia di turno)**

La Guardia Farmaceutica (farmacie di turno) rappresenta un importante servizio alle persone. Ha lo scopo di garantire l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario. Questo servizio è regolamentato a una apposita legge regionale 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 alle persone la reperibilità di 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 da ogni farmacia;
- consultando le apposite rubriche sui quotidiani locali;
- consultando il sito [www.apmgroup.it/farmacie/turni.html](http://www.apmgroup.it/farmacie/turni.html);
- chiamando il 118.

L'elenco annuale dei turni di tutte le farmacie è disponibile gratuitamente presso le farmacie.

#### **5. I consigli del farmacista**

Dieci consigli utili per un uso corretto dei farmaci:

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un 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 tuo farmacista.

## 6. Numeri utili

Farmacia comunale 1	Corso Cavour 82	Tel. 0733/231725	Fax 0733/232439	e-mail <a href="mailto:farmacia1@apmgroup.it">farmacia1@apmgroup.it</a> PEC <a href="mailto:farmacia1@pec.apmgroup.it">farmacia1@pec.apmgroup.it</a>
Farmacia comunale 2	Via Bramante 97	Tel. 0733/292142	Fax 0733/280740	e-mail <a href="mailto:farmacia2@apmgroup.it">farmacia2@apmgroup.it</a> PEC <a href="mailto:farmacia2@pec.apmgroup.it">farmacia2@pec.apmgroup.it</a>
Farmacia Comunale 3	Via Pace 3	Tel. 0733/260322	Fax 0733/267168	e-mail <a href="mailto:farmacia3@apmgroup.it">farmacia3@apmgroup.it</a> PEC <a href="mailto:farmacia3@pec.apmgroup.it">farmacia3@pec.apmgroup.it</a>
APM S.p.A.	Viale Don Bosco n. 34 Macerata	Tel. 0733/29351	Fax 0733/2935213	e-mail <a href="mailto:info@apmgroup.it">info@apmgroup.it</a> PEC <a href="mailto:apmgroup@pec.apmgroup.it">apmgroup@pec.apmgroup.it</a>