

**CARTA DEI SERVIZI  
DELLE FARMACIE**

**INDICE**

<b>1. Matrice delle revisioni.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Elenco moduli richiamati .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Riferimenti.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Scopo e generalità .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Campo di applicazione.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Principi.....</b>	<b>4</b>
<b>7. Modalità operativa .....</b>	<b>5</b>
<i>7.1. Servizi offerti.....</i>	<i>5</i>
<i>7.2. Informazioni su strutture e servizi offerti.....</i>	<i>6</i>
<b>8. Controlli.....</b>	<b>10</b>
<b>9. Valutazione E Tutela .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Validita' .....</b>	<b>10</b>
<b>11. Tutela della riservatezza.....</b>	<b>10</b>

**Carta dei Servizi**

**1 Matrice delle revisioni**

Indice di Revisione	Data di Aggiornamento	Descrizione Modifica	Elaborato ed Approvato dalla coordinatrice settore farmacie
<b>0</b>	13.09.12	Emissione	<i>Roberto Fybell</i>
<b>1</b>	23.09.14	REVISIONE	<i>Roberto Fybell</i>
<b>2</b>			
<b>3</b>			
<b>4</b>			
<b>5</b>			

**1. Elenco moduli richiamati**

///

**2. Riferimenti**

ISO 9001: 2008

Costituzione della repubblica italiana, art. 2 e 32;

D. LGS. 196/2003;

D. LGS. 81/08.

**Carta dei Servizi**

**3. Scopo e generalità**

La **carta dei servizi** è il documento ove la Farmacia riassume e pubblica le caratteristiche fondamentali dei servizi che offre e garantisce ai propri clienti/utenti.

Tutto il personale della Farmacia è impegnato al suo rispetto, in tutte le attività e circostanze.

**4. Campo di applicazione**

La **carta dei servizi** è indirizzata a tutti i clienti/utenti, per informarli su:

- quanto è offerto, in modo chiaro e completo;
- quali aspettative del cliente/utente la Farmacia si impegna a soddisfare;
- come il cliente/utente può segnalare suggerimenti o reclami, con la completa disponibilità ed assistenza dello stesso personale.

**5. Principi**

La vigente Carta dei Servizi l'operato del farmacista per ciò che concerne la spedizione delle ricette, la conservazione dei prodotti farmaceutici, le modalità di somministrazione, le possibili interazioni, la vigilanza farmacologia, ecc....

Il corretto esercizio della professione di farmacista impone, oltre a ciò, anche il rispetto di specifiche regole comportamentali nei riguardi del cittadino/utente; quest'ultimo deve essere informato, in special modo, riguardo il trattamento di patologie per le quali non è richiesta la prescrizione del medico così come per i prodotti omeopatici, cosmetici, fitoterapici, ecc....

Per assicurare all'utenza un prodotto/servizio conforme alle normative di legge e sicuro, le Farmacie aziendali si affidano a procedure redatte secondo le norme UNI EN ISO 9001 : 2008.

A.S.M. Rieti S.p.A., per quel che attiene specificatamente il settore farmaceutico, si prefigge l'obiettivo d'investire sulla qualità dei prodotti/servizi forniti per poter esaudire, al meglio, le potenziali richieste della clientela.

## **6. Modalità operativa**

### **6.1. Servizi offerti**

- **Holter Pressorio:** è attivo un innovativo servizio di monitoraggio pressorio delle 24 ore. Il monitoraggio pressorio delle 24 ore (Holter Pressorio o ABPM) è un test non invasivo che consente di registrare la pressione arteriosa continuativamente per 24 ore, mediante un piccolo apparecchio (grande più o meno come una fotocamera) fissato in vita con una cintura. Viene rilasciato il responso del monitoraggio in formato cartaceo. Il costo complessivo dell'esame è euro 40,00.
- Distribuzione e vendita farmaci e parafarmaci,
- Campagne informative a supporto della ASL di competenza
- Servizio CUP per prenotazione prestazioni sanitarie e riscossione ticket
- Particolare considerazione per le esigenze dell'utente disabile con l'eliminazione delle barriere architettoniche;

### **SERVIZI DI BASE**

#### **CONTROLLO DELLA PRESSIONE**

Presso tutte e quattro le farmacie aziendali, tramite l'impiego di apparecchiature elettroniche, rispondenti ai requisiti di legge, e con l'assistenza di un operatore, viene eseguita la misurazione della pressione arteriosa e delle pulsazioni cardiache con stampa dei risultati

#### **CONTROLLO DEL PESO**

Nelle quattro sedi farmaceutiche di A.S.M. Rieti s.p.a. si esegue la verifica del peso corporeo con l'ausilio di appositi strumenti dotati di altimetro, i farmacisti sono disponibili a dare suggerimenti per l'osservanza di un corretto regime alimentare, indispensabile per la prevenzione di numerose e gravi patologie

#### **NOLEGGIO HOLTER PRESSORIO**

E' attivo un innovativo servizio di monitoraggio pressorio delle 24 ore. Il monitoraggio pressorio delle 24 ore (Holter Pressorio o ABPM) è un test non invasivo che consente di registrare la pressione arteriosa continuativamente per 24 ore, mediante un piccolo apparecchio (grande più o meno come una fotocamera) fissato in vita con una cintura. Viene rilasciato il responso del monitoraggio in formato cartaceo. Il costo complessivo dell'esame è euro 40,00

**Carta dei Servizi**

**Farmacia**

**Servizi**

A S M n° 1

Distributore automatico 24 ore profilattici  
 Reparto parafarmaceutici  
 Dermocosmesi con personale specializzato  
 Noleggio holter pressorio  
 Servizio CUP con riscossione del ticket  
 Misurazione della pressione arteriosa  
 Controllo peso corporeo

A S M n° 2

Distributore automatico 24 ore profilattici  
 Reparto parafarmaceutici  
 Dermocosmesi con personale specializzato  
 Servizio CUP con riscossione del ticket  
 Misurazione della pressione arteriosa  
 Controllo peso corporeo

A S M n°3

Distributore automatico 24 ore profilattici  
 Reparto parafarmaceutici  
 Dermocosmesi  
 Servizio CUP con riscossione del ticket  
 Misurazione della pressione arteriosa  
 Controllo peso corporeo

A S M n° 4

Distributore automatico 24 ore profilattici  
 Reparto parafarmaceutici  
 Dermocosmesi  
 Servizio CUP con riscossione del ticket  
 Misurazione della pressione arteriosa  
 Controllo peso corporeo

**6.2. Informazioni su strutture e servizi offerti**

A.S.M. Rieti S.p.A. è l'azienda che, per conto del Comune di Rieti, gestisce 3 farmacie situate nel ambito municipale, inoltre gestisce, in regime di concessione, 1 unità farmaceutica, in località S: Rufina, per conto della Amministrazione Comunale di Cittaducale (RI).

**Carta dei Servizi**



Farmacia asm n°1  
Viale Matteucci,10/A  
Tel. 0746 251 703  
Fax 0746 491 296



Farmacia asm n°2  
Piazza Angelucci snc  
Tel. 0746 497 019  
Fax 0746 201 295



Farmacia asm n°3  
Via Don M. d' Aquilio S: Rufina di Cittaducale ( RI )  
Tel. 0746 694 099  
Fax 0746 694 163



Farmacia asm n°4  
Via Martiri delle Fosse Reatine -. Quattro Strade(RI)  
Tel. 0746 491 383  
Fax 0746 293 072

Nel fornire i propri servizi il Settore Farmaceutico di A.S.M. Rieti S.p.A. adotta i principi fondamentali di :

**EFFICACIA**, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere 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**, i farmacisti operano con l' intento di mantenere elevati livelli di funzionalità dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento, l' adeguamento delle tecnologie impiegate, la sperimentazione di nuovi servizi d' interesse del cittadino utente.

**Carta dei Servizi**

**EGUAGLIANZA**, si concretizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una sua identità, una peculiare concezione della salute, delle patologie e della funzione attribuita al farmaco ma, e in special modo, un proprio livello d' intendere le indicazioni ricevute dal medico che ha prescritto la terapia.

**PARTECIPAZIONE**, intesa come opportunità per il cittadino di prospettare soluzioni migliorative del servizio farmaceutico conciliabili con le condizioni prefissate, di manifestare considerazioni e valutazioni, di poter ottenere riscontri adeguati e ponderati ai reclami ed alle critiche formulate.

**TUTELA**, l' operato del farmacista, in veste di professionista della salute, è volto a dispensare consigli agli utenti circa il corretto impiego dei farmaci e dei dispositivi terapeutici combattendo i rischi iatrogeni, gli eccessi e la impropria eliminazione dei farmaci scaduti nonché gli sperperi.

**INIZIATIVE MIGLIORATIVE**, continuo impegno valutativo, di concerto con i cittadini/utenti, le loro associazioni e gli altri operatori del S.S.N., degli aspetti del servizio che possono essere perfezionati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema dinamico ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

**IMPARZIALITA'**, vale a dire l' attitudine del farmacista a prestare la propria opera in favore del proprio assistito, d' intesa con le indicazioni dell' Autorità Sanitaria prescindendo da qualsivoglia interesse di parte volto ad obiettivi diversi dal risanamento o dalla conservazione della salute.

**CONTINUITA'**, il farmacista si impegna a fornire i propri servizi con regolarità, continuativamente e senza interruzioni, in osservanza dei turni di apertura e degli orari onde consentire al cittadino di potersi approvvigionare di farmaci in modo appropriato.

**DIRITTO DI SCELTA**, deve intendersi quale rispetto della facoltà del cittadino ad approvvigionarsi, laddove lo ritenga opportuno, senza alcuna discriminazione nei confronti dei clienti abituali, fornendo indicazioni terapeutiche e consigli anche su prodotti dispensati da altre farmacie.

**TRASPARENZA**, si traduce nella propensione degli addetti della farmacia a stabilire un rapporto fiduciario con la clientela tale da consentire al farmacista di individuare le caratteristiche significative dell' utente al fine di somministrare, in special modo per quanto attiene i farmaci da banco ( OTC ), prodotti appropriati alle esigenze di salute del cittadino ad un prezzo conveniente.

**RISERVATEZZA**, si concretizza nell' impegno del farmacista a non diffondere notizie riguardanti l' acquisto di qualunque tipologia di prodotto , a non divulgare il contenuto di risposte a fronte di richieste di in-



	<b>Carta dei Servizi</b>	
--	--------------------------	--

formazioni né, parimenti, indicazioni sul tipo di prestazione eventualmente fruita dalla clientela. Provvede a informare formalmente gli organi dirigenti di qualsiasi condotta, posta in essere da colleghi o da collaboratori, che contravvenga tale principio per l'adozione dei conseguenti provvedimenti. Gli è consentito rendere pubbliche detto materiale informativo esclusivamente per ragioni scientifiche e comunque in forma aggregata e anonima.

**IL SETTORE FARMACEUTICO DI A.S.M. RIETI S.p.A. ASSICURA :**

1. che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre curata da un farmacista
2. che i farmaci non disponibili all'atto della richiesta vengano reperiti nel più breve tempo possibile e, in ogni caso, entro 24 ore feriali purché rintracciabili nel normale ciclo distributivo
3. che siano osservate tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, nel caso di naturale scadenza degli medesimi, ad osservare integralmente, quanto alle procedure di smaltimento, alle prescrizioni poste a salvaguardia dell' ambiente
4. che venga fornita una scrupolosa assistenza sull'uso corretto dei medicinali nonché degli altri prodotti somministrati in farmacia
5. che vengano consigliati ai cittadini , per ciò che attiene i cd. farmaci da consiglio ( OTC )e quelli per i quali non è sancito l' obbligo di ricetta medica ( SOP ), i medicinali più indicati al caso e maggiormente convenienti nel rapporto qualità/prezzo
6. che siano posti a disposizione dell' utenza strutture minime come: segnaletica esterna ben visibile, locali areati e luminosi , ubicati in prossimità di parcheggi
7. che gli ambienti , siano privi di barriere architettoniche e strutturati in modo tale da consentire l' accessibilità degli stessi da parte dei disabili ( compatibilmente con le prescrizioni amministrative in materia )
8. il puntuale rispetto dei turni di servizio al fine di consentire una appropriata copertura delle specifiche necessità del comprensorio in cui è ubicata la farmacia
9. che si provvede ad una sistematica collaborazione con medici, e quelli di base in particolare, con il precipuo intento di evitare disagi o possibili danni all' utenza
10. che il comportamento degli addetti sia orientato al rispetto dei canoni della riservatezza, della cortesia, alla disponibilità al dialogo ed al recepimento delle istanze del cliente
11. che venga fornito tempestivo e compiuto riscontro alle segnalazioni ed ai reclami che l' utente potrà formulare tramite il sito web [www.asmrieti.it](http://www.asmrieti.it) accedendo alla sezione " suggerimenti e reclami"
12. che sia posto in essere una sistematica verifica sulla qualità sui parafarmaci posti in vendita
13. che venga curata una rigorosa selezione della pubblicità esposta in vetrina ed all' interno dei locali che ospitano la farmacia

**Carta dei Servizi**

14. che si provveda alla diffusione , anche tramite opuscoli, di informazioni e notizie sulla mutabilità dei farmaci, sui prezzi, sulle controindicazioni, sull'assistenza in ambito farmacologico e più in generale sulle prestazioni del S.S.N.
15. che sia divulgato materiale informativo riguardante i turni delle farmacie cittadine oltre alla possibilità di consultare la presente Carta nonché le iniziative e le azioni promosse in attuazione della stessa

**7. Controlli**

A.S.M. Rieti s.p.a ha predisposto un sistema di procedure interne di monitoraggio e controllo volto a garantire livelli quantitativi e qualitativi accettabili relativamente ai servizi offerti in ambito sanitario

**8. Valutazione E Tutela**

A.S.M. Rieti s.p.a effettuerà, periodicamente, indagini tese verificare la soddisfazione dei cittadini ed eseguirà ricerche mirate a valutare , in senso più specifico, il gradimento dei servizi forniti dalle farmacie aziendali oltre al grado di positività del rapporto tra farmacista ed utente.

**9. Validita'**

Si fa osservare che tutti gli standard riferiti all' erogazione dei servizi farmaceutici aziendali debbono considerarsi efficaci in condizioni <di normalità> esclusi, pertanto, fatti o circostanze aventi carattere di straordinarietà, tali sono gli eventi eccezionali dovuti a cause naturali, eventi provocativa terzi, scioperi diretti o indiretti o altro forme di protesta, atti emanati da Pubbliche Autorità. Il presente documento potrà subire variazioni in conseguenza delle disposizioni legislative promulgate dalle Autorità competenti in materia. La Direzione di A.S.M. Rieti s.p.a.: provvederà, comunque, con cadenza annuale, al suo aggiornamento in occasione della verifica del Sistema di Qualità Aziendale . Qualsiasi violazione dei principi contenuti in questa Carta dei Servizi potrà essere segnalata allo Ufficio di Segreteria della Direzione, via Tancia,23 - (02100 ) Rieti , tel. 0746 25 641, n° verde 800 239 478, fax 0746 200740.

**10. Tutela della riservatezza**

La Farmacia assicura, da parte di tutto il suo personale, il rispetto rigoroso degli obblighi fissati dalla legge, sulla diagnosi e su tutti i dati personali.

I dati in suo possesso sono protetti da indebiti accessi ed usati solo nell'ambito professionale, per scopi statistici. A tutela della riservatezza del clienti, particolare attenzione è attuata al momento dell'accettazione della ricetta.

**Carta dei Servizi**

La Farmacia assegna al cliente un ruolo partecipativo: i suggerimenti, le segnalazioni dei disservizi sono considerati strumenti importanti per migliorare il servizio reso.

Pertanto, la Farmacia:

- promuove e facilita la segnalazione di suggerimenti e reclami, mettendo a disposizione appositi moduli presso la Farmacia che fornisce tutta l'assistenza necessaria;
- esamina con oggettività ogni rilievo per individuare e rimuovere le cause;
- assicura, al cliente, il riscontro scritto sulle conclusioni ed i provvedimenti decisi, entro 15 giorni dal rilievo;
- attua il rilevamento periodico della soddisfazione dei clienti con l'uso di vari strumenti, fra cui appositi questionari ai clienti.
- Gli esiti di queste attività sono esaminati dalla Direzione e costituiscono la base per la politica Aziendale.