



COMUNE DI SCICLI
Libero Consorzio dei Comuni
della ex Provincia di Ragusa



CARTA DEI SERVIZI Della Farmacia Comunale di Scicli



Tel. 0932 832612
Cell. 333 6136078



farmacia.comunale@comune.scicli.rg.it

PREMESSA

Le farmacie comunali sono sorte nei primi anni del 900, con lo scopo principale di erogare farmaci ai cittadini indigenti e garantire l'assistenza farmaceutica in località disagiate dove l'imprenditoria privata non aveva interesse ad attivare il servizio.

Ancora oggi in molte località decentrate la farmacia comunale mantiene la sua funzione di presidio.

Le farmacie pubbliche hanno lo scopo di:

- garantire concorrenza in un mercato che altrimenti sarebbe monopolio dell'interesse privato
- garantire spirito etico e di servizio in una attività con ampie caratteristiche commerciali
- fornire una informazione indipendente e non consumista sul corretto uso dei farmaci
- sviluppare servizi aggiuntivi al cittadino (CUP, servizi, ecc.) allo scopo di facilitare l'accesso ai servizi sanitari convenzionati e sviluppare una mentalità di prevenzione
- costituire un punto di ascolto delle esigenze del cittadino in ambito socio-sanitario

La Farmacia Comunale di Scicli si pone sul territorio come 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, essenziali per i cittadini, connessi alla cura, all'informazione sanitaria, alla prevenzione e al mantenimento del benessere psicofisico.

La Farmacia Comunale di Scicli si rivolge ai cittadini con l'obiettivo di fornire, oltre ad un servizio farmaceutico di qualità, garantito da una struttura organizzata e da un complesso di beni e servizi, anche un punto di riferimento e di ascolto delle esigenze del cittadino in ambito socio- sanitario.

La Farmacia Comunale di Scicli si rivolge agli utenti per informarli sui servizi che può erogare e sugli standard di qualità che si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi.

Per far questo si vuole dotare di una Carta dei Servizi, un documento con il quale si vuole esprimere gli impegni che si assumono nei confronti della comunità.

INTRODUZIONE

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

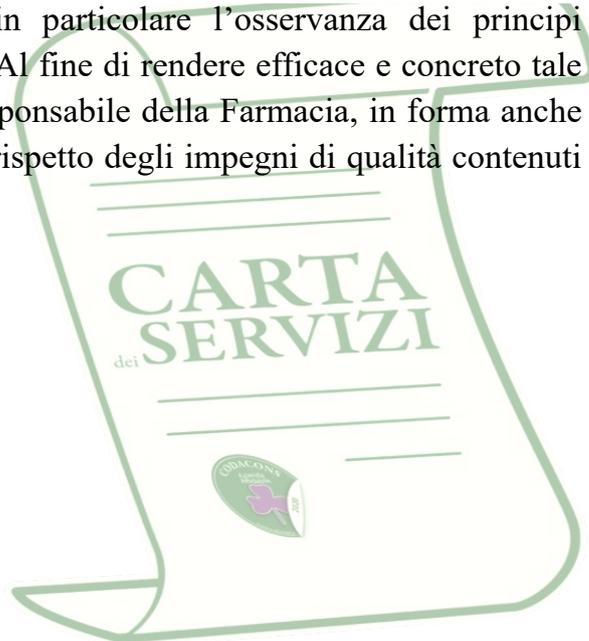
La Carta dei Servizi è un elenco dei servizi resi al cittadino e dei relativi standard di qualità. È un documento pubblico, nel quale l'Ente gestore di pubblici servizi dichiara i livelli di servizio che intende garantire, gli obiettivi che vuole raggiungere e riconosce specifici diritti al cittadino-utente.

L'Ente si impegna a rendere quanto più accessibile e trasparente i servizi erogati e a monitorare il servizio reso rispetto agli standard prefissati, attraverso l'utilizzo di un apposito questionario.

La presente Carta dei Servizi offre pertanto la descrizione dell'insieme di tutti i servizi messi a disposizione nella nostra Farmacia e delle attività sviluppate in ottica di divulgazione e prevenzione sanitaria.

Intendiamo utilizzare questo strumento per tutelare il "diritto alla salute" dei cittadini e instaurare un vero e proprio dialogo bidirezionale con i nostri utenti, in modo tale che possano sentirsi liberi e stimolati ad esprimere la propria opinione sulla qualità dei nostri servizi.

La Farmacia Comunale ritiene indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, con i loro suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio e garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto. 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. Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente carta dei servizi.



1. I PRINCIPI FONDAMENTALI LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La farmacia comunale si impegna al fine di operare nel rispetto di 12 principi fondamentali: efficacia, efficienza, eguaglianza, imparzialità, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, partecipazione, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

EFFICACIA:

La capacità di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, prestando particolare attenzione per quelli utilizzati nella terapia del dolore, la cui reperibilità è meno immediata, e avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

EFFICIENZA:

Il farmacista si impegna a mantenere alti i livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento specifici per il personale di Farmacia, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione e l'implementazione di nuovi servizi che rispondano all'interesse del cittadino

UGUAGLIANZA:

Il Farmacista deve operare affinché tutti i cittadini, a prescindere da sesso, età, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche, vengano informati in maniera semplice e comprensiva e comprendano con chiarezza le informazioni ricevute, garantendo così una reale parità di trattamento

IMPARZIALITÀ:

Il farmacista deve operare a beneficio del proprio utente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie e in base alla normativa vigente, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

CORTESIA:

Nell'interazione con il cittadino, il Farmacista deve sempre essere alla ricerca di un dialogo improntato sulla disponibilità e la comprensione. Inoltre, per evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il Farmacista si impegna ad adeguare il proprio linguaggio alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto, mantenendo così il cittadino sempre al centro.

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

DIRITTO DI SCELTA:

Il farmacista è tenuto a rispettare la libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza penalizzarlo nei confronti dei clienti abituali, anche fornendo informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati in altri punti vendita.

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ:

Il Farmacista si impegna in modo continuativo a valutare gli aspetti del servizio (o dei propri servizi) che possono essere migliorati.

PARTECIPAZIONE:

Il farmacista si impegna a tenere in considerazione il parere del cittadino, che ha la possibilità di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico e di esprimere giudizi e valutazioni in merito al servizio offerto.

CONTINUITÀ:

Il Farmacista si impegna a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture.

TUTELA :

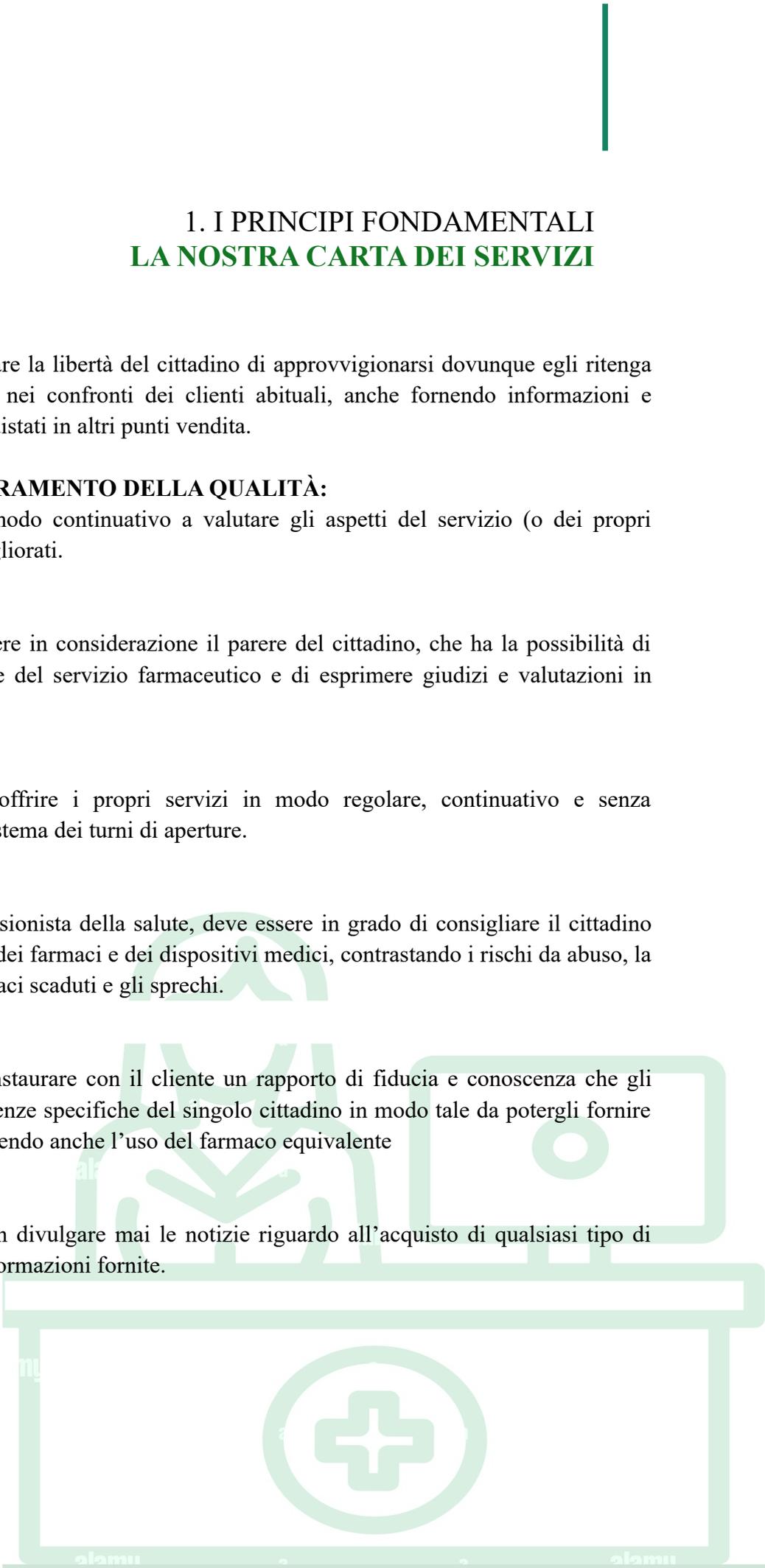
Il Farmacista, in quanto professionista della salute, deve essere in grado di consigliare il cittadino per istruirlo ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici, contrastando i rischi da abuso, la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti e gli sprechi.

TRASPARENZA:

Il Farmacista si impegna ad instaurare con il cliente un rapporto di fiducia e conoscenza che gli consenta di individuare le esigenze specifiche del singolo cittadino in modo tale da potergli fornire il prodotto più adatto, promuovendo anche l'uso del farmaco equivalente

RISERVATEZZA:

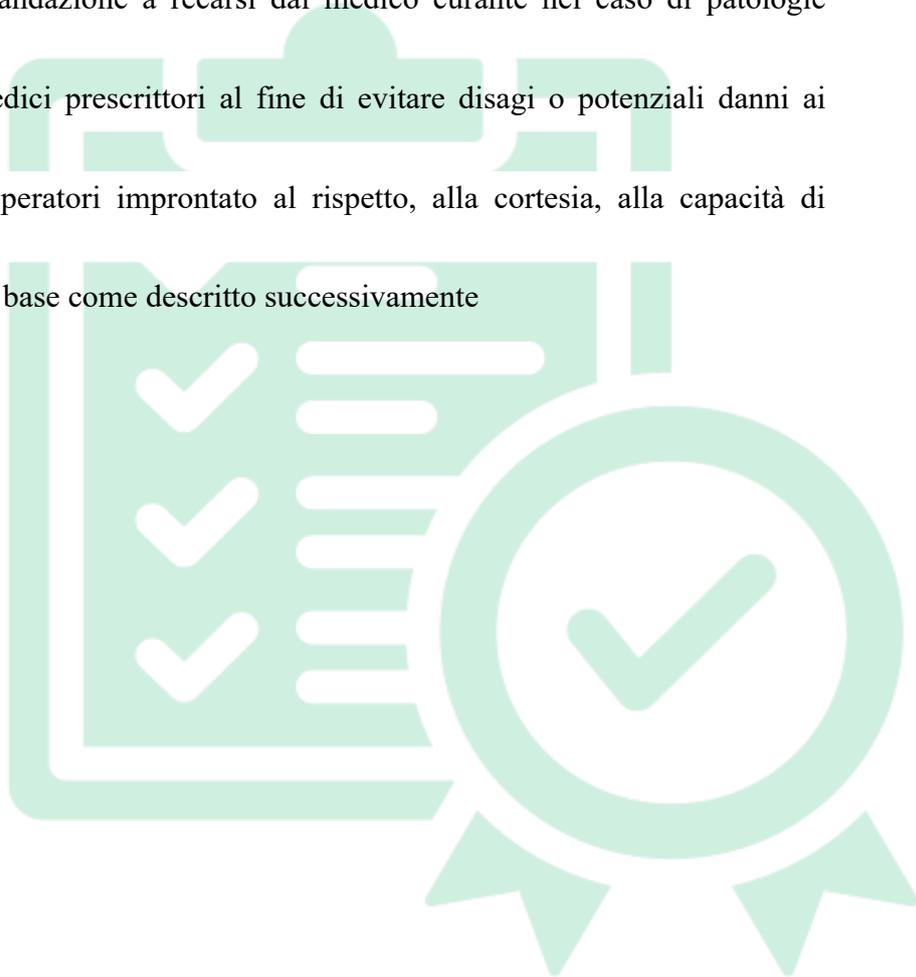
Il Farmacista si impegna a non divulgare mai le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, servizio erogato o informazioni fornite.



2. I NOSTRI STANDARD LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Gli standard specifici garantiti dalla farmacia sono i seguenti:

- La presenza costante di personale altamente qualificato, in grado di rispondere alle necessità dei cittadini
- Il rigoroso rispetto degli orari di apertura
- Il reperimento dei farmaci mancanti nel più breve tempo possibile dalla richiesta e comunque non oltre 24 ore feriali, purché i farmaci richiesti siano disponibili presso i normali canali di distribuzione della farmacia
- La verifica dei motivi dell'eventuale assenza dei farmaci dal ciclo distributivo e la conseguente comunicazione agli utenti interessati
- Il consiglio agli utenti, da parte del personale della farmacia, sulla possibilità di utilizzo del farmaco equivalente
- La consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, controllando l'aderenza terapeutica dei pazienti
- L'indicazione ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, con raccomandazione a recarsi dal medico curante nel caso di patologie specifiche e delicate
- La collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini
- Un comportamento degli operatori improntato al rispetto, alla cortesia, alla capacità di ascolto e di dialogo
- La prestazione dei servizi di base come descritto successivamente



3. I NOSTRI SERVIZI

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Prenderci cura della salute dei nostri clienti in modo attento e continuativo è certamente il nostro interesse principale. Per questo ci impegniamo al massimo perché gli utenti possano sempre trovare ciò di cui hanno bisogno.

DISPENSAZIONE MEDICINALI:

È l'attività fondamentale di una Farmacia. La lettura della ricetta e la dispensazione del medicinale soggetto a prescrizione medica o di libera vendita sono infatti responsabilità esclusive del Farmacista.

Il Farmacista è il professionista incaricato della corretta dispensazione dei farmaci, compresi i presidi medico-chirurgici e gli alimenti destinati a fini medici speciali, che accompagna con i suggerimenti e le avvertenze che ne garantiscono un uso sicuro e una corretta conservazione.

TERAPIA DEL DOLORE:

La terapia del dolore è uno strumento tra i più importanti ed efficaci nella gestione della sofferenza. La Farmacia è in grado di supportare medici e pazienti nella lotta contro il dolore dispensando farmaci e fornendo assistenza durante l'intero percorso terapeutico, nel rispetto delle norme vigenti e nell'assoluto riguardo per la componente umana soggettiva che caratterizza quest'esperienza.

SERVIZIO CUP:

Il servizio CUP permette di prenotare visite specialistiche ed esami di laboratorio presso le strutture pubbliche e quelle convenzionate. Il servizio permette di conoscere, in tempo reale e direttamente in Farmacia, le disponibilità di posti, le relative sedi, le date e le ore per l'erogazione della prestazione. A prenotazione avvenuta, la Farmacia rilascia un promemoria scritto della prenotazione, con cui l'utente potrà recarsi presso la struttura indicata, nella data concordata.



3. I NOSTRI SERVIZI

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

CONSULENZA SUL CORRETTO UTILIZZO DEI PRODOTTI:

Nell'esercizio delle sue funzioni, il Farmacista non si limita a dispensare i farmaci, ma vigila anche sul loro corretto utilizzo, verificando il rispetto della posologia (dose, modalità e tempo di somministrazione), la compatibilità con altri eventuali farmaci e terapie, la loro corretta conservazione ma non solo. Come esperto del farmaco, il Farmacista è in grado di riconoscere, distinguere e illustrare ciò che è utile ed efficace e ciò che non lo è; in quanto professionista della salute, a contatto quotidiano con il pubblico, eserciterà il proprio ruolo veicolando informazioni sempre aggiornate e scientificamente validate, educando così il cittadino a prendersi cura del proprio benessere personale.

CONTROLLO DELLA PRESSIONE:

La misurazione della pressione in Farmacia viene effettuata con sfigmomanometro automatico ad elevata tecnologia, costantemente tarato e revisionato, in grado di misurare la pressione massima, la minima e le pulsazioni cardiache.

CONTROLLO DEL PESO:

Il controllo del peso è un servizio di prevenzione molto importante: tenere il peso sotto controllo non risponde soltanto a esigenze di tipo estetico, ma è un presupposto per mantenersi in buona salute. Per questo motivo il controllo del peso presso la farmacia comunale viene eseguito attraverso una bilancia che permette anche di calcolare l'indice di massa corporea (BMI).

GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA:

Attraverso la rotazione dei turni, la farmacia garantisce l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario di apertura ordinario.



4.COSA VOGLIAMO GARANTIRE LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La farmacia si impegna a garantire ai cittadini la qualità del servizio, attraverso aspetti legati a:

- **TEMPO:** la farmacia si impegna a consegnare i farmaci con puntualità e a garantire la regolarità e, per quanto possibile, la velocità del servizio
- **INFORMAZIONI:** I farmacisti cercheranno sempre di fornire informazioni e a chiarire ogni dubbio in maniera chiara e comprensibile riguardo alla dispensazione dei farmaci
- **STRUTTURA:** il personale della farmacia si impegna a mantenere il locale pulito, in modo da garantire ai nostri clienti il massimo comfort
- **RELAZIONI SOCIALI:** I farmacisti si impegnano a rassicurare al meglio i clienti e a chiarire eventuali dubbi con cortesia e rispetto.

La farmacia comunale di Scicli si impegna nei confronti dei propri clienti a rispettare livelli di qualità sopra citati attraverso un costante lavoro volto al miglioramento della soddisfazione degli stessi.



5. IL DECALOGO DEL FARMACO LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

1. Il medicinale va usato solo in caso di necessità; i farmaci non possono sostituirsi a corrette abitudini alimentari e di vita. Prevenire è meglio che curare!
2. Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio rispetto all'utilizzo di un medicinale; le modalità di assunzione di un farmaco sono fondamentali perché possa agire ed essere ben tollerato.
3. Ogni farmacista è il tuo farmacista di fiducia, a cui puoi porre le tue domande, per chiarire ogni dubbio!
Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione devono essere accompagnati da una spiegazione, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
4. Non assumere più farmaci contemporaneamente senza prima chiedere al tuo medico o al farmacista
5. Segnala al medico o al farmacista qualsiasi disturbo dovuto ai farmaci assunti
6. Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare un farmaco
7. Riponi sempre i farmaci in un luogo fresco e asciutto
8. Conserva integra la confezione senza gettare il foglietto illustrativo e l'astuccio contenitore
9. Non gettare i farmaci scaduti nella spazzatura, ma utilizza gli appositi contenitori posti fuori dalla farmacia.



La Farmacia Comunale di Scicli si trova in Piazza Lenin n. 2 e osserva i seguenti orari di apertura

Orario invernale :

Dal 1 settembre al 30 aprile

Dal lunedì al venerdì:

9,00 - 13,00 / 16,00 – 20,00

Orario estivo:

Dal 1 maggio al 31 agosto:

Dal lunedì al venerdì:

9,00 - 13,00 / 16,30 – 20,30

Chiusura per riposo settimanale il **Sabato**

La farmacia inoltre garantisce il turno H 24, compresi festivi e notturni, durante le settimane previste dalla turnazione stabilita dalle autorità competenti e in accordo con le altre farmacie del territorio.

E' possibile sapere qual è la farmacia di turno consultando la bacheca esposta all'esterno di ogni farmacia.

CONTATTI:

Telefono 0932 83 26 12

0932 83 94 72

Cellulare 333 6136078

email: farmacia.comunale@comune.scicli.rg.it

OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

Spett. Comune di Scicli

Per ognuno dei seguenti punti specifici, se lo ritiene opportuno, alcune osservazioni:

1) Desidera esprimere un proprio parere sulla presente “Carta dei Servizi”

2) Desidera segnalare un nuovo servizio che vorrebbe trovare in farmacia

3) Desidera segnalare un disservizio che ha trovato in farmacia

4) Osservazioni

Si prega di riporre la presente scheda presso la “Cassetta delle Osservazioni” presente presso la Farmacia Comunale di Scicli.

Grazie per la collaborazione