

PRINCIPI FONDAMENTALI

Fine istituzionale della Farmacia è dispensare i farmaci. A questo si aggiungono: Servizi di base, Servizi socio – sanitari specializzati, Servizi d'informazione ed educazione sanitaria.

Per ognuno, sono garantiti i principi di Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza e Efficacia.

Il fine principale della Farmacia è, quindi, la salute dei cittadini.

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del servizio, la

Farmacia Comunale di Altopascio adotta i seguenti standard di qualità:

- garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato da un farmacista;
- si procura i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile (max 24 ore);
- rispetta le norme di Buona Preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa, sia su 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, anche in relazione all'utilizzo di rimedi naturali e alternativi (consulenza fornita sempre in modo discreto e personalizzato);
- 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;
- attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le A.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;

- propone all'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 un'adeguata copertura delle esigenze del territorio;
- 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;
- ospita informazioni di carattere socio – sanitario, fornite anche dall' A.S.L. sui propri servizi;
- garantisce la consultabilità della Farmacopea Ufficiale, della tabella della 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;
- 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 pericoli, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- 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 un'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”;
- 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 sttiva, 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 deambulati, stimolando in tal senso anche la pubblica amministrazione;
- presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, handicappati, malati cronici ecc.).

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

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

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.

Servizi di base

Misurazione della pressione; controllo del peso; noleggio apparecchi elettromedicali.

Consegne a domicilio

L’Azienda s’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.

Farmacovigilanza

L'Azienda s'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'A.S.L. competente.

ALCUNI CONSIGLI

Cosa portare con noi 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.

Non Fumare

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

COSA VOGLIAMO GARANTIRE

La qualità del servizio, attraverso:

1. la tempestività (velocità del servizio, brevità delle file di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità;
2. l'informazione relativa alla dispensazione dei farmaci: comprensibilità, chiarezza, competenza;

3. il confort e la pulizia della farmacia;
4. le relazioni sociali e umane: capacità di rassicurazione, cortesia e rispetto.

Le “Farmacie Comunali Altopascio srl” si impegna 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. In sintesi, si ribadisce l’impegno a calmierare i prezzi sul mercato farmaceutico; diventare centro di servizi farmaceutici; rivolgere la massima attenzione alla “cura dello star bene” (prevenzione), oltre che alla cura degli stati patologici; informare i cittadini sulle patologie, portando nuova conoscenza sul proprio corpo e sul proprio stato.

Osservazioni e suggerimenti

L’utente può produrre memorie e documenti;
prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per un servizio sempre migliore. La “Farmacie Comunali Altopascio srl” garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso un eventuale reclamo. Il cittadino utente può presentarlo direttamente all’ufficio preposto, al seguente indirizzo: “Farmacie Comunali Altopascio s.r.l.”, Via Romana n.21, Badia Pozzeveri – Altopascio (Lucca). Sarà data sollecito riscontro.