

Carta dei servizi

La Servizi Vicopharma S.p.a. eroga ai cittadini diversi servizi e prestazioni, attraverso la Farmacia Comunale sita nel Comune di Vico Equense:



- Servizi di Base e gratuiti;
- Assistenza Integrativa;
- Prevenzione ed Educazione Sanitaria;
- Dispensazione di Farmaci e Presidi.

Tali prestazioni sono erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficienza e professionalità.

● **INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI OFFERTI**

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.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- vendita di prodotti complementari;
- iniziative di Prevenzione e di Educazione alla Salute.

● **PRINCIPALI OFFERTE NELLA FARMACIA**

a) Servizi Base

- ✓ Misurazione della pressione: viene effettuata tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente. Il servizio è gratuito.
- ✓ Controllo del peso: l'iniziativa prevede, oltre alla verifica del peso, interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie. Il servizio è gratuito.

- ✓ Autotest diagnostici di prima istanza: vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici purché omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista con protocolli possibilmente concordati con l'Azienda S. L.. Saranno utilizzati strumenti dedicati esclusivamente all'autoanalisi sul sangue intero capillare.
- ✓ Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda S.L., nonché tutte le informazioni per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'Azienda S.L. medesima.
- ✓ Servizio di prenotazione dei servizi sanitari.

b) Angolo della Salute

Per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone, viene allestito uno spazio per l'accoglienza e l'ascolto del cittadino. L'angolo della salute assolve anche il servizio di Relazioni con il Pubblico.

c) Schede informative

Vengono fornite schede informative da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse, 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 farmaco-vigilanza.

d) Ambiente farmacia

Gli ambienti della Farmacia sono pensati per essere accoglienti e funzionali, rispettando tutte le norme in materia di sicurezza e prevenzioni incendi, sia in favore degli utenti che dei dipendenti della società.

Sia gli arredi che gli spazi sono realizzati con materiali e colori che consentono agli utenti un facile approccio con il materiale esposto.

La vetrina della farmacia è adattata anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

● FARMACIA NEL TERRITORIO

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

a) Prevenzione ed Educazione Sanitaria

La Farmacia Comunale si impegna a realizzare iniziative di informazione e prevenzione che sono organizzate ciclicamente durante tutto l'anno.

b) Farmaco-vigilanza

La Società e la farmacia collaborano con la Aziende Sanitarie Locali ai programmi di farmacovigilanza.

c) Consegna dei farmaci a domicilio

La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal DPR 94/1989.

● STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI, PROGRAMMI

Standard di Qualità

La Società garantisce:

- 1) che la spedizione della ricetta e la vendita dei farmaci 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 reperibili nel normale ciclo distributivo;
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda S.L.;
- 4) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- 5) che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- 6) che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- 7) che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- 8) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;

- 9) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- 10) che tutto il personale della Farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
- 11) che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- 12) che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;
- 13) che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia;
- 14) l'aggiornamento rivolto ai dipendenti della Farmacia, attraverso Corsi di formazione.

Verifica degli standard

Vengono individuati, a cura della Società, adeguati indicatori di attività che sono resi noti agli utenti unitamente agli standard ritenuti accettabili. La Società si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica, 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 (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Impegni e programmi

La Società si impegna:

- ✓ 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 collaborare con le Aziende S.L. 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 il rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;
- ✓ a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella Farmacia, 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.