

GUIDA ALLA LETTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei servizi è il documento nel quale l'Azienda assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Nella Carta dei servizi l'ente dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Il punto di partenza per la Carta dei Servizi è la direttiva del Pres. Cons. 27/01/1994, che introduce strumenti quali:

- l'adozione di standard di qualità del servizio;
- il dovere della valutazione della qualità dei servizi;
- il rimborso agli utenti nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati.

Successivamente sono intervenuti ulteriori provvedimenti legislativi e norme regolamentari, l'ultimo dei quali è del 2013 ed è costituito dalle *“Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali”* emante dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Conferenza Unificata.

Con la Carta dei servizi si instaura un rapporto trilaterale tra la pubblica amministrazione che affida il servizio (il Comune), il soggetto gestore (l'Azienda) e, infine, gli utenti.

Per tali servizi il rapporto tra ente locale e gestore – anche ai sensi dell'art. 113, c. 11 del TUEL – è disciplinato dal **contratto di servizio**, che dovrà *«prevedere i livelli dei servizi da garantire e adeguati strumenti di verifica del rispetto dei livelli previsti»* e contenere anche il riferimento agli impegni verso gli utenti da disciplinare in modo specifico nella Carta dei servizi.

I PUNTI CHIAVE DA CONSIDERARE

La Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti degli utenti e si basa su una serie di principi generali: uguaglianza, parità di trattamento, partecipazione, imparzialità, ecc..

NON ESISTONO NORMALMENTE A LIVELLO NAZIONALE STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI: SONO QUINDI I SOGGETTI EROGATORI (NEL NOSTRO CASO È L'AZIENDA) CHE DEVONO DEFINIRE, PUBBLICARE E SOTTOPORRE A VERIFICA CON GLI UTENTI SIA GLI STANDARD GENERALI, CIOÈ GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ RIFERITI AL COMPLESSO DELLE PRESTAZIONI RESE, SIA GLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ E QUANTITÀ PER OGNI SINGOLA PRESTAZIONE.

Con la Carta dei Servizi, pertanto, si stabilisce un patto fra soggetto erogatore del servizio pubblico e cittadino basato su:

- [definizione di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente;](#)
- [verifica del rispetto degli standard;](#)
- [ricerca del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.](#)

Pertanto, non possono esservi Carte senza l'indicazione di standard di qualità.

Occorre però distinguere i fattori di qualità dagli standard di qualità.

I fattori di qualità nei servizi pubblici sono le caratteristiche del servizio rilevanti per l'utenza (es. sicurezza, igiene, accesso, puntualità, frequenza, pulizia, ecc.).

I fattori di qualità si misurano attraverso **indicatori di qualità**, che sono variabili quantitative in grado di rappresentare (in una certa unità di misura e per un certo campo di applicazione) i fattori di qualità.

Ad uno stesso fattore di qualità possono essere associati diversi indicatori.

L'indicatore a sua volta deve essere significativo, valido, rilevabile e sensibile.

Gli indicatori di qualità, pertanto, servono a definire gli **standard di qualità**.

Il percorso logico è quindi il seguente:

Fattori di qualità Indicatori di qualità
--

Uno **standard di qualità** è un obiettivo che le farmacie comunali si impegnano a raggiungere.

I PROBLEMI DI APPLICAZIONE

L'esperienza delle carte dei servizi ha incontrato fin da subito numerosi problemi di applicazione.

Già una ricerca del Dipartimento della Funzione Pubblica del 1997 metteva in luce una serie di limiti delle carte dei servizi nelle imprese di servizio pubblico locale:

- *“scarsa chiarezza e definizione della normativa che regola la materia della Carta dei Servizi;*
- *difficoltà a comprendere ed applicare lo strumento degli standard di qualità (specie quelli di natura tecnico-professionale);*
- *manca di coerenza fra la carta dei servizi e gli indirizzi di sviluppo del settore in cui la Carta è emanata;*
- *sottovalutazione del tema della comunicazione all'utenza.”*

A questi limiti già conosciuti ne vanno aggiunti altri derivanti dalla dall'esperienza personalmente maturata in oltre 35 anni di lavoro in Azienda:

- *difficoltà a coinvolgere i politici, sia per la scarsa conoscenza dello strumento che per la riottosità a farsi coinvolgere in impegni vincolanti sul versante delle prestazioni di servizio;*
- *difficoltà dei cittadini a conoscere i contenuti delle Carte dei servizi già presenti in ambito locale, anche quando queste vengono diffuse da servizi particolarmente delicati (vedi la carta dei servizi della ASL di Terni, quella dell'Azienda Ospedaliera di Terni, quella dell'Azienda Trasporti);*
- *difficoltà a coinvolgere i cittadini nelle fasi di progettazione e di controllo del servizio (le associazioni spesso sono portatrici di istanze radicali o attraversate da interessi politici);*
- *crescita tendenziale da parte degli utenti a ricorrere alla via giudiziaria per far valere i propri diritti.*

IMPORTANZA STRATEGICA DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nonostante i limiti sopraesposti, la Carta dei servizi potrebbe rappresentare uno strumento particolarmente utile per l'Azienda e per le strategie di innovazione e crescita, per numerosi motivi:

- **La qualità dei servizi.** Approntare una Carta dei servizi costringe l'Azienda ad analizzare il servizio nel dettaglio, a descriverlo minuziosamente, a considerare le implicazioni nascoste, comprese le conseguenze impreviste. Si traduce in un percorso di apprendimento per tutto il personale sulla natura del servizio, sulle buone pratiche da adottare, sul miglioramento continuo e sui suoi elementi fondanti di qualità, economicità, efficacia.
- **Il coinvolgimento dei cittadini.** L'adozione della Carta dei servizi mette al centro dell'attenzione della comunità locale un nuovo modo di gestire i servizi e richiama potenziali rapporti.
- **L'esternalizzazione.** La progettazione della Carta dei servizi consente di andare oltre i vincoli e gli attributi previsti nei contratti e nelle convenzioni e di considerare in particolare gli aspetti qualitativi e procedurali. In tal modo l'Azienda si dota di uno strumento ulteriore e più efficace di controllo e presidio del servizio, quand'anche questo sia esternalizzato (vedi il caso del Cup o il caso delle pulizie).
- **L'integrazione organizzativa.** Progettare una Carta dei servizi costringe a coinvolgere numerosi settori dell'Azienda, sia di linea che di staff. Quasi nessun servizio infatti risulta erogato da un solo settore. Basti pensare al ruolo trasversale del Cup o delle misurazioni della pressione per tutte le problematiche relative ai rapporti con i cittadini. Dato che il tema della scarsa integrazione fra i settori rappresenta un classico punto dolente per tutta l'Azienda, la Carta dei servizi può rappresentare una occasione per trovare un terreno comune di dialogo e lavoro fra le varie articolazioni dell'ente.
- **La gestione del personale.** Una Carta dei servizi rappresenta un potente strumento di guida e controllo del personale, specie quello impegnato sul front-office. L'applicazione delle specifiche previste ed il raggiungimento degli standard indicati nella Carta rappresenta infatti uno strumento di autocontrollo potente, che lascia al personale la necessaria libertà di azione per affrontare le situazioni reali del servizio ed alla dirigenza di valutare le prestazioni sulla base dei risultati effettivamente conseguiti.

LE IMPLICAZIONI ORGANIZZATIVE

Immediatamente connesso ai temi qui affrontati vi è quello dei cambiamenti organizzativi collegati alla introduzione e sviluppo della Carta dei servizi.

Senza avere la pretesa di esaurire l'argomento, mi limito qui a segnalare alcuni aspetti di particolare rilevanza:

1. alla base di una buona Carta dei servizi vi è il possesso di una piena competenza tecnica da parte dell'Azienda sui servizi da erogare. Solo questa può consentire una analisi ed una progettazione consapevole per l'attività corrente e per quella futura;
2. tale competenza vale anche quando si parla di servizi esternalizzati, il cui controllo sostanziale richiede una capacità da parte dell'Azienda di valutare non solo il rispetto della forma dei contratti e delle convenzioni, ma anche della loro sostanza e, si potrebbe dire, del loro "spirito". Il tema dei servizi esternalizzati risulta particolarmente critico per l'Azienda (vedi Cup, pulizie, sistema informatico) con poche o inesistenti possibilità di scelte alternative;
3. ogni strumento per la soluzione dei problemi, e la Carta dei servizi lo è, si presta a interpretazioni sbagliate nel momento in cui non viene percepito come un aiuto ma come un obbligo. Il pericolo di affrontare in modo burocratico quanto contenuto nella Carta è sempre presente, specie quando non si è ben compresa la portata strategica dello strumento. Occorre in altri termini impedire che anche la Carta si trasformi nell'ennesimo adempimento burocratico cui occorre sottostare e che, quindi, si cerchi di risolvere il problema approntando documenti generici, di difficile attuazione, privi di sostanza, aperti a ogni interpretazione, facendo leva magari sulla impossibilità pratica da parte del personale e dei cittadini di intervenire e controllare quanto erogato;
4. l'altro pericolo, ben diverso da quello sopra descritto, è che l'adozione della Carta dei servizi porti ad un generalizzato livellamento del sistema di gestione ed di erogazione dei servizi e che impedisca il sorgere di esperienze innovative, di sperimentazioni. Occorre quindi prevedere che qualunque miglioramento e innovazione apportato agli standard previsti da una Carta sia sempre consentito e

che tali innovazioni – una volta validate ed inserite nella successive edizioni della Carta - diventino patrimonio del sistema complessivo.

CONCLUSIONI

La Carta ed i suoi aggiornamenti annuali rappresentano uno strumento concreto per far passare anche nell'Azienda quella cultura della qualità di cui tanto si parla ma che incontra ancora resistenze e difficoltà.

Non costituisce a mio avviso una soluzione sufficiente l'adozione di sistemi qualità secondo le norme UNI-ISO, in quanto non garantiscono il livello di qualità dei servizi erogati, che alla fine è realmente ciò che interessa ai cittadini.

Solo un lavoro attento e diffuso sulla Carta dei servizi può aiutare l'Azienda ad affrontare i problemi dell'efficacia ed efficienza dei servizi resi ai cittadini, dell'integrazione fra i diversi settori aziendali, dell'azione congiunta a livello interorganizzativo (ad esempio nei rapporti con il Comune), del controllo sostanziale dei servizi esternalizzati (specie quelli gestiti "a basso costo", come le pulizie o il Cup).

Le esperienze sul campo condotte da alcune Aziende (vedi le Farmacie Comunali del Trentino e quelle dell'AMES di Venezia) dimostrano che un adeguato impegno, supportato da metodologie rigorose, formazione continua e sostegno politico, portano a risultati eccellenti.

Non mancano i limiti, alcuni ben noti, mentre altri rappresentano forse un falso problema. È il caso della comunicazione ai cittadini dei contenuti della carta dei servizi: le esperienze raccolte dimostrano che questa strada risulta di fatto poco efficace, e che conviene probabilmente rafforzare i punti informativi a disposizione dei cittadini, a patto che questi siano facilmente accessibili e dotati della necessaria diffusione.

Infine, la qualità di un servizio ad alto contenuto di relazione (come quello delle farmacie) si fonda su un rapporto fiduciario fra utente e soggetto erogatore.

La fiducia dell'utente nella competenza, affidabilità, onestà del fornitore rappresenta un presupposto fondamentale per la sua soddisfazione e per la soluzione delle inevitabili controversie che prima o poi sorgeranno.

Si tratta per l'Azienda, quindi, di lavorare anche sul versante della costruzione e rafforzamento di quegli elementi di reputazione e considerazione che, in molti casi, costituiscono il vero patrimonio dell'ente.

Ed è proprio qui che una buona Carta dei servizi esprime tutto tutte le sue potenzialità e tutto il suo valore.

22 aprile 2014

UFF. PERSONALE

F. Cardinali

POST SCRIPTUM

Nel testo della Carta dei servizi che segue non ho inserito:

1. i servizi aggiuntivi che vengono effettuati da ciascuna farmacia, limitandomi a riepilgarli nella scheda dedicata alla farmacia Comunale 1, anche se questa farmacia effettua solo una parte di tali servizi. Ciò è utile per due motivi: il primo motivo è costituito dal fatto che è necessario esplicitare l'elenco dei servizi aggiuntivi che attualmente vengono svolti dall'"insieme farmacie comunali"; il secondo motivo attiene al fatto che la Carta va portata a partecipazione del personale nella fase di elaborazione finale, anche al fine di consolidare e perfezionare l'area dei servizi aggiuntivi di cui ogni farmacia intende farsi carico;
2. manca la quantificazione delle tariffe dei servizi aggiuntivi. Anche su tale aspetto si potranno definire le opportune indicazioni in sede di coinvolgimento del personale

Una particolare attenzione, infine, andrebbe dedicata agli orari di apertura delle farmacie: ho fatto alcune proposte in base all'esperienza maturata e ai fatturati 2013 rilevati per fasce orarie.

Sugli orari di apertura, infine, andrebbe coinvolto il sindacato.



**Azienda Speciale Farmacie Municipali
T E R N I**

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI DI TERNI E NARNI

“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti.”

(art. 32 della Costituzione Italiana)

“La salute viene creata e vissuta da tutti nella sfera della quotidianità: là dove si impara, si lavora, si gioca, si ama.

La salute si crea avendo cura di se stessi e degli altri, acquisendo la capacità di prendere decisioni e di assumere il controllo delle circostanze della vita, e facendo in modo che la società in cui si vive consenta la conquista della salute per tutti i suoi membri.

Condizioni e risorse fondamentali della salute sono: la pace, un tetto, l'istruzione, il cibo, il reddito, un eco-sistema stabile, la continuità delle risorse, la giustizia e l'equità sociale.”

(dalla “Carta di Ottawa per la promozione della salute”)

LE FARMACIE COMUNALI PER LA PROMOZIONE DELLA SALUTE

Gentile Signora, Gentile Signore,

questo documento è la Carta dei Servizi delle farmacie comunali di Terni e Narni.

La Carta rappresenta il “patto scritto” che la farmacia pubblica stipula con i **CITTADINI** nella loro qualità

di PAZIENTI la cui principale esigenza è quella di essere informati e partecipi dei percorsi di cura e di assunzione del farmaco. Un paziente coinvolto assume sempre di più il ruolo di protagonista attivo della propria salute e del proprio benessere; pertanto è essenziale un’efficace interazione tra il cittadino/paziente, il farmacista e gli altri operatori sanitari, attori fondamentali nel percorso di diagnosi e cura. Anche a livello europeo il concetto di coinvolgimento è richiamato nel “Programma di azione comunitaria in materia di salute pubblica”, in cui la partecipazione e l’influenza dei cittadini sui processi decisionali di assistenza, cura e riabilitazione costituiscono i valori su cui si fonda la strategia sanitaria;

di UTENTI che, nella ricerca dei servizi e dei prodotti sanitari, comparano, valutano, selezionano, nella consapevolezza di corrispondere un prezzo (in modo diretto o “indiretto” attraverso la tassazione), avendo sempre più la consapevolezza di agire da protagonisti, da “attori attivi” del sistema sanitario;

di CONSUMATORI che, all'interno dei processi di produzione e consumo dei prodotti e dei servizi sanitari, hanno acquisito una posizione culturale di parità e spingono verso bisogni, preferenze, e richieste di crescente differenziazione e personalizzazione nel rapporto con il sistema di offerta sanitaria.

Nella Carta sono descritti i servizi garantiti dalle farmacie comunali, le indicazioni per usufruire delle prestazioni, i livelli di qualità e di accessibilità di tali servizi, le modalità attraverso le quali i cittadini vengono tutelati a fronte di eventuali disservizi o per la violazione dei diritti di cittadinanza sociale e di benessere della persona.

Le finalità della Carta sono quelle di garantire alla nostra Comunità locale che le farmacie comunali offrano, ogni momento, uguali opportunità e diffuse forme

- di comunicazione e di ascolto sociale,
- di informazione scientifica e sanitaria indipendente,
- di sviluppo della prevenzione,
- di promozione di stili di vita sani,
- di trasparenza commerciale,
- di garanzia sulla natura e sulla provenienza dei prodotti e dei servizi offerti.

Con la presente [Carta](#) si intende riaffermare, pertanto, il ruolo ed i valori tipici della farmacia pubblica che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi privati rivolti al pubblico.

L'Azienda Speciale Farmacie Municipali gestisce

- [nove farmacie comunali collocate nel territorio del Comune di Terni;](#)
- [una farmacia comunale situata nel centro storico del Comune di Narni;](#)
- [una parafarmacia ubicata nel Comune di Terni.](#)

Le farmacie dell'Azienda e la parafarmacia costituiscono da sempre una presenza capillare sul territorio e rappresentano un servizio pubblico importantissimo ed efficace nell'ambito del sistema sociale e sanitario della Conca ternana.

Il giudizio e la collaborazione dei cittadini ci mermerterà di valutare se saremo stati all'altezza delle esigenze e delle aspettative della Comunità.

Cordialmente.

*Il Consiglio di Amministrazione, la Direzione e gli Operatori
delle farmacie comunali di Terni e Narni*

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

Le farmacie comunali e la parafarmacia dell'A.s.F.M. di Terni sono presidi pubblici socio-sanitari preposti all'assistenza sanitaria di base, con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche e alla promozione della salute secondo la definizione di salute data dall'Organizzazione Mondiale della Sanità: *"La salute è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non consiste soltanto in una assenza di malattia o di infermità"*.

Le farmacie comunali e la parafarmacia dell'A.s.F.M., pertanto, osservano i seguenti principi fondamentali:

□ DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino ha diritto di scegliere la farmacia di fiducia e di accedere ai medicinali nelle farmacie più vicine alla propria residenza o al proprio luogo di lavoro.

Ogni cittadino può denunciare iniziative o comportamenti che limitino o impediscano il diritto di libera scelta della farmacia di fiducia ed ogni atto che configuri concorrenza sleale fra le farmacie o azioni rivolte all'accaparramento delle prescrizioni farmaceutiche.

□ TUTELA

I farmacisti delle farmacie comunali e tutti gli operatori professionali presenti operano come educatori sanitari per il miglioramento della qualità della vita, con particolare riferimento alla prevenzione, alla promozione di stili di vita sani, alla diffusione dell'informazione sul corretto uso dei farmaci, alla sorveglianza sulle interazioni fra i diversi medicinali, alla comunicazione delle conoscenze sui rischi derivanti da abuso dei farmaci, alla divulgazione delle regole per lo smaltimento dei farmaci scaduti e per la difesa dell'ambiente.

L'intera organizzazione dell'Azienda speciale farmacie Municipali di Terni è indirizzata ad assicurare che nelle farmacie comunali siano sempre presenti prodotti di alta qualità e che la pubblicità interna alla farmacia sia un servizio per l'informazione dei cittadini, di educazione sanitaria e di costante indirizzo al ben-essere.

L'Azienda, inoltre, si impegna a realizzare cicli di conferenze ed incontri su problematiche di medicina preventiva e su altri argomenti attinenti la salute con medici specialisti ed altri operatori sanitari.

Tenuto conto della situazione di disagio che vivono i cittadini al momento dell'accesso alla farmacia di servizio notturno, la farmacia comunale di guardia notturna (Comunale 1) non applicherà tariffe aggiuntive o diritti di prelievo aggiuntivi a carico dell'utente.

□ SEMPLIFICAZIONE

Le farmacie comunali dispensano medicinali ed altri prodotti ed erogano servizi sanitari e dell'area salutistica, riducendo al minimo i tempi di attesa da parte dei cittadini.

A questo fine, le farmacie comunali suddividono gli spazi in settori merceologici differenziati fra l'area del farmaco, l'area del parafarmaco e dei prodotti sanitari e salutistici, l'area dei servizi sanitari e l'area delle prenotazioni cup.

Il cittadino ha diritto di effettuare i pagamenti in contanti, a mezzo di bancomat o di carta di credito.

In ogni caso le farmacie comunali garantiscono il rilascio dello "scontrino parlante" con la descrizione dei prodotti medicinali e sanitari acquistati, utile per le detrazioni fiscali nei casi consentiti dalla normativa fiscale.

CORTESIA

Il rapporto con i cittadini è improntato alla massima disponibilità, comprensione e cortesia, con spirito di apertura da parte di tutto il personale delle farmacie comunali, tenuto conto del particolare stato d'animo del cittadino che ha necessità di accedere ai farmaci ed ai servizi sanitari resi dalla farmacia.

UGUAGLIANZA

Le farmacie comunali garantiscono ad ogni cittadino il diritto di accedere, nell'ambito della legge, ai farmaci e agli altri servizi erogati dalla farmacia, a prescindere dal sesso, età, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il cittadino che accede alle farmacie comunali ha pieno diritto di essere informato e consigliato sull'uso del farmaco anche in relazione a prodotti acquistati presso altre farmacie.

Tutto il personale di farmacia opera, in particolare, per garantire che anche le fasce più deboli della popolazione possano comprendere con chiarezza le indicazioni e le prescrizioni riguardanti l'accesso ai farmaci e ai servizi sanitari.

ACCOGLIENZA

L'Azienda speciale Farmacie Municipali di Terni assume l'impegno a che ogni farmacia comunale sia mantenuta in uno stato igienicamente adeguato e facilmente accessibile.

L'accessibilità alle farmacie comunali viene garantita anche mediante la rimozione delle barriere architettoniche.

CONTINUITA'

Le farmacie comunali osservano i turni minimi di apertura disposti dalle autorità sanitarie e garantiscono l'ampliamento delle fasce orarie di servizio, per assicurare una migliore tutela dei cittadini e fornire un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui sono situate. Si impegnano, altresì, a garantire la gestione dei servizi in maniera regolare e continuativa e, in caso di emergenza, a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi, dandone tempestiva e preventiva comunicazione alla popolazione.

IMPARZIALITA'

Le farmacie comunali operano nell'interesse della collettività e a beneficio della salute dei cittadini, in accordo con gli altri enti sanitari, prescindendo da qualsiasi altro interesse con non sia la promozione del benessere psico-fisico della comunità locale.

Nel caso in cui il farmacista comunale riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e a intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il suo ruolo di educatore sanitario gli impone.

PARTECIPAZIONE

I cittadini e le associazioni dei consumatori hanno diritto di collaborare all'erogazione delle prestazioni delle farmacie comunali, con suggerimenti ed osservazioni, nonché di

esprimere giudizi e valutazioni per il miglioramento del servizio farmaceutico.

I cittadini e le associazioni, inoltre, hanno diritto ad avanzare eventuali contestazioni e critiche a cui l'Azienda darà risposta nel più breve tempo possibile.

Presso ogni farmacia sarà a disposizione uno specifico modulo per osservazioni e reclami.

EFFICIENZA

Le farmacie comunali adottano le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più efficaci ed innovative, sia nella dispensazione dei farmaci e dei parafarmaci, che nella erogazione dei servizi e delle attività complementari.

L'Azienda si impegna a dotare le proprie farmacie del maggior numero possibile di servizi per la prevenzione e la promozione della salute.

EFFICACIA

I farmacisti e gli altri addetti alle farmacie comunali operano con la massima tempestività e precisione, per rispondere alle richieste dei cittadini.

A tale fine mettono a disposizione dei cittadini le proprie competenze professionali, costantemente accresciute da formazione certificata e da aggiornamenti.

Per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, il farmacista comunale è tenuto a suggerire al cittadino i medicinali con il miglior rapporto qualità/prezzo per il disturbo segnalato.

TRASPARENZA

Le farmacie comunali garantiscono un'informazione chiara, completa e rigorosamente scientifica sui farmaci, sugli altri prodotti della farmacia e sulla qualità dei servizi erogati.

Garantiscono, inoltre, la massima trasparenza nell'applicazione dei prezzi dei prodotti e delle prestazioni di servizio, nonché le ulteriori garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

L'Azienda speciale Farmacie Municipali di Terni assume l'impegno di coinvolgere i cittadini, le associazioni presenti sul territorio e gli operatori degli altri servizi sanitari pubblici e privati, per il miglioramento continuo delle prestazioni rese dalle dieci farmacie comunali.

L'Azienda si impegna, inoltre, ad adottare metodologie comuni per tutte le farmacie comunali, a sperimentare sistemi innovativi di servizio e a diffondere buone pratiche di erogazione delle prestazioni di farmacia.

PRIVACY

Il farmacista è tenuto ad osservare il segreto professionale nei rapporti con i cittadini, sulle vendite dei prodotti e sulla fruizione dei servizi.

Gli altri operatori sono sottoposti a regole di condotta analoghe al segreto professionale.

A tale fine applicano, sia all'interno della farmacia che all'esterno, le disposizioni emanate dal Garante della privacy in materia di tutela dei dati personali e, in particolare, quelle relative alle distanze di cortesia che, in ogni caso, devono essere tali da prevenire l'indebita conoscenza da parte di terzi di informazioni idonee a rivelare lo stato di salute.

Le farmacie comunali, inoltre, adotteranno tutte le opportune iniziative per evitare che le prestazioni sanitarie (misurazione della pressione, telemedicina, autoanalisi, ecc.) avvengano in situazioni di promiscuità derivanti dalle modalità e dai locali prescelti.

I SERVIZI PER IL CITTADINO

L'Azienda Speciale Farmacie Municipalì di Terni, più brevemente detta A.s.F.M, ha sede legale in Terni, Vico Politeama n. 3, ed è un ente pubblico strumentale del Comune di Terni, dotata di autonomia e personalità giuridica.

L'Azienda si impegna ad organizzare periodiche iniziative di informazione ed educazione sanitaria; conferenze per la prevenzione presso sale pubbliche, scuole ed altri presidi; meeting sulla corretta alimentazione e su sani stili di vita.

L'Azienda assicura presso tutte le farmacie comunali di Terni e Narni le seguenti prestazioni essenziali:

- l'approvvigionamento e la dispensazione di farmaci, presidi medico - chirurgici e prodotti per l'assistenza integrativa;
- la preparazione estemporanea di prodotti galenici e magistrali e di altri prodotti di cui è consentito l'allestimento in farmacia ai sensi delle vigenti disposizioni di legge;
- la dispensazione di prodotti omeopatici, fitofarmaci e specialità per uso veterinario;
- il consiglio sull'uso dei farmaci;
- la farmacovigilanza;
- l'informazione e l'educazione sanitaria;
- la vendita di prodotti utili al mantenimento ed allo sviluppo del benessere psico- fisico della persona.

L'Azienda assicura, inoltre, presso le farmacie comunali di Terni e Narni le seguenti prestazioni integrative e servizi socio-sanitari aggiuntivi:

Servizi e orari	Recapiti	Prestazioni integrative e servizi specializzati	
FARMACIA COMUNALE 1  Effettua orario ininterrotto 24 ore su 24 ore <i>(chiude dalle 00,00 alle 8,00 nel caso di guardia notturna effettuata da altra farmacia)</i>	Indirizzo: Porta S.Angelo n. 35, Terni Tel: 0744/409019 Fax: 0744/434471 Email: comunale1@afmterni.it	Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate dalla USL	Incontri con lo psicologo
		Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate da centri sanitari privati	Misurazione della massa grassa
		Consegna referti analisi ASL	Minitrattamenti dermocosmetici
		Misurazione della pressione	Distributore esterno profilattici
		Misurazione del peso	Video informazione
		Auto analisi del sangue	Raccolta farmaci scaduti
		Telecardiologia - ECG	Carta sconti – AFM CARD
		Test audiometrico	Bancomat e Carta di credito
		Test Holter pressorio 24 ore	
		Foratura lobi orecchie	
		Incontri con il nutrizionista	
		Incontri con il podologo	
		Incontri con il fisioterapista	

FARMACIA COMUNALE 2  Dal lunedì al venerdì: orario 9,00/13,00 e 16,00/20,00 Sabato: orario 9,00/13,00	Indirizzo: Via Piana dei Greci n. 5 Terni Tel: 0744/273926 Fax: Email: comunale2@afmterni.it	Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate dalla USL Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate da centri sanitari privati Consegna referti analisi ASL Misurazione della pressione Test audiometrico Incontri con il podologo Minitrattamenti dermocosmetici Distributore esterno profilattici Video informazione	Raccolta farmaci scaduti Carta sconti – AFM CARD Bancomat e Carta di credito
FARMACIA COMUNALE 3  ESTATE: dal lunedì al venerdì orario 9,00/13,00 e 16,00/20,00 Sabato: orario 9,00/13,00 INVERNO: Lunedì - venerdì orario 9,00/13,00 e 15,00/19,00 Sabato: orario 9,00/13,00	Indirizzo: Via Montesi n.74 Marmore - Terni Tel: 0744/67175 Fax: Email: comunale3@afmterni.it	Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate dalla USL Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate da centri sanitari privati Consegna referti analisi ASL Misurazione della pressione Reparto omeopatico Raccolta farmaci scaduti Carta sconti – AFM CARD Bancomat e Carta di credito	
FARMACIA COMUNALE 4  ESTATE: dal lunedì al sabato: orario 9,00/20,00 INVERNO: dal lunedì alla domenica: orario 9,00/20,00	Indirizzo: Via del Rivo n. 299, Terni Tel: 0744/300506 Fax: Email: comunale4@afmterni.it	Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate dalla USL Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate da centri sanitari privati Consegna referti analisi ASL Misurazione della pressione Misurazione del peso Test audiometrico Test osteoporosi Reparto omeopatico Incontri con il nutrizionista Incontri con il podologo Incontri con il fisioterapista Audiometrista	Minitrattamenti dermocosmetici Opuscoli di informazione sanitaria e alimentare Campagne di prevenzione Distributore esterno profilattici Video informazione Raccolta farmaci scaduti Carta sconti – AFM CARD Bancomat e Carta di credito
FARMACIA COMUNALE 5  Dal lunedì al venerdì: orario 9,00/13,00 e 16,00/20,00 Sabato: orario 9,00/13,00	Indirizzo: Via Mola di Bernardo n. 18/D, Terni Tel: 0744/285126 Fax: 0744/226747 Email: comunale5@afmterni.it	Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate dalla USL Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate da centri sanitari privati Consegna referti analisi ASL Misurazione della pressione Test audiometrico Distributore esterno profilattici Audiometrista Raccolta farmaci scaduti Carta sconti – AFM CARD	Opuscoli di informazione sanitaria e alimentare Bancomat e Carta di credito

FARMACIA COMUNALE 6  Dal lunedì alla domenica: orario 9,00/20,00 (effettua chiusura festiva in coincidenza con chiusura dell'Ipomercato Pianeta)	Indirizzo: Via Montefiorino n. 8 Terni Tel: 0744/277767 Fax: Email: comunale6@afmterni.it	Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate dalla USL Consegna referti analisi ASL Misurazione della pressione Foratura lobi orecchie Incontri con il nutrizionista Incontri con il podologo Minitrattamenti dermocosmetici Distributore esterno profilattici Video informazione Carta sconti – AFM CARD	Opuscoli di informazione sanitaria e alimentare Bancomat e Carta di credito
FARMACIA OSPEDALE 1  ESTATE dal lunedì - venerdì: orario 8,00/14,00 e 16,00/20,00 Sabato: orario 8,00/13,00 INVERNO dal lunedì - domenica: orario 8,00/20,00	Indirizzo: Corso Tacito n. 79, Terni Tel: 0744/400227 Fax: Email: ospedale1@afmterni.it	Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate dalla USL Consegna referti analisi ASL Misurazione della pressione Reparto omeopatico Misurazione del peso Auto analisi del sangue Telecardiologia - ECG Doppler venoso arti inferiori Incontri con il nutrizionista Incontri con il podologo Incontri con il fisioterapista Esame del capello	Trattamenti estetici di dermoinfusione Minitrattamenti dermocosmetici Video informazione Campagne di prevenzione Angolo del neonato Raccolta farmaci scaduti Carta sconti – AFM CARD Bancomat e Carta di credito
FARMACIA OSPEDALE 2  ESTATE: dal lunedì al venerdì: orario 9,00/13,00 e 16,00/20,00 Sabato: orario 9,00/13,00 INVERNO: dal lunedì al sabato: orario 9,00/13,00 e 16,00/20,00	Indirizzo: Viale Trieste n. 33, Terni Tel: 0744/278674 Fax: Email: ospedale2@afmterni.it	Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate dalla USL Consegna referti analisi ASL Misurazione della pressione Test audiometrico Audiometrista in farmacia Distributore esterno di profilattici Raccolta farmaci scaduti Carta sconti – AFM CARD	Opuscoli di informazione sanitaria e alimentare Bancomat e Carta di credito
FARMACIA FALCHI  ESTATE: dal lunedì al venerdì: orario 9,00/13,00 e 16,00/20,00 Sabato: orario 9,00/13,00 INVERNO: dal lunedì al sabato: orario 9,00/13,00 e 16,00/20,00	Indirizzo: Via Roma n. 39, Terni Tel: 0744/405240 Fax: 0744/402057 Email: falchi@afmterni.it	Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate dalla USL Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate da centri sanitari privati Consegna referti analisi ASL Misurazione della pressione Misurazione del peso Screening Campagne di prevenzione Reparto omeopatico Carta sconti – AFM CARD	Raccolta farmaci scaduti Opuscoli di informazione sanitaria e alimentare Bancomat e Carta di credito

FARMACIA COMUNALE NARNI  ESTATE: dal lunedì al venerdì: orario 8,30/13,00 e 16,30/20,00 Sabato: orario 8,30/13,00 INVERNO: dal lunedì al venerdì: orario 8,30/13,00 e 16,00/19,30 Sabato: orario 8,30/13,00	Indirizzo: Via Cavour, 12 – Narni (TR) Tel: 0744/715651 Fax: 0744/715651 Email: narni@afmterni.it	Prenotazioni Cup delle prestazioni erogate dalla USL Consegna referti analisi ASL Misurazione della pressione Test audiometrico Raccolta farmaci scaduti Carta sconti – AFM CARD Bancomat e Carta di credito	
PARAFARMACIA COMUNALE Lunedì: orario 9,00/13,00 e 16,00/20,00 Dal martedì al venerdì: orario 8,30/13,00 e 17,00/20,00 Sabato: orario 9,00/13,00 e 16,00/20,00	Indirizzo: Via Donatori di sangue snc, Terni Tel: 0744/.... Fax: 0744/..... Email: parafarmacia@afmterni.it	Misurazione della pressione Test audiometrico Auto analisi del sangue Autoanalisi del Tempo di Protrombina Test intolleranze alimentari Incontri con il nutrizionista Incontri con il podologo Incontri con il fisioterapista Incontri con lo psicologo Reparto omeopatico Video informazione	Angolo del neonato Foratura lobi orecchie Noleggio bilance/tiralatte Opuscoli di informazione sanitaria e alimentare Distributore esterno di profilattici Raccolta farmaci scaduti Carta sconti – AFM CARD Bancomat e Carta di credito
SERVIZI AMMINISTRATIVI Lunedì – Venerdì: orario 8,00/14,00 e 14,30/18,30 Sabato: orario 8,00/14,00	Indirizzo: Palazzo Falchi Via co Politeama n. 3 Terni Tel: 0744/432640 0744/..... Fax: 0744/425161 Email: info@afmterni.it PEC: afmterni@pec.it Sito: www.farmaciaterni.it	Presidente Direttore Ufficio Segreteria Ufficio Economato Ufficio Magazzino Ufficio Personale/Ragioneria Ufficio Personale Ufficio Ragioneria Ufficio Ragioneria	Interno 13 12 11 14 15 16 17 19 20 E-mail mustica@afmterni.it nullipero@afmterni.it bartoli@afmterni.it adornato@afmterni.it dicecca@afmterni.it cardinali@afmterni.it caroli@afmterni.it crostella@afmterni.it bucari@afmterni.it
MAGAZZINO CENTRALIZZATO Lunedì – Venerdì: orario 7,00/19,00 Sabato: orario 8,00/13,00	Indirizzo: Via Rapisardi n. 19 Terni Tel: 0744/400254 Fax: 0744/..... Email: deposito@afmterni.it		

STANDARD MINIMI

Per garantire ai cittadini di poter verificare la qualità dell'attività svolta dal servizio pubblico, sono stati elaborati i seguenti schemi con i quali vengono riassunti i livelli minimi di erogazione dei servizi che le farmacie comunali di Terni e Narni si impegnano costantemente ad osservare.

A tale fine, si intendono per

- **“servizio”**: le attività svolte dalla farmacia per rispondere ad un pubblica utilità e ad un pubblico interesse, connotate da continuità, regolarità, capacità e qualità;
- **“fattore di qualità”**: è l'obiettivo verso cui il servizio deve tendere;
- **“indicatore”**: è il modo in cui lo standard può essere misurato dal cittadino;
- **“standard”**: è la modalità verso cui il servizio deve costantemente uniformarsi.

<u>SERVIZI DI BASE</u>			
Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Fornitura di medicinali, con o senza ricetta, e di altri prodotti non medicinali, reperibili tramite i canali di rifornimento dell'Azienda	1) Garanzia che il prodotto sia sempre disponibile 2) Tempo di approvvigionamento dei prodotti mancanti	1) Percentuale di errore 2) Tempo richiesto	1) 0,05% 2) 24 ore riducibili
Preparazione di formule magistrali e ufficiali	Rispetto delle norme di buona preparazione dei medicinali	1) Etichetta contenente tutte le informazioni previste 2) Tempo richiesto	1) Presenza di etichetta leggibile 2) 24 ore
Terapia del dolore	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze da registro di carico e scarico	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata da parte del farmacista e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata
Gestione delle interazioni fra medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali	Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico di base	Entro un'ora
Vigilanza sulla terapia per controllare che il paziente si attenda alla prescrizione	Accuratezza dei rapporti e della comunicazione fra paziente e farmacista	Disponibilità e competenza del farmacista	Comprensione da parte del paziente
Consulenza e comunicazione con i cittadini (area sanitaria: riservata ai farmacisti; area commerciale: farmacisti e personale tecnico di farmacia)	1) riconoscibilità del personale addetto 2) Esistenza di uno spazio riservato	1) Presenza di una targhetta identificativa sul camice e differenziazione del colore del camice. 2) Riservatezza	1) Indicazione del nome e della qualifica sulla targhetta. Colore del camice: bianco per i farmacisti e di altro colore per il personale tecnico. Cortesia del personale. 2) Ambiente dedicato e confortevole
Valutazione sulla qualità dei prodotti	Certificazione da parte di Enti riconosciuti o di Università	Disponibilità di dati ed informazioni comparative dei prodotti	Visibilità e facilità di accesso alle informazioni sui dati comparativi
Informazione sui farmaci ed educazione sanitaria	1) riconoscibilità e competenza del personale addetto 2) Esistenza di uno spazio riservato	1) Presenza sul camice del distintivo dell'Ordine dei farmacisti 2) Riservatezza	1) Indicazione del nome del nome e della qualifica del farmacista sulla targhetta 2) Cortesia e ambiente confortevole

Informazione sul prezzo dei medicinali	Applicazione dle prezzo ufficiale di vendita sulle transazioni d ivendita	Prezzo riportato sullo scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale contemporaneamente al cambio di prezzo operato dalla banca dati informatica
Disponibilità degli elenchi delle specialità medicinali	Accessibilità dei dati relativi a imedicalini e loro aggiornamento continuo	Tempo richiesto	Tempo reale, via telematica
Informazioni sulla disponibilità di farmaci generici o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento	1) Garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) Accessibilità dei dati	1) Frequenza dell'informazione 2) Tempo richiesto	1) 100% 2) tempo reale, via telematica
Informazioni sui turni di apertura delle farmacie	Presenza di una bacheca esterna alle farmacie con indicazioni aggiornate e di informazioni sul sito web dell'Azienda	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri chiari, grafica semplice e illuminazione adeguata che consenta una facile lettura
Guardia farmaceutica notturna	1) Tempi di risposta 2) Costi aggiuntivi a carico del cittadino	1) <u>Estate</u> : al banco dalle 20,00 alle 24,00 e a chiamata dalle 00,00 alle 08,00 <u>Inverno</u> : al banco dalle 20,00 alle 23,00 e a chiamata dalle 23,00 alle 08,00 2) Tariffario facoltativo	1) <u>Al banco</u> tempi di accesso al servizio max 10 minuti, salvo casi straordinari. <u>A chiamata</u> tempi di accesso al servizio max 5 minuti, salvo casi straordinari. 2) Servizio non assoggettato a tariffe aggiuntive
Informazioni sui servizi presenti in farmacia	Presenza di tabelle, schermi, roll o depliant sui servizi offerti dalla farmacia	Elenco dei servizi offerti	Chiarezza e completezza, anche sotto il profilo grafico, delle informazioni sui servizi
Condizioni di conservazione dei medicinali nel locale vendita e nel magazzino della farmacia	Congruietà delle condizioni climatiche dei locali necessarie per la corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25°/30° nei locali e temperature controllate nei frigoriferi
Caratteristiche dei locali e degli arredi delle farmacie	Locali ed arredi idonei in base all'affluenza degli utenti	Facilità di accesso, visibilità e adeguata aereazione	Superamento delle barriere architettoniche, scaffalature facilmente accessibili all'utente, presenza di impianti di illuminazione e di condizionamento estate/inverno

PRESTAZIONI IN GRA IV E SERVIZI SPECIALIZZA I

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Cup Asl - Prenotazione visite specialistiche ed esami di laboratorio	1) Esistenza di area destinata al Cup 2) Competenza del personale 3) Regolarità e puntualità	1) Riservatezza 2) Presenza di cartellino identificativo 3) Tempo richiesto per la prenotazione	1) Servizio separato dal resto della farmacia 2) Indicazione del nome dell'operatore Cup 3) Entro 15 minuti
Test diagnostici	1) Esistenza di locale o area destinata al servizio 2) Garanzia dei valori rilevati	1) Riservatezza 2) Controllo periodico delle apparecchiature	1) Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia 2) Esposizione al pubblico della taratura e delle attestazioni di controllo
Misurazione della pressione arteriosa. Teledermatologia – Controllo nei. Telecardiologia – ECG. Prevenzione osteoporosi	1) Esistenza di locale o area destinata al servizio 2) Garanzia dei valori rilevati	1) Riservatezza 2) Controllo periodico delle apparecchiature	1) Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia 2) Esposizione al pubblico della taratura e delle attestazioni di controllo
Controllo del peso	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Taratura come previsto dalla ditta produttrice
Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	1) Agevole individuazione dei vari settori merceologici e facile accessibilità 2) Visibilità del prezzo di ogni prodotto	1) Segnaletica interna e/o posizionamento differenziato delle merci 2) Etichetta o cartellino indicatore del prezzo leggibile con lettore ottico	1) Chiarezza delle informazioni e/o omogeneità del sistema di esposizione 2) Etichetta su tutti i prodotti o su un insieme di prodotti

Distribuzione di schede informative su patologie, su stili di vita sani, su singoli prodotti, ecc.	Completezza e chiarezza delle informazioni	Valutazione di merito	Legittimazione scientifica e autorizzazione amministrativa
Iniziative di educazione sanitaria e di prevenzione svolte in sedi esterne alle farmacie (scuole, associazioni, centri sociali, ecc.)	1) Competenza riconosciuta dei relatori e dei soggetti che gestiscono le iniziative 2) Periodicità	1) Curriculum personale 2) Programmazione	Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M. 2) Regolarità
Pubblicazione di campagne di vaccinazione	Regolarità e chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
Angolo del neonato (misurazione del peso, possibilità di allattamento)	Esistenza di locale destinato al servizio	Riservatezza e confort	Presenza di idoneo arredamento e strumentazione
Incontri con il nutrizionista, il podologo, il fisioterapista, l'infermiere, l'ostetrica,	1) Esistenza di locale o area destinata agli incontri 2) Periodicità	1) Riservatezza 2) Programmazione	1) Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia 2) Regolarità
Consulenze dermocosmetiche	1) riconoscibilità del personale addetto 2) Esistenza di uno spazio riservato	1) Presenza di una targhetta identificativa sugli indumenti dell'operatore 2) Riservatezza	1) Indicazione del nome e della eventuale ditta sulla targhetta. 2) Ambiente dedicato e confortevole
Minitrattamenti dermocosmetici. Ossigeno dermo infusione. Foratura lobi orecchie Analisi della pelle. Analisi dei capelli.	1) Esistenza di locale o area destinata al servizio 2) Garanzia dei valori rilevati	1) Riservatezza 2) Controllo periodico delle apparecchiature	1) Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia 2) Esposizione al pubblico della taratura e delle attestazioni di controllo
Distributore esterno profilattici			
Raccolta farmaci scaduti			
AFM Card – Carta sconti			
Bancomat e Carta di credito			
Possibilità di reclamo	Velocità della risposta	Forme e modalità del reclamo previste nella carta dei servizi	Massimo 15 giorni

TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI IN GRA IV E

Prestazione	Tariffa	Prestazione	Tariffa
Prenotazioni Cup	GRATUITA – Tickets di legge	Analisi della pelle	
Consegna referti analisi	GRATUITA	Angolo del neonato	GRATUITO
Misurazione della pressione		Trattamenti estetici di ossigeno dermo infusione	GRATUITI
Misurazione del peso		Incontri con il nutrizionista	GRATUITI
Auto analisi del sangue		Incontri con il podologo	GRATUITI
Telecardiologia - ECG		Incontri con il fisioterapista	GRATUITI
Test Holter pressorio 24 ore		Incontri con lo psicologo	GRATUITI
Test audiometrico		Consulenze dermocosmetiche	GRATUITI
Test osteoporosi		Minitrattamenti dermocosmetici	GRATUITI
Test intolleranze		Opuscoli informativi	GRATUITI
Misurazione della massa grassa		Raccolta farmaci scaduti	GRATUITI
Foratura lobi orecchie		Carta sconti – AFM CARD	GRATUITA
Esame del capello		Carta sconti – AFM CARD	GRATUITA

FARMACI - COSA CHIEDERE AL FARMACISTA ?

I farmaci sono beni importanti, sono utili per la salute delle persone, per migliorare la qualità della vita e spesso per la stessa sopravvivenza dell'individuo.

Tuttavia i farmaci hanno delle controindicazioni e possono causare effetti collaterali anche gravi.

L'assunzione di farmaci insieme ad altri farmaci o insieme a specifici alimenti o insieme ad altre sostanze (come l'alcool) possono danneggiare l'organismo e dare luogo a pericolose interazioni.

E' molto importante, perciò, che essi vengano usati solo in caso di necessità e, in caso di dubbio, è necessario rivolgersi al medico o al farmacista di fiducia.

Cosa chiedere al farmacista:

- ☐ Come, quando e per quanto tempo devo prendere questa medicina?
- ✓ Questo farmaco può dare luogo a interazioni pericolose se assunto con altri farmaci o con particolari alimenti?
- ☐ Questo farmaco ha effetti collaterali conosciuti? E quali?
- ✓ Come devo conservare questo farmaco? Per quanto tempo è utilizzabile, una volta aperta la confezione?
- ✓ Ci sono farmaci equivalenti o generici (*) che corrispondono a questa specialità medicinale?

(*) Il farmaco equivalente o generico è un medicinale che ha la stessa composizione qualitativa e quantitativa di sostanze attive e la stessa forma farmaceutica del medicinale di riferimento nonché una bioequivalenza con il medicinale di riferimento dimostrata da studi appropriati di biodisponibilità.

Un medicinale equivalente (o generico) è, in parole molto semplici, una copia del suo medicinale di riferimento (medicinale "di marca" o "griffato") il cui brevetto sia scaduto. Infatti, un farmaco equivalente (o generico) non può essere messo in commercio se il brevetto del medicinale di marca è ancora valido.

Il medicinale equivalente deve:

- ☐ AVERE LO STESSO PRINCIPIO ATTIVO, ossia la sostanza responsabile del suo effetto farmacologico (terapeutico);
- ☐ IL PRINCIPIO ATTIVO NON DEVE ESSERE PROTETTO DA BREVETTO;
- ☐ AVERE LA STESSA FORMA FARMACEUTICA E VIA DI SOMMINISTRAZIONE (per es. compresse, capsule, soluzione iniettabile etc.);
- ☐ AVERE LO STESSO DOSAGGIO UNITARIO;
- ☐ ESSERE BIOEQUIVALENTE AL MEDICINALE DI RIFERIMENTO;
- ☐ AVERE UN COSTO DI ALMENO IL 20% INFERIORE RISPETTO AL CORRISPONDENTE MEDICINALE DI RIFERIMENTO.

I farmaci equivalenti rappresentano una valida alternativa, a prezzo inferiore, sia per il cittadino quando paga il farmaco di tasca propria sia per il Servizio Sanitario Nazionale, che riesce a contenere la spesa farmaceutica pubblica attraverso il sistema di rimborso del prezzo più basso.

E' sempre il cittadino che sceglie di ricevere l'eventuale equivalente a minor prezzo.

Il farmacista deve solo renderne nota l'esistenza, per poi rimettersi alla decisione del paziente.

IL DECALOGO DEL FARMACO

La Società Italiana di Scienze Farmacologiche ha elaborato dieci semplici regole che ogni cittadino dovrebbe conoscere, affinché il farmaco venga usato in modo responsabile, consapevole e appropriato.

La presente [Carta dei Servizi](#) propone all'attenzione dei cittadini queste regole.

“Ricordarle e rispettarle”, come afferma la Società Italiana di Scienze Farmacologiche, “può segnare la differenza tra salute e malattia, tra guarigione e insorgenza di complicazioni, tra spreco e corretto uso di risorse preziose per la salute di tutti”.

Il farmaco:

I

è un **bene esistenziale**, concepito e prodotto per tutelare la vita e la salute delle persone e per consentire loro di vivere più a lungo e con la migliore qualità di vita possibile;

II

deve possedere, per essere *utile*, tre necessari requisiti:

- **sicurezza**
(tutti i farmaci possiedono una potenziale tossicità e va dunque salvaguardato il rapporto più favorevole tra i benefici attesi e il rischio di effetti avversi)
- **efficacia**
(deve cioè poter modificare il decorso di una malattia o curarne i sintomi o prevenirli)
- **qualità**
(le specialità medicinali posseggono contenuti e caratteristiche certificati e garantiti in ogni fase di vita del prodotto, dalla produzione alla distribuzione)

a questi tre requisiti deve necessariamente accompagnarsi la condizione dell'**impiego corretto e appropriato**: il farmaco si usa infatti solo in caso di necessità, alle giuste dosi e per il periodo necessario);

III

possiede inevitabili e forti **profili di criticità**: tutti i farmaci, compresi quelli da automedicazione acquistabili senza ricetta, esercitano un'*attività terapeutica*, hanno *controindicazioni* e possono causare *effetti collaterali anche gravi*. Se assunti insieme ad altri farmaci o ad altre sostanze, come ad esempio l'alcool, moltissimi farmaci possono inoltre dare luogo a *interazioni pericolose*, procurando gravi danni alla salute;

IV

è un **prodotto ad altissima specificità** composto da due parti inscindibili: quella *sostanziale*, rappresentata dal principio attivo in esso contenuto; quella *formale*, altrettanto necessaria, costituita dal complesso di informazioni, indicazioni, avvertenze e consigli per l'impiego forniti dalle aziende che lo producono, dalle autorità sanitarie che lo autorizzano, dai medici che lo prescrivono e dai farmacisti che lo dispensano;

V

è un **prodotto destinato a una terapia o a finalità preventive** e come tale non si *consuma* ma si *impiega*. Proprio per questo, l'erogazione dei farmaci è sottoposta a regole rigide, nel superiore interesse della tutela della salute;

VI

è un **bene di salute** e non una merce qualsiasi, e come tale non può essere oggetto di sollecitazioni a un maggiore consumo, né trasparenti né occulte: assumere maggiori quantità di farmaci o usarli quando non servono può causare gravi danni alla salute;

VII

se **usato impropriamente**, in assenza di vere malattie o, come spesso accade, per soddisfare spinte psicologiche che andrebbero affrontate in modo diverso, **può essere causa di malattie**;

VIII

ha la **naturale sede di erogazione nella farmacia**, presidio di salute aperto a tutti, sottoposto al controllo delle autorità sanitarie e affidato alla responsabilità di un professionista, *il farmacista*. Ciò per garantire ai cittadini la necessaria sicurezza nell'accesso alle medicine, all'interno di un rapporto fiduciario che si sostanzia nella *consulenza e assistenza farmacologica*, ovvero l'insieme di consigli e avvertenze per conservare e usare bene i farmaci, anche i più noti e comuni, riducendo i rischi connessi al loro impiego;

IX

insieme a un connaturato e non quantificabile valore *etico, sanitario e sociale*, ha **un costo economico**, sostenuto dal SSN o direttamente dal cittadino. Usare male i farmaci o sprecarli, dunque, al di là delle possibili conseguenze sulla salute, significa sottrarre risorse che potrebbero essere impiegate per una sanità migliore. Per contro, il farmaco usato con la necessaria appropriatezza è anche **un investimento** che produce enormi risparmi, eliminando o mantenendo sotto controllo patologia che, altrimenti, potrebbero richiedere ricoveri ospedalieri o altri e più costosi trattamenti e interventi terapeutici;

X

non ha mai lo scopo di sostituirsi a **corrette abitudini di vita**: non ha senso ricorrere a un farmaco se poi si adottano comportamenti sbagliati, regimi alimentari scorretti o si trascura l'attività fisica. È sbagliato pensare che esiste sempre un farmaco adatto a risolvere i nostri problemi; bisogna invece sforzarsi di capire qual è il modo per conservarsi in buona salute e quali possono essere le cause dei nostri malesseri, con l'aiuto del medico e del farmacista.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Per le farmacie comunali la diffusione tempestiva di informazioni aggiornate ed esaustive sugli orari e sui servizi effettuati rappresenta una attività di primaria importanza.

Il personale delle farmacie, della parafarmacia e degli uffici amministrativi costituiscono il primo punto di riferimento per l'informazione ai cittadini:

- ☐ all'esterno delle farmacie sono collocate le bacheche con i turni di apertura di tutte le farmacie, sia pubbliche che private;
- all'interno delle farmacie più frequentate sono presenti appositi televisori al plasma a messaggio variabile ed avvisi che contengono i principali eventi organizzati dalle farmacie comunali;
- ☐ periodicamente l'amministrazione provvede ad inviare il calendario delle prestazioni dermocosmetiche alle associazioni ed ai cral presenti sul territorio;
- ☐ sul sito web dell'Azienda www.farmaciaterni.it vengono pubblicate le iniziative, le manifestazioni, le promozioni commerciali, i bandi di concorso, gli appalti, i turni delle farmacie, le monografie su argomenti relativi alla salute ed ogni altra informazione utile del settore delle farmacie.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Le farmacie comunali attribuiscono molto valore ai suggerimenti ed ai reclami ricevuti, in quanto indicatori estremamente significativi della percezione da parte dei cittadini della qualità del servizio.

Questi rappresentano, quindi, un'opportunità importante per individuare eventuali criticità, intraprendere azioni di miglioramento e recuperare la fiducia dei cittadini insoddisfatti.

Il mezzo di comunicazione più efficace per inviare suggerimenti e reclami è l'**e-mail**, che permette di accelerare i tempi di risposta e di intervento per rimuovere le eventuali criticità e di conservare traccia della corrispondenza.

Qualora non fosse possibile comunicare via e-mail, si può scrivere una **lettera** o inviare un **fax**.

Nell'ultima pagina della [Carta dei Servizi](#) c'è l'apposito modello da compilare per i suggerimenti e per i reclami, da trascrivere sull'e-mail oppure da compilare per l'invia a mezzo posta o fax.

Indirizzi a cui inviare i suggerimenti ed i reclami:

indirizzo e-mail	info@afmterni.it
indirizzo lettera	AsFM di Terni, Vico Politeama n. 3, 05100 TERNI
numero di fax	0744/425161

La Direzione dell'Azienda è a disposizione per eventuali visite da parte dei cittadini, previo appuntamento telefonico da effettuarsi ai numeri 0744/43.26.41 – 0744/40.16.45

LA VALIDITA' DELLA CARTA

Tutti gli standard di erogazione dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni “normali”, con esclusione quindi di situazioni “straordinarie”, quali ad esempio scioperi, eventi causati da terzi, ecc..

La presente pubblicazione costituisce la prima edizione della Carta dei Servizi delle farmacie comunali di Terni e Narni ed ha validità fino al 31 dicembre 2014.

Qualsiasi modifica dovessero subire nel corso dell'anno i servizi previsti dalla Carta dei Servizi, sarà data tempestiva comunicazione ai cittadini mediante specifiche campagne informative.

La presente Carta dei Servizi è sottoposta a revisione annuale.

MODULO PER OSSERVAZIONI E RECLAMI
(NB: verrà valutata anche la segnalazione inviata in forma anonima)

AL DIRETTORE DELL'A.s.F.M. DI TERNI
Vico Politeama n. 3
05100 TERNI

E-Mail info@afmterni.it

Fax 0744/425161

Il sottoscritto residente in Via

n., Città, Tel. e-mail

desidera esprimere quanto segue (compilare lo spazio che interessa):

☐ parere sulla presente Carta dei Servizi:

.....

.....

.....

.....

☐ nuovo servizio da attivare nelle farmacie comunali:

.....

.....

.....

.....

☐ segnalazione di un disservizio presso la farmacia (precisare la farmacia, il giorno e l'ora):

.....

.....

.....

.....

☐ segnalazione di una violazione degli standard previsti dalla Carta dei Servizi (precisare la farmacia, il giorno e l'ora):

.....

.....

.....

.....

Data

Firma