

## **- Informazioni sulle attività della farmacia**

La salute dei cittadini è considerata dalla Costituzione del nostro Paese un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sanitari e sociali che vanno dal medico di medicina generale alle diverse cliniche specialistiche. In questo quadro di attività dedicate alla salute della popolazione, le farmacie rivestono un ruolo assai importante, di intermediazione tra cittadino e i medicinali, appartenente al settore della assistenza sanitaria di base. Le farmacie, infatti, sono capillarmente presenti sul territorio e accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno e in qualsiasi giorno dell'anno. La farmacia è anche un più 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 vari medicinali;
- assistenza integrativa;
- servizi di base;
- servizi socio-sanitari;
- educazione sanitaria.

Fanno parte delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e della loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN;
- la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari e dell'informazione;
- la farmacovigilanza.

## **- Principi fondamentali**

L'azione dei farmacisti si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza.

Efficacia, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e tempestiva 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. 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.

Efficienza, 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 costanti 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, insieme a un approvvigionamento tempestivo.

Eguaglianza, che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino utente 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, anche con manifesti, opuscoli e quant'altro ritenuto utile.

Partecipazione, intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alla proprie rimostranze e lamentele.

Partecipazione, intesa soprattutto come un sistema di comunicazione rispettoso della privacy, rivolto altresì all'educazione sanitaria in stretta collaborazione con i Distretti, i Medici di Medicina Generale e il sistema scolastico in ogni suo ordine e grado.

Cortesia, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre, allo scopo di essere un degno depositario della fiducia dei cittadini, i farmacisti si impegnano a modalità di relazione fondate sulla reale attenzione alle loro esigenze.

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 iatrogeni, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti.

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, 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.

Imparzialità, 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 dalla 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 clienti, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci da questi prescritti.

Continuità, 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.

Diritto di scelta, inteso come il rispetto della libertà del cliente di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove.

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 il miglior prodotto disponibile al minor costo possibile.

### **• Impegni per la qualità dei servizi**

La farmacia non è solo il luogo in cui si distribuiscono i medicinali. Nel corso degli ultimi anni, accanto alla dispensazione dei farmaci, si sono aggiunte altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. La società cambia e il farmacista deve rispondere ad esigenze che una volta non erano sentite.

Di seguito sono elencati i servizi che le farmacie private della Provincia sono in grado di offrire. Ci è sembrato opportuno fornire al cittadino una visuale completa su tutte le attività che sono inerenti allo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna 'fattori di qualità', 'standard' ed 'indicatore', così da consentirgli di valutare l'effettiva qualità del servizio ricevuto.

Il fattore di qualità è il principio verso cui lo specifico servizio deve tendere;

lo standard è la modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi;

l'indicatore è il modo in cui lo standard minimo può essere 'misurato' dal cittadino.

Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro del farmacista possa essere osservato in tutta trasparenza.

### **• La tutela del cittadino**

La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti. La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo primario di luogo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale. Inoltre, la farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenta realmente un servizio per l'informazione dei cittadini.

Per questi motivi, laddove il farmacista 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. La farmacia ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini.

I modi della partecipazione sono molteplici:

- Incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico.
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino.

Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. La farmacia garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio.

### **• Se il cittadino non è soddisfatto**

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, i Titolari delle Farmacie Private si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino. Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie Private ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti. Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità presenti in questa Carta dei Servizi. Qualora il responsabile non fosse presente al momento della richiesta di chiarimenti da parte dell'utente, sarà cura del responsabile stesso contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 48 ore. Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal responsabile, potrà rivolgersi

all'Associazione dei Titolari di farmacia, così come descritto nel punto successivo. Il cittadino può avanzare critiche in forma verbale e personale (previo appuntamento che verrà concesso entro massimo tre giorni dalla richiesta) all'Associazione dei Titolari di farmacia (all'indirizzo presente in questa Carta dei Servizi) oppure inviare una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard precedentemente esposti da parte di una delle Farmacie Private, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto del reclamo. L'Associazione assegna l'istruttoria del reclamo ad un proprio gruppo di lavoro composto dal Presidente e da due Titolari di farmacia. Nel caso il reclamo riguardasse il Presidente la sua funzione verrà svolta dal vicepresidente. L'Associazione si impegna a rispondere al presentatore del reclamo entro 15 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento del Farmacista oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati. Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente le Farmacie Private hanno assunto mediante la presente Carta dei Servizi.