



FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

CARTA DEI SERVIZI
FARMACIA COMUNALE
BEATO BERTRANDO SRL
DI FONTANIVA
Padova

SEDE FARMACEUTICA N.2

VIA DANTE N.72

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

INDICE

1. *La carta dei servizi della Farmacia Comunale Beato Bertrando*
2. *Attività della Farmacia*
3. *Principi Fondamentali*
4. *Standard di qualità dei Servizi offerti*
5. *Monitoraggio della qualità e partecipazione del cittadino*
6. *Personale Organico*
7. *Decalogo del Farmaco*

1. La carta dei servizi della Farmacia Comunale

La carta dei servizi della farmacia comunale è rivolta agli utenti e rappresenta un patto di qualità tra la farmacia comunale e gli stessi utenti. In questo documento sono chiariti i principi fondamentali di erogazione del servizio e i relativi standard di qualità erogata. In particolare la Carta dei Servizi definisce i principi, i criteri e le modalità per l'erogazione dei servizi all'utente, stabilisce con standard verificabili i servizi regolamentati; assicura la partecipazione dei cittadini indicando riferimenti precisi per inoltro dei reclami e segnalazioni da parte dell'utente. L'utente può conoscere il contenuto della Carta dei Servizi consultando la copia disponibile presso la farmacia comunale oppure visitando il sito Internet del Comune di Fontaniva alla sezione amministrazione trasparente / enti controllati / società partecipate (www.comune.fontaniva.pd.it).

2. Attività della Farmacia

La farmacia è un presidio socio — sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche. La Farmacia Comunale di Fontaniva — ubicata in via Dante 72 -

IL Direttore dott.ssa Albiero Elena, assicura ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

- Dispensazione di farmaci e presidi
- Assistenza integrativa
- Servizi di base
- Educazione sanitaria

Fanno parte delle competenze della Farmacia Comunale:

- **l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione di medicinali e farmaci** di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi **medicinali generici/equivalenti e omeopatici**, assicurando, da parte di tutti gli operatori della farmacia, un comportamento improntato al rispetto e alla riservatezza, alla cortesia ed alla disponibilità al dialogo. Si impegna inoltre a rispettare tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, a smaltirli ottemperando a tutte le disposizioni per la salvaguardia ambientale;
- **consulenza professionale e qualificata sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;**
- **preparazione di prodotti omeopatici e fitoterapici**, con comunicazione del farmacista circa la corretta conservazione domestica e l'utilizzo più efficace dei prodotti venduti;
- **dispensazione di parafarmaco in genere**, compresi prodotti per l'igiene e cura della persona, dietetici, cosmetici e prodotti per l'infanzia, selezionati per l'efficacia e la tollerabilità;
- **ricca fornitura di prodotti per la prima infanzia coerentemente con il progetto "Farmacia dei Bimbi";**
- **la preparazione estemporanea dei medicamenti;**
- **iniziative di prevenzione e di educazione alla salute** supportate da pubblicazioni specialistiche (angolo della salute, informazioni sull'accesso alla specialistica e ai vari servizi, predisposizione schede informative, organizzazione incontri);
- **la fornitura di prodotti e servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Ssn** (diabetologici, prodotti per celiaci, stomi, ecc);
- **la farmacovigilanza.**

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

La Farmacia Comunale si impegna a fornire nel territorio i seguenti servizi:

• **Consegna dei farmaci a domicilio** - La Farmacia garantirà la consegna a domicilio gratuita dei farmaci a favore delle seguenti categorie:

- Pazienti particolarmente disagiati e privi di assistenza domiciliare la cui condizione deve risultare da una certificazione rilasciata da una struttura pubblica;
- Pazienti di età superiore ai 70 anni privi di assistenza, i disabili, gli invalidi, i non deambulanti.

Tale servizio sarà svolto dall'associazione Sos Alta Padovana onlus.

• **Misurazione della pressione** - La farmacia assicura a tutti gli utenti la misurazione gratuita della pressione mediante apparecchi elettronici rispondenti alle norme di legge a disposizione di tutti gli utenti. Il personale addetto consegnerà alla clientela una tessera con riportati i dati riscontrati che permetteranno di seguire l'andamento della pressione nel corso del tempo.

• **Farmacia dei bimbi**— La farmacia assicura particolari sconti su prodotti per i bimbi fino ai 2 anni e propone incontri annuali su tematiche inerenti la loro cura e salute.

• **Noleggio apparecchiature elettromedicali** — Il noleggio apparecchi elettromedicali è un servizio che permette al cittadino di usufruire di strumenti controllati e funzionanti per l'uso momentaneo e periodico senza obbligo di acquisto (es: bilance pesa neonati, tiralatte, carrozzine ecc). Il servizio è a pagamento.

• **Raccolta di farmaci scaduti** — La farmacia assicura la raccolta di farmaci scaduti mediante la predisposizione di appositi contenitori.

• **Prenotazione dei servizi sanitari tramite CUP** - Tale servizio viene fornito dalla farmacia nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali (es: prenotazione di esami e visite specialistiche).

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

La Farmacia si impegna altresì:

- a collaborare con le Aziende sanitarie locali 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 promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, i turni di apertura della farmacia;
- a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nei locali della farmacia, sito Internet della stessa 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.

3. Principi Fondamentali

Tali prestazioni sono erogate nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, trasparenza, diritto di scelta, riservatezza, accoglienza.

Eguaglianza - A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì poiché ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute.

La Farmacia garantisce tale comprensione con manifesti, opuscoli, e quant' altro ritenuto utile.

Imparzialità - Il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute; a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso.

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

Continuità - Il farmacista deve operare impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura.

Partecipazione - Ogni cittadino ha il diritto di partecipare e di collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni.

Efficienza ed efficacia - Il farmacista opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento professionale non come mero adempimento di un obbligo legale, ma come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci.

Cortesìa - Il farmacista ricerca un dialogo con il cittadino che ne aumenti la comprensione.

Valutazione e miglioramento della qualità - Intesa come attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati, in collaborazione con il SSN.

Trasparenza - Intesa come l'impegno del farmacista ad instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

Diritto di scelta - Ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove.

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

Riservatezza - Intesa come l'impegno del farmacista a non divulgare le notizie riguardo all' acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, abbia usufruito. Il Direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori.

Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima.

Accoglienza - Intesa come l'impegno del farmacista che ogni ambiente della farmacia sia facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.

4. Standard di qualità dei Servizi offerti

La Società garantisce:

- 1) che la spedizione della ricetta in farmacia 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 siano disponibili nel normale ciclo distributivo;
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
- 4) che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici per il disturbo segnalato;
- 5) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- 6) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

- 7) che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- 8) che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza e della qualità di tutti i prodotti venduti in farmacia;
- 9) che venga effettuata la pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia nel rispetto della normativa vigente;
- 10) un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia, secondo le loro specifiche competenze;
- 11) la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di trasparenza dei farmaci, della Carta dei Servizi;
- 12) al cittadino che, in caso di emergenza, saranno fornite le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- 13) il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- 14) una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;
- 15) che siano rispettate le norme della farmacopea ufficiale per la preparazione e il confezionamento di preparati galenici;
- 16) di fornire consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini sia, infine, se interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista;
- 17) di creare un "angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
- 18) di prevedere uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi ;
- 19) di scegliere, nell'attuazione delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti;

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

- 20) di creare, al suo interno, uno spazio apposito dedicato alle informazioni di carattere socio-sanitario,
- 21) la disponibilità anche ad ospitare informazioni fornite dalla Usl sui propri servizi;
- 22) di fornire tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi;
- 23) di dotare tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
- 24) di promuovere essa stessa o, comunque, partecipare a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- 25) di assicurare servizio di pronto intervento per piccole medicazioni con l'ausilio di infermieri specializzati;
- 26) di arredare adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;
- 27) di esporre una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono delle farmacie ivi indicate;
- 28) di affiggere un cartello con la dicitura «Non fumare» e si impegna a far rispettare tale indicazione in tutti i propri locali;
- 29) di provvedere alla rimozione delle barriere architettoniche, esterne ed interne, e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e, quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini;
- 30) la consegna del farmaco a domicilio per particolari categorie di utenti;
- 31) di prestare particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.).

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

5. Monitoraggio della qualità e partecipazione del cittadino.

La Farmacia Comunale si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza.

La Farmacia si impegna a migliorare gli standard di qualità tramite la loro verifica periodica. La verifica periodica dei parametri qualitativi e quantitativi dei servizi e degli standard, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare le modalità di erogazione dei servizi offerti, viene effettuata con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori, anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza con cadenza annuale.

La farmacia prevede le seguenti modalità di partecipazione del cittadino:

- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini e ricerche sul gradimento dei servizi erogati dalla farmacia comunale. La farmacia comunale si impegna a svolgere queste indagini con cadenza annuale.
- Incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico.
- Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio.

La Farmacia Comunale si impegna a trasmettere al Comune, con cadenza annuale, una relazione sul grado di soddisfazione dell'utenza contenente, tra l'altro, specifiche considerazioni in merito alle eventuali osservazioni, suggerimenti formulate dall'utenza.

Ogni cittadino fruitore del servizio ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e degli standard di qualità in essa contenuti.

Il cittadino può esporre direttamente al Direttore della Farmacia, in forma riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella Carta dei Servizi. Qualora il Direttore sia impossibilitato a dare immediato riscontro

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

alla richiesta di chiarimenti inoltrata dal cittadino contatterà direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 10 giorni. Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal Direttore della Farmacia, potrà presentare reclamo scritto al Comune di Fontaniva. Il Comune, sentiti entro 15 giorni il Direttore ed eventualmente il personale della farmacia, si impegna a rispondere al reclamante entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla Carta dei Servizi, ovvero censurando secondo le previsioni contrattuali tale comportamento qualora venga giudicato non conforme a detti criteri. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al Direttore della farmacia, mantenendo l'anonimato del cittadino.

6. Personale Organico

Il personale presso la Farmacia, ad oggi, è composto da:

- n° 1 Direttore
- n° 2 Farmacisti a tempo pieno
- n° 2 Farmacisti a tempo parziale

Il Direttore cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi fondamentali sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della presente Carta dei Servizi, facendone sottoscrivere una copia.

7. Dieci regole per una buona assunzione del Farmaco

1. Il medicinale va usato solo in caso di necessità;
2. Chiedere non costa nulla, rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio rispetto all'utilizzo di un medicinale;
3. Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia;
4. Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco;

DIRETTORE dott.ssa Albiero Elena





FARMACIA COMUNALE

BEATO BERTRANDO S.r.l.

Società a intero capitale sociale appartenente al
Comune di Fontaniva PD

5. Anche i farmaci senza obbligo di ricetta debbono essere accompagnati da spiegazioni;
6. Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista;
7. Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura;
8. Conserva i farmaci in un luogo fresco e asciutto, in frigorifero se espressamente indicato e in un luogo sicuro e inaccessibile ai bambini;
9. Conserva integra la confezione senza gettare l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo;
10. Non gettare i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori in prossimità della farmacia.

LA DIRETTRICE

Elena dott.ssa Albiero



L'AMMINISTRATORE

Pierobon dott. Matteo