

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI DI MODENA

Gentile Signora ,Gentile Signore,

questa è la Carta dei Servizi delle farmacie Comunali di Modena.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di informazione sull'attività svolta ed è inoltre una opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

Questo le consente una scelta più adeguata rispetto ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative. Cercheremo di rendere il suo passaggio nelle nostre farmacie improntato sulla cortesia e al massimo dell'efficienza possibile; per questo saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo le nostre strutture , il personale che vi opera , ed i servizi che esse offrono.

Le sue indicazioni ci saranno molto utili per capire quali sono i problemi esistenti ,e quali i possibili interventi e soluzioni per migliorare la qualità dei servizi che le vengono offerti.

Il questionario che Le chiediamo di compilare è assolutamente anonimo;una volta compilato potrà depositarlo negli appositi contenitori situati all'interno delle nostre farmacie. La ringraziamo per la collaborazione e per la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Cordialmente,

La Direzione

e gli operatori

PRINCIPI FONDAMENTALI

Fine istituzionale delle Farmacie è quello di fornire ai cittadini prodotti farmaceutici e parafarmaceutici.

A questo servizio si aggiungono :

- Servizi di base
- Servizi socio -sanitari specializzati
- Servizi di informazione ed educazione sanitaria

Per ognuno, vengono garantiti ai cittadini utenti,i seguenti principi:

Eguaglianza

Imparzialità

Continuità

Diritto di scelta

Efficienza ed Efficacia

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, le Farmacie devono poter essere scelte dai cittadini/clienti liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale o morale , in modo tale che sia possibile assicurare, nei tempi più brevi possibili l' accesso ai farmaci e alle cure qualunque sia l'appartenenza sociale , ideologica,economica e politica del paziente.

Il fine principale delle Farmacie è quindi quello di favorire la salute dei cittadini.

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del servizio, le Farmacie Comunali di Modena adottano i seguenti standard di qualità.

1. La farmacia:

- garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato da un farmacista;
- si procura i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile(max 24 h);
- rispetta le Norme di Buona Preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;

2. La farmacia:

- fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti acquistati in farmacia, sia di propria iniziativa che richiesta dei cittadini sia, infine, se interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista;
- indica ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici;
- crea un "angolo del consiglio" adibito a fornire consulenze in modo riservato e personalizzato;

3. La farmacia:

- si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e conforto;
- garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia, secondo le loro specifiche competenze;

4. La farmacia:

- attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le U.S.L. e, ove necessario, con le associazioni di volontariato, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, alle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi pubblici (C.U.P.);
- prevede uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi offerti;

5. La farmacia:

- propone alla autorità, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze dei cittadini;
- garantisce turni di servizio che assicurino una adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui è situata;

6. La farmacia:

- promuove, onde evitare disagi ai cittadini anche dal punto di vista burocratico, un contatto costante con il medico prescrittore;
- sceglie, nell'attuazione delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti;

7. La farmacia:

- crea al suo interno uno spazio apposito dedicato alle informazioni di carattere socio-sanitario, disponibile anche ad ospitare informazioni fornite dalla U.S.L. sui propri servizi;
- garantisce la consultabilità della Farmacopea Ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del Nomenclatore Tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;
- fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi;
- dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento;
- promuove essa stessa, o comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;

8. La farmacia:

- assicura un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni;

- garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari per superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;

9. La farmacia:

- garantisce il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini
- lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera;
- garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;
- espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;
- garantisce che i locali siano ben aerati e illuminati;
- affigge un cartello con la dicitura "Non fumare";

10. La farmacia:

- provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e, quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini;
- si attiva, mediante intese, a livello provinciale, tra le proprie organizzazioni e quelle dei cittadini, per la consegna domiciliare dei farmaci a particolari categorie di utenti non deambulanti, stimolando in tal senso anche la pubblica amministrazione;
- presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie (anziani, handicappati, malati cronici ecc.) con problemi specifici.

Ogni farmacista al fine di riaffermare e far riconoscere il suo ruolo sanitario, indossa il camice bianco dotato di distintivo dell'Ordine professionale.

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

ELENCO DELLE FARMACIE COMUNALI DI MODENA E RISPETTIVI REFERENTI.

CROCETTA	Via Ciro Menotti,370	059/251452	Dr.BONACINI ANNAMARIA
DEL POZZO	Via Emilia Est,416	059/360091	Dr. PARENTI MAURO
GIARDINI	Via Giardini, 431/a	059/353579	Dr. LUCCHI MARTA
GRAMSCI	Via Gramsci,45	059/311110	Dr.MACCHI

			MANUELA
I PORTALI	Via dello Sport,54	059/371181	Dr. CAVALOTTI MANUELA
LA ROTONDA	Via Caslegno,39	059/441501	Dr.CASTAGNETTI GIULIANA
VIALE STORCHI	V.le Storchi,155	059/222238	Dr. ZACCHI VALERIA
MODENA EST	Via 9 Gennaio 1950,29	059/282202	Dr.VANDELLI ALESSANDRA
MODENA OVEST	Via del Giglio,19-	059/821316	Dr. FERRAGUTI LORETTA
MORANE	Via Morane,274	059/300500	Dr. LOTTI MORENA
VIGNOLESE	Via Vignolese,537	059/363330	Dr. FRANCHINI ELISABETTA
VILL.GIARDINO	Via Pasteur,21	059/342040	Dr. STRADI CLAUDIO

SERVIZI FORNITI

Servizi di base

- Misurazione della pressione
- Controllo del peso
- Autoanalisi del sangue
- Prenotazione dei servizi CUP
- Noleggio apparecchi elettromedicali

Schede informative/ Informazione.

L' Azienda realizza, anche con l'ausilio della professionalità dei dipendenti, 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 su quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza. Presso ogni sede esiste un raccoglitore facilmente raggiungibile dagli utenti che possono prelevare gratuitamente le schede desiderate. L'Azienda si impegna a documentarsi su : Medici per urgenze, turni farmacie, assistenza domiciliare, infermieri diplomati, centri diagnostici specialistici, centri di rieducazione funzionale, orari e servizi di strutture pubbliche e private, attività riguardanti la terza età e quant'altro...allo scopo di fornire informazioni precise ed esaurienti.

Consegne a domicilio.

L'Azienda si impegna ad aderire e a promuovere progetti di consegna a domicilio a favore di pazienti particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare. Tali iniziative, senza oneri diretti per i pazienti, saranno organizzate anche in collaborazione con Associazioni di volontariato, Croce Rossa, ecc... e possono prevedere anche il coinvolgimento delle farmacie private.

Educazione Sanitaria.

L'Azienda si fa carico di interventi di informazione, educazione sanitaria, ed educazione alla salute nelle scuole elementari e medie, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età, nei centri socioculturali per anziani, anche in collaborazione con altre strutture e servizi sanitari operanti nel territorio.

Farmacovigilanza.

L'Azienda si impegna a collaborare con i medici di base al fine di realizzare la Farmacovigilanza secondo quanto previsto dal SSN. L'Azienda inoltre si fa carico del rilevamento di effetti collaterali relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco e ai prodotti cosmetici; in questo caso sarà realizzata una scheda gestita totalmente in farmacia, salvo informare il medico una volta pervenuta la segnalazione che andrà comunque trasmessa all'ufficio farmaceutico dell' Usl competente. Si rende inoltre disponibile ad effettuare monitoraggi della patologie invalidanti più frequenti quali ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Distretti di Base o altri servizi sanitari operanti nel territorio.

ALCUNI CONSIGLI AGLI UTENTI

Cosa portare con voi in farmacia

Molto spesso le ricette redatte dai medici non sono compilate correttamente o non sono facilmente decifrabili; è bene portare sempre la tessera sanitaria ed eventualmente la documentazione delle cure prescritte dai medici specialisti o delle case di cura, onde evitare disguidi di carattere burocratico o di difficile interpretazione.

Il fumo

E' assolutamente vietato fumare all'interno delle farmacie: questo per disposizione di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri utenti

COSA VOGLIAMO GARANTIRE AI NOSTRI CLIENTI

La qualità del servizio si estrinseca intorno alle seguenti dimensioni :

1. aspetti legati al tempo, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle file di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità
2. aspetti legati all'informazione relativa alla dispensazione dei farmaci: comprensibilità, chiarezza, completezza.
3. aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia delle farmacie
4. aspetti legati alle relazioni sociali e umane: capacità di rassicurazione, cortesia e rispetto.

Le farmacie Comunali di Modena si impegnano nei confronti dei propri clienti a rispettare livelli determinati di qualità sugli aspetti più importanti del servizio offerto attraverso un costante lavoro volto al miglioramento della soddisfazione degli stessi.

Il reclamo

Le Farmacie Comunali di Modena garantiscono la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio

Modalità di presentazione del reclamo

Il cittadino utente può presentare reclamo direttamente all'ufficio preposto al seguente indirizzo:

DIREZIONE FARMACIE COMUNALI DI MODENA

VIA DEL GIGLIO, 21-41100 MODENA

TEL. 059-3365590

Oppure compilando apposito modulo distribuito presso tutte le nostre Farmacie.

La direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute entro 30 giorni dal ricevimento.