



A.F. MONTEVARCHI SPA
codice fiscale/partita Iva 00368270518
Iscritta al Registro Imprese di Arezzo col n.00368270518
Capitale sociale interamente versato Euro 330.000

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI DI MONTEVARCHI

Premessa

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 svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere uniforme ai principi fissati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità. L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia non debba essere disciplinato dalle sole disposizioni della legge o della convenzione con il S.S.N. in quanto il rapporto con la cittadina risulta essere di gran lunga più diretto e significativo. L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani che trovano la loro sede naturale nello specifico strumento rappresentato dalla "Carta dei Servizi".

Identità del Soggetto erogatore

Le Farmacie Comunali di Montevarchi sono gestite dalla società "A.F. Montevarchi S.p.A." (d'ora in avanti "la Società"), società per azioni con il Comune socio unico, con sede in Montevarchi (Ar) Via F. Cataliotti n. 28.

Le tre farmacie comunali garantiscono una presenza efficace sul territorio ponendosi come veri e propri "presidi socio sanitari e centri di servizi sanitari" nei quali, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, (alcuni all'interno del S.S.N.), essenziali per i cittadini.

Fra queste la Farmacia Comunale 3 sita all'interno della galleria del Centro Commerciale Coop.Fi in Via dell'Oleandro n. 37 – Montevarchi, offre un servizio particolarmente importante: apertura dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 20.00 e la domenica dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Servizi di base

- L'approvvigionamento e la dispensazione, secondo le vigenti disposizioni di legge, di farmaci, presidi medico – chirurgici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa e prodotti senza glutine (vasto assortimento presso la Farmacia Comunale 1);
- La preparazione estemporanea di prodotti galenici e magistrali e di altri prodotti di cui è consentita la preparazione in farmacia secondo le vigenti disposizioni di legge;
- La dispensazione di prodotti omeopatici, fitofarmaci e specialità per uso veterinario;
- La consulenza sull'uso dei farmaci e sulla ragione della loro scelta;
- L'informazione e l'educazione sanitaria;

- Servizio di prenotazione delle analisi e visite specialistiche CUP: viene fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con l'ASL e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo. Tale servizio è svolto presso la Farmacia Comunale 1;
- Misurazione della pressione: viene effettuata, nelle Farmacie Comunali 1 e 2, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente;
- Noleggio di articoli sanitari (deambulatori, carrozzine, bilancia elettronica pesa-neonati, compressore per materasso anti- decupido, rollator, stampelle, etc..). Tale servizio è svolto presso la Farmacia Comunale 1;
- Servizio di consulenza ortopedica e controllo dell'udito affidati a personale esterno che collabora con la Società. Tale servizio è svolto presso la Farmacia Comunale 1 e 2.

Angolo della Salute

“L'angolo della salute”, che nelle farmacie di modeste dimensioni può essere anche virtuale, è un servizio offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Gli operatori delle farmacie comunali garantiscono la piena disponibilità nell'effettuare il servizio stesso.

Vetrine

I banchi e le vetrine delle farmacie, siano esterne che interne ai locali, sono sempre realizzati con temi e strumenti che riflettono la valenza del servizio offerto, riservano uno spazio alla valorizzazione professionale della farmacia e sono adattate anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

Schede informative

Vengono fornite schede informative da distribuire in farmacia sulle malattie in genere, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

Educazione alla salute ed informazione sanitaria

La Società collabora con gli enti pubblici presenti sul territorio per interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute dei cittadini.

Farmacovigilanza

La Società collabora con le Aziende Sanitarie Locali a programmi di farmaco farmacovigilanza.

Bancomat

In tutte le farmacie è possibile effettuare pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito.

Tutte le farmacie comunali rilasciano scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni qualora la normativa fiscale lo consenta.

Standard e garanzie di qualità

La Società garantisce:

- che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- 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;
- che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP/OTC), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e tra essi i più economici;
- che siano messe a disposizione strutture minime quali sedute, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;
- che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- 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;
- che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento e che sia ben identificabile la figura del farmacista;
- che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, riservatezza e disponibilità al dialogo ed all'ascolto secondo le loro specifiche competenze;
- che i prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia vengano selezionati in base soprattutto alla loro qualità ed efficacia;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
- che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia.

Impegni e programmi

La Società si impegna a:

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- a collaborare con la ASL 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 in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione di farmacie di turno continuato (dalle ore 9.00 alle ore 20.00, svolto presso la Comunale 3);
- garantire la distribuzione dei prodotti per assistenza integrativa in convenzione con l'A.S.L. (il servizio viene svolto presso le Comunali 1 e 2);
- rispettare quanto previsto dall'ordinanza comunale in materia di turnazione;
- a dare diffusione della Carta dei Servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti della clientela mettendola a disposizione presso le farmacie e sul sito della Società.

Procedura per l'inoltro dei reclami

Il reclamo può essere inoltrato in forma scritta, tramite fax o posta elettronica entro 5 giorni lavorativi dal momento del verificarsi dell'evento che ha costituito motivo dello stesso.

La Società si impegna a fornire una risposta scritta interlocutoria entro 10 gg. lavorativi e definitiva entro 30 gg. lavorativi.

La risposta interlocutoria conterrà i seguenti elementi: comunicazione del dipendente responsabile dell'indagine, dei tempi di espletamento della stessa, gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi, i mezzi di tutela di cui l'utente può disporre in caso di risposta sfavorevole.

Farmacie Comunali

- **Comunale 1** Via F. Cataliotti n. 28 – Montevarchi (Ar)
Tel. 055980300 Fax 0559101919 e- mail: farmaunomtv@virgilio.it
- **Comunale 2** Via N. Traquandi n. 8/10 – Montevarchi (Ar)
Tel. 055981167 Fax 0559850098 e- mail: farmaduemtv@virgilio.it
- **Comunale 3** Via dell'Oleandro n. 37 – Montevarchi (Ar)
Tel. 0550166618 Fax 0550166619 e- mail: farmatremtv@virgilio.it

Uffici Amministrativi

Via F. Cataliotti n. 10 – Montevarchi (Ar)
Tel. 0559105502 Fax 0559101919 e-mail: info@farmaciemontevarchi.it