



Comune di Bovezzo

(Provincia di Brescia)

STANDARD MINIMI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI PER LA PREDISPOSIZIONE DA PARTE DEL CONCESSIONARIO DELLA "CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA FARMACIA"

Il Concessionario, entro i termini previsti dal contratto di concessione, dovrà predisporre la "Carta della qualità dei servizi della Farmacia comunale" nel rispetto dei parametri e degli standard minimi di seguito illustrati, individuando adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri qualitativi e temporali.

La suddetta "Carta della qualità dei servizi della Farmacia" dovrà essere redatta e pubblicizzata in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia e in coerenza con quanto prescritto in termini di servizi a quanto previsto nel contratto di concessione del servizio di gestione della Farmacia comunale.

Premessa

La Farmacia costituisce un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce una dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche. La farmacia svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, accessibilità, efficienza ed efficacia.

La predisposizione della "*Carta della qualità dei servizi della Farmacia*" che individui i servizi offerti risponde all'esigenza di disciplinare e monitorare il rapporto fra la parte che eroga il servizio (farmacista) e gli utenti. La Carta è un atto di impegno del farmacista nei confronti degli utenti.

I contenuti minimi della "*Carta della qualità dei servizi della Farmacia*" costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto di servizio stipulato tra il Comune e il Concessionario.

Art. 1 Servizi offerti dalla Farmacia

La Farmacia del Comune di Bovezzo affidata in concessione con contratto rep. ... del, situata in Via Vittorio Veneto 17/a assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmacia di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articolo per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o dispensazione di tutti i prodotti ed



Comune di Bovezzo

(Provincia di Brescia)

articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.lgs. n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo di attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;

2. la preparazione estemporanea di medicinali e preparazioni magistrali;
3. la consulenza professionale qualificata sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
4. l'informazione e l'educazione sanitaria, anche attraverso incontri di approfondimento nelle scuole primarie e secondaria superiore di primo grado a supporto di iniziative comunali se richiesto almeno una volta all'anno per massimo 4 ore.
5. l'attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e di quanto disposto con la legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461 e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente il personale della Farmacia:

- *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;

- *imparzialità*: il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni dell'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;

- *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 in quanto 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; l'azione quotidiana del farmacista deve essere finalizzata alla valutazione e al miglioramento della qualità



Comune di Bovezzo

(Provincia di Brescia)

intesa come attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;

- *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;

- *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 abituali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove;

- *partecipazione*: ogni cittadino ha il diritto di collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni;

- *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, professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, ecc...), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile;

- *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 in forma esclusivamente aggregata ed anonima;

- *accoglienza e accessibilità*: intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, confortevole e privo di barriere architettoniche.

Art. 2 Standard di qualità

Il Concessionario garantisce:

1. che la gestione della ricetta consegnata dall'utente e la consegna del farmaco sia sempre effettuata da un farmacista;



Comune di Bovezzo

(Provincia di Brescia)

2. che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
3. di 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 per il loro disturbo e più economici;
5. che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto.

Art. 3 Servizi minimi garantiti

Il Concessionario garantisce i seguenti servizi:

1. Misurazione gratuita della pressione: tramite apparecchi elettronici rispondenti alla norma.
2. Controllo gratuito del peso tramite apparecchi elettronici rispondenti alla norma – calcolo del BMI – misurazione della circonferenza addominale (per la valutazione dello stato di sovrappeso e obesità e per rischio cardiovascolare).
3. Test di autoanalisi gratuiti a favore di portatori di disabilità oltre il 67% o per persone over 75 individuati dai Servizi sociali del Comune due volte l'anno: ad. Es. colesterolo, trigliceridi, glicemia, emoglobina.
4. Consegna a domicilio a titolo gratuito ed entro le 24 h dei farmaci a favore di disabili con oltre il 67% e agli anziani over 75 individuati dai Servizi sociali del Comune (fino ad un massimo 6 volte/anno) per massimo 20 utenti.
5. Noleggio gratuito di dispositivi per lattanti e neonati (es. bilancio, tiralatte) a favore di famiglie bisognose individuate dai Servizi sociali del Comune per un numero massimo di 5 utenti.
6. Realizzazione di 3 campagne informative all'anno (una ogni 4 mesi) attraverso eventi in farmacia o la stampa di materiali informativi da mettere a disposizione dell'utenza.
7. Messa a disposizione dei clienti di un sistema di distribuzione self-service per i prodotti per i quali è ammessa per legge tale forma di consegna.
8. Messa a disposizione dei clienti del servizio di prenotazione CUP.
9. Supporto alla popolazione attraverso attività di Telemedicina (ECG, Holter) e l'erogazione di servizi.

Art. 4 Impegni e programmi

Il Concessionario:

1. rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;



Comune di Bovezzo

(Provincia di Brescia)

2. crea “un angolo del consiglio” adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
3. dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo per identificabile la figura del farmacista;
4. promuove esso stesso o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
5. assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
6. espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;
7. provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne;
8. comunica all'utente, attraverso depliant e o opuscoli, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della “*Carta della qualità dei Servizi*” , le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e le loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

Art. 4. Procedure di attuazione del sistema qualità

Il Concessionario individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri qualitativi e temporali e, a fronte degli stessi, saranno perfezionati gli standard generali del servizio.

Il Concessionario si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di *customer satisfaction*, anche la fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

A tale scopo il Concessionario predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.