

FARMACIA CONCORDIA SRL

# CARTA DEI SERVIZI

---

*Approvata dall'Amministratore Unico con verbale n. 18 del 25/05/2015*

## PREMESSA

La “Carta dei Servizi” è il documento programmatico della FARMACIA CONCORDIA S.r.l. che esprime la volontà di creare un nuovo rapporto con i cittadini/utenti in modo da garantirne i diritti.

La società “FARMACIA CONCORDIA SRL” ha adottato anni addietro la “Carta dei servizi” della farmacia, che con il presente documento viene aggiornata per dare completa informazione su tutti i servizi che si possono trovare nella farmacia comunale di Concordia Sagittaria.

Nel rispetto delle indicazioni guida del Ministero della Sanità la Società FARMACIA CONCORDIA S.R.L., nel fornire i propri servizi, si uniforma ai seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza dei diritti degli utenti**, che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore. Quindi i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute. A fronte dell’aumento della popolazione anziana, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da paesi stranieri, i farmacisti garantiscono anche alle fasce di popolazione più deboli la comprensione delle informazioni ricevute, con manifesti, opuscoli e quant’altro ritenuto utile.

**Imparzialità nei comportamenti degli erogatori nei confronti degli utenti**, intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse ‘di parte’ finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute. In particolare, il Farmacista cura il proprio aggiornamento come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, collaborando con il medico di base nel segnalare dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci prescritti.

**Continuità nell’erogazione del servizio**, i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l’approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

**Partecipazione del cittadino alla prestazione**, intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie osservazioni. Partecipazione intesa soprattutto come un sistema di comunicazione rivolto alla educazione sanitaria in stretta collaborazione con i Distretti, i Medici di Medicina Generale e il sistema scolastico in ogni suo ordine e grado.

**Cortesia**, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre, allo scopo di evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi e il proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto.

**Tutela**, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi da abuso, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, il farmacista rende note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare suggerimenti e/o reclami.

**Valutazione e miglioramento della qualità**, intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale e Provinciale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

**Diritto di scelta**, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove. Inoltre, il farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino tramite la propria rete di farmacie.

**Trasparenza**, intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

**Riservatezza**, il farmacista non divulga mai le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito. Eventuali non ottemperanze al suddetto principio vengono sanzionate, anche formalmente. Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.

**Efficienza del servizio erogato**, i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino. In particolare, i farmacisti si impegnano per predisporre schede informative ed interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti negativi. I farmacisti, inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte dei cittadini. I farmacisti dotano la propria struttura del maggior numero di servizi utili al cittadino e si accertano che la loro accessibilità sia sempre sostanziale e non solo formale.

**Efficacia del servizio erogato**, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e adeguata alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. Laddove l'assunzione dei farmaci richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista raggiunge l'efficacia fornendo altresì indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati (su informazioni fornite dalla APSS). La garanzia di efficacia, per quanto attiene ai prodotti vendibili al di fuori della prescrizione medica si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche in merito alla effettiva e comprovata utilità di detti prodotti, facendosi altresì carico di verificare la correttezza delle motivazioni per le quali l'utente richiede tali prodotti.

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI

La Farmacia è un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini più facilmente raggiungibile sia per gli orari di apertura che per la diffusione sul territorio. Costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base, con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La farmacia viene definita, nel nuovo codice deontologico del farmacista, come “presidio socio sanitario e centro servizi sanitari”. Accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali la farmacia è diventata sempre più un luogo di accesso ad una pluralità di servizi, che rappresentano una importante risorsa per i cittadini all'interno del Sistema Sanitario Nazionale.

La farmacia come complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.

I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di informazione ed educazione sanitaria
- servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);
- servizi socio-sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie).

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- le consulenze sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicinali, ovvero la predisposizione ad opera del farmacista di medicinali prescritti dal medico;
- l'indagine sul corretto uso dei farmaci e la farmacovigilanza, cioè la segnalazione all'autorità competente sul territorio di presunte reazioni avverse relative ai farmaci di libera vendita;
- la fornitura di servizi specialistici ed integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale;
- la promozione ed il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi sanitari e dell'informazione.

La Società FARMACIA CONCORDIA S.R.L. è stata costituita, con deliberazione del Consiglio Comunale, il 31 luglio 2006 per la gestione della Farmacia Comunale di Concordia Sagittaria, con Sede legale, Direzione e Sede amministrativa in Concordia Sagittaria Piazzale Matteotti, n. 15 – tel. 0421 270241.

## SERVIZI OFFERTI

FARMACIA CONCORDIA S.R.L. provvede di assicurare ai cittadini i seguenti servizi di base:

- la preparazione e la vendita al dettaglio di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, affini ai farmaceutici, omeopatici, di erboristeria, preparati galenici, officinali e magistrali, spiriti, essenze, prodotti apistici, alimenti per la prima infanzia, dietetici, complementi alimentari ed integratori della dieta;
- la vendita di prodotti cosmetici e di profumeria per l'igiene e bellezza personale, presidi medico-chirurgici, articoli sanitari e protesici, materiali di medicazione, reattivi e diagnostici;
- la vendita e il noleggio di apparecchi medicinali, apparecchi e protesi ortopediche, articoli per ottica ed occhiali, apparecchi acustici ed elettromedicali e tutti gli altri apparecchi sanitari in genere normalmente in vendita e noleggio nelle farmacie;
- l'effettuazione di analisi non mediche, con o senza l'utilizzazione di apparecchiature;
- l'attività di ricerca, elaborazione, stampa e diffusione di materiale informativo - educativo sanitario per il pubblico;
- la vendita di libri ed altre pubblicazioni, giornali e riviste attinenti la salute ed il benessere;
- la promozione, la partecipazione e la collaborazione di incontri, convegni, studi e seminari, su argomenti attinenti i programmi di medicina preventiva, informazione ed educazione sanitaria ed aggiornamento delle professioni inerenti la sanità ed il benessere personale;
- l'effettuazione di test di auto-diagnosi e di servizi di carattere sanitario rivolti all'utenza;
- la fornitura di ulteriori servizi integrativi ed accessori, comunque inerenti agli scopi della società, ad operatori, enti, istituti od imprese, sia pubbliche che private, che agiscono in campo farmaceutico o svolgono prestazioni sanitarie a favore della collettività.

## SERVIZI PER LA SALUTE

La farmacia non è soltanto un luogo in cui vengono dispensati i farmaci ma rappresenta anche un luogo in cui trovare servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei Cittadini.

Alcuni dettagli dei servizi offerti:

- *Sportello di CONSULENZA GRATUITA*

E' il frutto della collaborazione tra la Farmacia comunale e un gruppo di Professionisti che operano sul territorio allo scopo di promuovere la salute e il benessere della persona.

Il servizio è rivolto ai clienti della Farmacia comunale e a chiunque ne faccia richiesta prenotando un appuntamento al banco in farmacia o telefonando al numero 0421 270241.

L'obiettivo è quello di offrire uno spazio gratuito di consulenza e ascolto in cui porre ai nostri specialisti i problemi che accompagnano la vita di tutti i giorni ed avere indicazioni chiare su come affrontarli.

Lo scopo della consultazione non è quindi di tipo terapeutico.

In qualità dell'etica deontologica, il contenuto e la natura della consultazione sono strettamente riservati e tutelati dal segreto professionale.

Lo sportello di consulenza gratuita si avvale di diverse figure professionali:

*Consulente Psicologo:* professionista della salute che tratta tutti quei problemi personali (sintomatici e non), familiari, evolutivi, pedagogici e professionali che rientrano nelle difficoltà della vita che la persona (individuo, coppia o famiglia) può trovarsi ad affrontare.

*Consulente Dietista e Nutrizionista:* professionista con qualifica legalmente riconosciuta in nutrizione e dietetica che applica la scienza della nutrizione all'alimentazione e all'educazione di gruppi di persone e di individui sia in stato di salute, sia di malattia.

*Consulente Omeopata:* professionista della salute che stimola le capacità di reazione dell'organismo alle malattie, sia fisiche che psicologiche, e che si focalizza sulla risposta ai bisogni di salute dei pazienti.

- *Prenotazioni analisi e visite specialistiche, nonché lettura referti*

Questo servizio è nato per rendere più facile e rapida l'accessibilità degli utenti al Servizio di Prenotazioni Ospedaliere, compresa la lettura dei referti. Gli abitanti del Comune di Concordia Sagittaria e delle zone limitrofe non dovranno più recarsi presso i centri ospedalieri per prenotare prestazioni e visite ma potranno accedervi grazie al servizio prestato dalla Farmacia comunale.

La Farmacia comunale è in collegamento con il CUP (Centro Unificato di Prenotazione) dell'Azienda ULSS n. 10 Veneto Orientale per prenotare visite mediche specialistiche ed esami da effettuarsi presso le strutture della AULSS. E' sufficiente recarsi in farmacia con la prescrizione medica e la Tessera Sanitaria.

*Il servizio è TOTALMENTE GRATUITO e viene effettuato tutti i giorni e negli orari di apertura della farmacia comunale.*

- *Scontrino parlante*

Consegnando al farmacista la tessera sanitaria, è possibile ricevere lo scontrino dettagliato, con il nome del farmaco acquistato ed il proprio codice fiscale, così da poterlo detrarre dalla dichiarazione dei redditi, come previsto dalla vigente normativa.

E' importante ricordare di recarsi in farmacia con la Tessera Sanitaria.

- Screening Oncologico

Il tumore all'intestino, dell'utero e della mammella, rappresentano tre delle principali cause di morte per neoplasia.

L'obiettivo degli Screening Oncologici è quello di individuare le persone che hanno la malattia nella fase iniziale, migliorando l'efficacia delle cure e riducendo la mortalità.

Gli Screening Oncologici sono proposti gratuitamente dalla Regione Veneto a tutta la popolazione che rientra nelle fasce di età a rischio, compresa tra i 50 e i 69 anni.

Queste persone ricevono direttamente a casa la lettera dell'AUSSL con l'invito a recarsi presso la farmacia per ritirare i campioni necessari per l'analisi.

Nel caso in cui siano richiesti ulteriori accertamenti, la persona interessata viene contattata dal personale del Centro Screening e invitata a presentarsi presso la struttura specialistica ospedaliera di riferimento.

La Farmacia comunale svolge il servizio di raccolta campioni per la prevenzione e diagnosi precoce dei tumori dell'intestino.

Il servizio è *TOTALMENTE GRATUITO* e viene effettuato tutti i giorni e negli orari di apertura della farmacia.

- Informazioni sul farmaco

La Farmacia è dotata di un sistema informatico, aggiornato quotidianamente, che in tempo reale permette di avere tutte le informazioni riguardanti l'accesso al farmaco ed il suo corretto utilizzo: classificazione del S.S.N., prezzo, disponibilità nel ciclo distributivo, farmaci analoghi, effetti collaterali, compatibilità ed interazione con altri farmaci.

*Tutte queste informazioni possono essere sempre richieste gratuitamente presso la nostra Farmacia*

- Misurazione della pressione arteriosa

L'ipertensione, ossia la "pressione alta", è la condizione nella quale la pressione arteriosa è più elevata della norma, ossia quando c'è un aumento costante della pressione stessa.

Questa condizione, contribuendo al restringimento delle arterie, può provocare seri danni ai vari organi.

In Italia il 21 - 25% della popolazione soffre per questa patologia. Il rischio aumenta con l'avanzare dell'età.

Se trascurata si può incorrere più facilmente in problemi cardiaci fino ad arrivare all'ictus.

L'ipertensione può portare anche problemi di funzionalità degli occhi e dei reni.

Questa patologia è influenzata, come la maggior parte delle "patologie moderne" da cattive abitudini alimentari (dieta troppo ricca di sale, carenza di frutta e verdura, regime alimentare ricco di grassi saturi, conservanti, additivi ecc.), uno stile di vita poco sano e alla scarsa attività fisica, essere in sovrappeso o in stato di obesità, bere troppo alcool.

Tuttavia, in alcuni casi è possibile individuare cause precise (come diabete, valori del colesterolo sopra la norma, obesità ventrale, problemi renali) e trattarle riportando la pressione arteriosa a livelli normali.

La misurazione della pressione deve essere effettuata periodicamente. Se i valori riscontrati sono vicini a quelli di guardia, la frequenza delle misurazioni deve aumentare.

La pressione può essere misurata dal proprio medico, ma anche nella Farmacia sono disponibili apparecchiature semplici, veloci e professionali.

Tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge il cliente può conoscere l'andamento della propria pressione nel corso del tempo e avere una serie di dati attendibili ad uso del proprio medico curante.

*Il servizio è TOTALMENTE GRATUITO e viene effettuato tutti i giorni e negli orari di apertura della farmacia comunale. Inoltre, sono in vendita sfigmomanometri elettronici automatici per l'automisurazione della pressione a casa, delle migliori marche e a prezzi speciali.*

- Check – up computerizzato della cute

Per conservare la pelle nelle migliori condizioni, è indispensabile la cura quotidiana. Presso la farmacia comunale è possibile determinare attraverso un ceck-up computerizzato la reale condizione della pelle al fine poi di stabilire un corretto trattamento dermo-cosmetico personalizzato.

*Il servizio è TOTALMENTE GRATUITO e viene effettuato tutti i giorni e negli orari di apertura della farmacia comunale.*

- Farmacovigilanza

La Farmacia si impegna a collaborare con l'AUSL 10 ed i medici di base al fine di realizzare Farmacovigilanza secondo quanto previsto dal S.S.N., in conformità con la vigente convenzione.

I Farmacisti provvedono, inoltre, al rilevamento di effetti collaterali e reazioni avverse relativamente a farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.), ai cosiddetti over the counter (O.T.C.), più comunemente noti come farmaci da banco e relativamente ai prodotti cosmetici ed erboristici.

La Farmacia comunale ha partecipato al progetto di formazione denominato "Il farmacista nella promozione della segnalazione di reazioni avverse da farmaci da parte dei cittadini" organizzato dal Dipartimento di Sanità Pubblica e di Medicina di Comunità – Sezione Farmacologica – Università di Verona e tenutosi dalla Regione Veneto dal 01/01/2010 al 31/12/2010.

- Autoanalisi in farmacia

Effettuare periodicamente le analisi del sangue significa tenere sotto controllo il proprio stato di salute e prevenire eventuali patologie.

Presso la Farmacia Comunale è possibile effettuare, durante tutti i giorni di apertura, un autotest per la determinazione immediata nel sangue venoso di glicemia, colesterolo e trigliceridi, HDL, transaminasi. Questo controllo viene eseguito in pochi minuti e in modo indolore con il prelievo di una goccia di sangue da un polpastrello. I test non necessitano di prenotazione; è necessario essere a digiuno dalla mezzanotte del giorno prima per eseguirli.

### **GLICEMIA\***

Indicatore della concentrazione di "zucchero" (glucosio) nel sangue. Una eccessiva quantità di glucosio nel sangue può essere indice di una malattia quale il diabete, o avere altre cause che il medico potrà approfondire.

I valori normali presenti nel sangue vanno da 70 a 110 mg/100ml.

### **COLESTEROLO**

Grasso importante, costituente delle cellule dell'organismo.

Il colesterolo è un fondamentale mattone delle pareti delle cellule ed è un componente necessario per i vitali ormoni.

Il colesterolo costituisce una "materia prima" per fabbricare gli acidi biliari, sostanze che aiutano a digerire e che finiscono nell'intestino con i cibi.



L'eccessivo tasso di colesterolo nel sangue può essere causa di gravi patologie cardiocircolatorie come infarto, ictus, arteriosclerosi.

Esiste una forma di colesterolo "buono" HDL che riduce il rischio di malattie cardiovascolari e una di colesterolo "cattivo", LDL, che costituisce la frazione da ridurre se elevata.

Il test eseguito nella nostra Farmacia misura il colesterolo totale ed importante conoscere il valore in quanto indicatore di rischio cardiovascolare che il medico potrà approfondire.

Se il valore del colesterolo non rientra nei parametri corretti può essere richiesta la misurazione e determinazione dell'HDL, o frazione buona.

Valori a rischio moderato: fino a 200 mg/die.

Valori a rischio elevato: oltre 200mg/die

### **TRIGLICERIDI \***

Sostanze grasse prodotte dal fegato, essenziali nella costituzione dell'organismo e fonte primaria di energia. Se il valore è superiore alla media la parte in eccesso viene riversata nel sangue dove contribuisce alla formazione di placche aterosclerotiche che favoriscono l'insorgenza di malattie cardiovascolari.

I valori normali presenti nel sangue vanno da 40 a 170 mg/dl.

### **TRANSAMINASI\***

Vengono determinate per evidenziare nell'organismo soprattutto al presenza o meno di un danno epatico, ma servono anche per capire se non in corso alterazioni a livello del miocardio (infarto miocardio o miocarditi) o dei muscoli (traumi, distrofia muscolare).

*\* È IMPORTANTE TENERE QUESTI VALORI SOTTO CONTROLLO tramite semplici analisi che si possono effettuare anche presso la farmacia comunale. Si ricorda che ognuno di questi test va eseguito a digiuno dalla mezzanotte.*

- Autonalisi intolleranze alimentari

Effettuando queste analisi si può cercare di dare una soluzione a disturbi frequenti e fastidiosi, spesso anche gravi quali ad esempio: mal di testa, mal di stomaco, digestione pesante, alternanza di peso, eruzioni cutanee, alitosi, insonnia, ed altri, che non vengono evidenziati come vere e proprie patologie, ma che modificano la qualità della nostra vita.

Sono disturbi molto spesso causati da accumulo di tossine nel nostro corpo, che il corpo stesso non riesce a trasformare o eliminare in modo corretto, per uno stile di vita non equilibrato o per un'alimentazione non adeguata.

Il test è indolore e non invasivo, adatto a tutti, quindi anche ai bambini. Ha una durata di 15 minuti circa e il risultato viene consegnato immediatamente.

Effettuato il test si possono eliminare i disturbi semplicemente eliminando gli alimenti che, accumulatisi nell'organismo in quantità eccessiva, li provocano. Tali alimenti verranno successivamente reintrodotti nella dieta in modo graduale e adeguato.

- Autoanalisi fiori di bach

La terapia con i fiori di bach è stata elaborata più di ottant'anni fa dal medico inglese Eduard Bach. Viene chiamata FLORITERAPIA perché fa uso di essenze di fiori selvatici, ottenute mediante procedimenti particolari quali essiccazione, ebollizione, etc., che curano gli stati d'animo negativi come per esempio impazienza, timidezza, gelosia, responsabili del nostro malessere interiore e di conseguenza fisico. Un termine moderno per definire questo concetto è "somatizzazione", la malattia è la somatizzazione fisica di

FARMACIA CONCORDIA S.R.L. - Piazzale Matteotti, n. 15 - 30023 Concordia Sagittaria (VE) - tel. 0421 270241

P. I.V.A. 03709660272- REA n.331700 Registro Imprese VE

Società unipersonale di capitale interamente pubblico a partecipazione esclusiva del Comune di Concordia Sagittaria

un disagio emotivo. Ad esempio la rabbia, quando è trattenuta e non espressa, può essere scaricata a livello fisico in vari modi: acidità di stomaco, problemi digestivi, bruxismo (digrignare dei denti) dolori muscolari, rigidità. In questi, casi se si cura soltanto il sintomo, il sollievo che se ne otterrà sarà solo momentaneo perché non vengono rimosse le cause profonde che lo hanno generato. Somministrando i fiori corrispondenti agli stati d'animo in disarmonia nell'individuo, è possibile riportare lo stato alterato al suo equilibrio naturale. Questi fiori possono essere somministrati contemporaneamente a terapie naturali o mediche classiche risultando un valido aiuto e sostegno, non hanno controindicazioni e possono essere assunti anche dai bambini senza temere effetti indesiderati.

Attraverso l'uso di un apparecchio il farmacista esegue un'anamnesi dei Fiori di Bach, testando sulla persona i 38 Fiori di Bach ed indicando quali siano quelli più idonei per lo stato d'animo della persona che si sottopone al test.

In soli due minuti vengono individuati il fiore o i fiori di cui si ha bisogno per cure il proprio stato d'animo in base ai principi della Floriterapia.

- Noleggi

Il noleggio di apparecchi elettromedicali è un servizio che permette al cliente di usufruire di strumenti sempre nuovi, controllati, funzionali e funzionanti, senza l'obbligo di doverli acquistare per un uso momentaneo o periodico. Da oggi la cura e la prevenzione sono fattibili grazie alla possibilità di utilizzare strumenti accessibili a tutti, come: aerosol, tiralatte, bilance pesaneonati.

- Preparati galenici

Oltre ai farmaci confezionati, esistono anche preparazioni farmaceutiche che non vengono immesse sul mercato confezionate con nomi commerciali, ma sono create dai farmacisti in base a una ricetta medica, i cosiddetti preparati galenici.

Le preparazioni galeniche si dividono in due categorie:

#### **GALENICI OFFICINALI**

Sono preparati creati a partire da ricette prestabilite contenute nella Farmacopea Ufficiale (per esempio la tintura di iodio), molto spesso sono disponibili anche come farmaci confezionati.

#### **GALENICI MAGISTRALI**

Sono preparati, a richiesta, creati a partire da ricette specifiche fornite di volta in volta da medici, veterinari od odontoiatri, sotto il controllo e la responsabilità del farmacista.

### **ORARIO DI APERTURA**

La farmacia comunale osserva un orario di apertura al pubblico più esteso rispetto alle altre farmacie. Tale scelta nasce dalla necessità di soddisfare le esigenze dei cittadini e permette di offrire con professionalità e competenza un servizio qualitativo sempre migliore. I cittadini potranno rivolgersi ai farmacisti tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00 nel periodo invernale, e nel periodo estivo l'orario di apertura inizia alle 8:30 e si protrae fino alle 13:00, mentre nel pomeriggio inizia alle 15:30 fino alle 19:30. Lo stesso orario viene osservato nelle giornate di apertura per turno.

## FARMACIE DI TURNO

La Guardia Farmaceutica (farmacie di turno) rappresenta un importante servizio ai cittadini. Ha lo scopo di garantire l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario.

Il servizio dei turni di farmacia, svolto a rotazione dalle farmacie del territorio, esplica la sua funzione assicurando ai cittadini la reperibilità di farmaci, prescritti da un medico, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

La farmacia di turno è regolarmente aperta durante il normale orario, tutti i giorni, anche la domenica e le altre festività. Dalle 19:00 alle 22:00 il servizio è a porte chiuse per motivi di sicurezza.

Attenzione: durante l'intervallo pomeridiano (12:30 – 15:30) e dalle 22.00 di sera alle 8:45 del mattino, la farmacia è di fatto chiusa. In questi orari il farmacista risponde soltanto alla chiamata del cittadino MUNITO di REGOLARE RICETTA sulla quale il medico abbia specificato l'urgenza oltre che nei casi di effettiva necessità (per i soli medicinali senza obbligo di ricetta). In questi casi è previsto un supplemento di € 1,55 (di giorno) o di € 3,87 (di notte). Di notte non si paga questo supplemento se il farmaco è prescritto su ricetta urgente del Servizio Sanitario Nazionale (quella rossa).

Per sapere qual è la farmacia di turno più vicina è possibile consultare:

- le bacheche esposte da ogni farmacia;
- le apposite rubriche sui quotidiani locali;
- il sito dell'Azienda Socio Sanitaria Locale [www.ulss10.veneto.it](http://www.ulss10.veneto.it);
- il sito web del Comune di Concordia Sagittaria [www.comune.concordiasagittaria.ve.it](http://www.comune.concordiasagittaria.ve.it).

L'elenco annuale dei turni di tutte le farmacie è disponibile gratuitamente presso le farmacie.

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 n.94/1989.

## STANDARD DI QUALITA'

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;
- di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda U.L.S.S.;
- 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), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- 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;
- che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;

*FARMACIA CONCORDIA S.R.L. – Piazzale Matteotti, n. 15 - 30023 Concordia Sagittaria (VE) – tel. 0421 270241*

*P. I.V.A. 03709660272- REA n.331700 Registro Imprese VE*

*Società unipersonale di capitale interamente pubblico a partecipazione esclusiva del Comune di Concordia Sagittaria*

- che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia.

### **VERIFICA DEGLI STANDARD**

La Società si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica.

La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (ad esempio questionari, ecc.) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Il cittadino può avanzare critiche in forma verbale e personale (previo appuntamento che verrà concesso entro un massimo di cinque giorni dalla richiesta al Direttore della Farmacia, o suo sostituto, oppure inviare allo stesso una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei principi precedentemente esposti, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto di reclamo. Gli esiti dei suggerimenti o reclami verranno sempre comunicati alla persona.

12

### **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 non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- a promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;
- a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede della 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.

### **FARMACIA CONCORDIA S.r.l.**

**OSSERVAZIONI DEI CITTADINI**

Desidera esprimere un proprio parere su questa "Carta dei Servizi":

Desidera segnalare un nuovo servizio che vorrebbe trovare in farmacia:

Desidera segnalare un disservizio che ha trovato in farmacia:

Desidera segnalare una possibile violazione degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi:

Ulteriori osservazioni:

Specifichi, se lo ritiene opportuno, le sue generalità:

--

Consegnare/inviare la presente scheda presso: •

- presso la "cassettina delle Osservazioni" presente nella sede della Farmacia Comunale;
- via fax al numero 0421 770119
- via mail all'indirizzo di posta elettronica [farm-com-conc@libero.it](mailto:farm-com-conc@libero.it)

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza, nella piena tutela dei diritti degli utenti e della loro riservatezza.

Il trattamento dei dati da parte di FARMACIA CONCORDIA SRL è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni.