

FARMACIA CONCORDIA SRL

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dall'Amministratore Unico con verbale n. 5 del 18/12/2023

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 da parecchi anni 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.

Cortesìa, 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 il 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 medicamenti, ovvero la predisposizione ad opera del farmacista di medicamenti 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, 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, materiali di medicazione, reattivi e diagnostici;
- la vendita e il noleggio di apparecchi medicali, articoli di ottica ed occhiali 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

E' il frutto della collaborazione tra la Farmacia comunale e 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 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 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. La consulenza è gratuita.

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. La consulenza è a pagamento.

- Prenotazioni analisi e visite specialistiche, nonché consegna 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 mercoledì dalle ore 10,30 alle ore 11,30.

- 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'AUSL 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*, la consegna delle provette viene effettuata tutti i giorni e negli orari di apertura della farmacia, presentando la lettera di invito e la tessera sanitaria. Il ritiro delle provette viene effettuato il lunedì e il martedì in orario di apertura della farmacia e il mercoledì dalle 8.30 alle 12.00 presentando anche lettera di invito (sulla quale il paziente avrà scritto il suo numero di telefono) e tessera sanitaria.

- 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

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 gratuito.

- Misurazione del peso corporeo

Il peso corporeo viene misurato con una bilancia elettronica.

Il servizio è gratuito.

- 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 di prima istanza

Effettuare periodicamente le analisi del sangue significa tenere sotto controllo il proprio stato di salute e prevenire eventuali patologie. Nell'ambito dei servizi di secondo livello la farmacia comunale effettua

prestazioni analitiche di prima istanza rientranti nell'ambito dell'autocontrollo, con l'esclusione dell'attività di prescrizione e diagnosi e il prelievo di sangue o plasma mediante siringhe o dispositivi equivalenti.

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, trigliceridi, emoglobina glicata, creatinina, 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 necessitano di prenotazione; è necessario essere a digiuno dalla mezzanotte del giorno prima per eseguirli. Ad ogni controllo verrà consegnata agli utenti una scheda personale in cui vengono riportati i valori dei parametri biologici sopra indicati.

Il servizio è a pagamento, salvo specifiche promozioni per campagne di screening prestate dalla farmacia comunale in occasione di giornate Nazionali o Mondiali di sensibilizzazione per la prevenzione di rischi di malattie cardiovascolari o dismetaboliche.

- Telemedicina cardiologica

La telemedicina può contribuire a migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria e consentire la fruibilità di servizi di diagnosi e consulenza medica a distanza, oltre al monitoraggio di parametri vitali, al fine di ridurre il rischio di insorgenza di complicazioni in persone a rischio o affette da patologie croniche.

Presso la farmacia comunale sono attivi i seguenti servizi di telemedicina rivolti all'ambito cardiovascolare.

1. Elettrocardiogramma (ECG) rappresenta ancora oggi l'esame strumentale più utilizzato nella diagnostica cardiologica. Consiste nella rilevazione e nella trascrizione grafica del tracciato dell'attività elettrica del cuore ottenuta con un apparecchio detto elettrocardiografo;
2. Holter cardiaco (o elettrocardiogramma dinamico completo secondo Holter) è un esame che permette di registrare e memorizzare i battiti del cuore, di solito per un periodo di 24 ore. E' un esame non invasivo e indolore e si realizza tramite un piccolissimo apparecchio portatile;
3. Holter pressorio è un test non invasivo che consente di registrare autonomamente il monitoraggio della pressione arteriosa (PA) nell'arco delle 24 ore mediante un piccolo apparecchio di dimensioni simili a quelle di uno smartphone fissato al braccio.

Il servizio è a pagamento, salvo specifiche promozioni per campagne di screening promosse dall'Azienda in occasione di giornate Nazionali o Mondiali di sensibilizzazione per la prevenzione dei rischi delle malattie cardiovascolari.

- Teledermatologia

Il servizio di teledermatologia permette l'accesso rapido alla consulenza specialistica del dermatologo in ottica di prevenzione, diagnostica e monitoraggio di molteplici patologie della pelle quali nevi (screening del melanoma), psoriasi, acne, dermatite, cuoio capelluto (tricoscopia), vitiligine ed eczema.

Grazie all'utilizzo di un dermatoscopio digitale in epiluminescenza e di una piattaforma dedicata, in farmacia è possibile acquisire ed inviare direttamente ai dermatologi le informazioni necessarie per l'analisi approfondite della pelle. L'esito della consulenza si ritira dopo 24 ore in farmacia.

Il servizio è a pagamento ed è disponibile prenotando un appuntamento al banco in farmacia o telefonando al numero 0421 270241.

- Telespirometria

La spirometria è un esame semplice, non invasivo e fondamentale per la diagnosi e il monitoraggio di numerose malattie dell'apparato respiratorio (asma, bronchite cronica ostruttiva, enfisema, fibrosi polmonare, esiti post traumatici, esiti post infettivi), consente uno screening per fumatori e persone a rischi di malattie professionali, consente di valutare la funzionalità respiratoria in attività sportiva, consente una indagine successiva a test diagnostici e di laboratorio con risultati anomali (radiografia

toracica non conforme, ipossia, ecc.) consente lo studio di sintomi quali tosse, dolore al torace, affanno). L'esame spirometrico semplice è un test di facile esecuzione ma richiede la collaborazione del paziente in quanto consiste nell'eseguire delle manovre respiratorie con un adeguato sforzo inspiratorio ed espiratorio. L'esame viene effettuato attraverso uno spirometro soffiando in appositi filtri monouso certificati e garantiti. Non sono necessarie precauzioni ma è consigliato nelle ore precedenti l'esame evitare sforzi fisici, evitare di fumare ed evitare di assumere alcolici e pasti abbondanti. Il referto si ritira dopo poche ore. Il servizio è a pagamento

- Sleep monitor

Il device sleep monitor permette una valutazione della qualità del sonno del paziente, evidenziando la presenza di apnee e ipoapnee. L'esame permette uno screening del sonno a 3 derivazioni: saturazione, flusso e battito. L'apnea è l'interruzione del sonno per un periodo di almeno 9 secondi. Durante l'apnea vi è un ridotto flusso di ossigeno ed un contemporaneo aumento dell'anidride carbonica. Questo comporta un riflesso che determina la chiusura dei vasi arteriosi con un aumento della pressione di circa il 25%. La sera prima di addormentarsi basterà indossare al polso il dispositivo, posizionare il saturimetro al dito indice ed inserire la piccola cannula nelle narici. In 24 ore viene rilasciato il referto del pneumologo. Il servizio è a pagamento.

- 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 pesa neonati.

- 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.

- Foratura lobi

La farmacia comunale ha deciso di diventare un punto autorizzato per la foratura dei lobi auricolari poiché anche l'aspetto estetico richiede sicurezza nella scelta di prodotti e nella correttezza delle procedure. Il servizio di foratura dei lobi auricolari si avvale di un dispositivo scelto per rispondere alle garanzie e caratteristiche tecniche di massima sicurezza. Le modalità operative del servizio sono state predisposte nel rispetto delle disposizioni vigenti che prevedono, ad esempio, l'acquisizione del consenso informato.

Per quanto riguarda i minori, per effettuare la foratura è necessario il consenso scritto di un genitore. E' necessario che il minore sia accompagnato da almeno uno dei genitori.

Il servizio è a pagamento.

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

- Raccolta farmaci scaduti

Esternamente alla farmacia comunale ci sono due contenitori appositi. I farmaci scaduti devono essere smaltiti correttamente poiché sono rifiuti speciali. Infatti, se gettati nell'immondizia indifferenziata o nel lavandino diventano fonte di inquinamento. Per questo motivo, i farmaci scaduti vanno depositati negli appositi contenitori che si trovano presso le farmacie o negli eco centri comunali.

Prima di conferire i medicinali scaduti, si consiglia di togliere le scatole e i foglietti illustrativi, che possono essere riciclati con la carta. Allo stesso modo si può procedere per le pillole in flaconi di vetro e di plastica, destinando i flaconi nei rispettivi cassonetti per la raccolta differenziata.

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;
- il sito web del Comune di Concordia Sagittaria 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.

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

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;
- 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.

IMPEGNI E PROGRAMMI

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

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 farmacia@farmaciaconcordia.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.