

Allegato A)

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI

IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

Le farmacie comunali gestite da Lissone Farmacie S.p.A. assicurano ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- Dispensazioni di farmaci e presidi
- Assistenza integrativa
- Servizi di base
- Educazione ed informativa sanitaria

Tali prestazioni saranno erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

La farmacia è un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- L'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci
- La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta
- La preparazione estemporanea dei medicamenti

PER IL COMUNE DI LISSONE  
IL DIRIGENTE SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE  
f.to Anna Perico

PER LA SOCIETA' LISSONE FARMACIE S.P.A.  
IL PRESIDENTE  
f.to Massimo Parravicini

- Iniziative di prevenzione e di educazione alla salute.

LA FARMACIA OFFRE

a) Servizi di base

- *Misurazione della pressione:* viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente.

- *Controllo del peso:* l'iniziativa prevede, in tutte le sedi farmaceutiche, oltre alla verifica del peso, interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie

- *Autotest diagnostici di prima istanza:* vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici purchè omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista con protocolli possibilmente concordati con l'Azienda ASL. Saranno utilizzati strumenti dedicati esclusivamente all'autoanalisi sul sangue intero capillare

- *Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi:* vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda ASL, nonché tutte le informazioni messe a disposizione dalla Azienda

PER IL COMUNE DI LISSONE  
IL DIRIGENTE SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE  
f.to Anna Perico

PER LA SOCIETA' LISSONE FARMACIE S.P.A.  
IL PRESIDENTE  
f.to Massimo Parravicini

ASL per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dalla Azienda ASL medesima	
- Servizio di prenotazione dei servizi sanitari (CUP): viene fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con l'Azienda ASL e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo.	PER IL COMUNE DI LISSONE IL DIRIGENTE SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE f.to Anna Perico
b) <u>Angolo della Salute</u>	
E' uno spazio, offerto nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e sistemazione logistica, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psico-fisico delle persone.	
Queste ultime vengono adeguatamente informate di tale disponibilità, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio ben visibile e facilmente accessibile.	PER LA SOCIETA' LISSONE FARMACIE S.P.A. IL PRESIDENTE f.to Massimo Parravicini
La vetrina della farmacia è adatta anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le	

campagne informative.

L'angolo della salute realizzato assolve anche il servizio Relazioni con il Pubblico.

c) Schede informative

Vengono fornite 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.

#### FARMACIA NEL TERRITORIO

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

a) Prevenzione ed educazione sanitaria

La Società collabora ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle aree dedicate alla terza età e presso associazioni culturali e ricreative, anche al di fuori dell'ambito territoriale comunale.

La Società attua interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale.

PER IL COMUNE DI LISSONE  
IL DIRIGENTE SETTORE ATTIVITÀ PRODUTTIVE  
f. to Anna Perico

PER LA SOCIETÀ LISSONE FARMACIE S.P.A.  
IL PRESIDENTE  
f. to Massimo Parravicini

b) Farmacovigilanza

La Società e le farmacie collaborano con le Aziende  
ASL a programmi di farmacovigilanza.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI, PROGRAMMI

Standard di qualità

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, purchè reperibili nel normale ciclo distributivo;
- di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda ASL;
- 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, i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- che siano messe a disposizione strutture minime indispensabili, segnaletica esterna leggibile, locali aerati e luminosi;

PER IL COMUNE DI LISSONE  
IL DIRIGENTE SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE  
f.to Anna Perico

PER LA SOCIETA' LISSONE FARMACIE S.P.A.  
IL PRESIDENTE  
f.to Massimo Parravicini

	- 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	
	assicurino 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;	
	- che venga effettuata una selezione della	
	pubblicità in vetrina ed all'interno della	
	farmacia.	
	<u>Verifica degli standard</u>	
	Vengono individuati, a cura della Società, adeguati	
	indicatori di attività che sono resi noti agli	
	utenti unitamente agli standard ritenuti	

PER IL COMUNE DI LISSONE  
 IL DIRIGENTE SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE  
 f.to Anna Perico

PER LA SOCIETA' LISSONE FARMACIE S.P.A.  
 IL PRESIDENTE  
 f.to Massimo Parravicini

accettabili.

La Società si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e tutela dei cittadini. La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

#### Impegni e programmi

La Società si impegna:

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alle pertinenti normative di legge in vigore alla data;
- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- a collaborare con le Aziende ASL ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;

PER IL COMUNE DI LISSONE  
IL DIRIGENTE SETTORE ATTIVITÀ PRODUTTIVE  
f.to Anna Perico

PER LA SOCIETÀ LISSONE FARMACIE S.P.A.  
IL PRESIDENTE  
f.to Massimo Parravicini

a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie ed ogni altro mezzo opportuno, i contenuti della presente "Carta dei Servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.



PER COPIA CONFORME

IL SEGRETARIO GENERALE  
(Dott. Giuseppe Di Marco)

PER IL COMUNE DI LISSONE  
IL DIRIGENTE SETTORE ATTIVITA' PRODUTTIVE  
f.to Anna Perico

PER LA SOCIETA' LISSONE FARMACIE S.P.A.  
IL PRESIDENTE  
f.to Massimo Parravicini