



FARMACIA COMUNALE DI PONTASSIEVE

CARTA DEI SERVIZI



Comune di Pontassieve

PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è il documento di impegno della Farmacia Comunale di Pontassieve verso i cittadini/utenti in modo da garantire i diritti degli stessi.

La Farmacia Comunale si presenta ai propri utenti, dichiara i propri fini istituzionali, esplica i propri programmi ed i principi fondamentali cui intende uniformare i propri servizi; vengono descritti i servizi offerti, come accedervi, il modo corretto per fruire delle prestazioni e la descrizione delle strutture che danno il servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI E STANDARD DI QUALITÀ

Fine istituzionale della Farmacia 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, la Farmacia deve poter essere scelta dai cittadini/utenti 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 della Farmacia è di favorire la salute dei cittadini.

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del servizio, la Farmacia comunale di Pontassieve adotta i seguenti **standard di qualità**:

1.

Garantisce che la spedizione delle ricette e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista.

Garantisce che i farmaci siano corrispondenti nelle loro caratteristiche alle norme vigenti anche per quanto riguarda la loro conservazione.

Si procura i farmaci mancanti in 48 ore.

Rispetta le Norme di Buona Preparazione per la predisposizione e la confezione dei preparati galenici;



2.

Fornisce una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti acquistati in farmacia, sia di propria iniziativa che a 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;

3.

Si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di assicurazione 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.

Attiva servizi integrativi e personalizzati, quali misurazione pressione, test di prima istanza, prenotazioni di analisi e ogni altra attività prevista per legge, anche in collaborazione con le U.S.L. e, ove necessario, con le associazioni di volontariato;

5.

Garantisce che vengano rispettati i turni di apertura giornalieri (festivi e feriali) che notturni, con la presenza notturna di un farmacista in sede.

6.

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.

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;

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



SERVIZI FORNITI

Oltre alla normale dispensazione di farmaci ed alle preparazioni galeniche alla distribuzione del materiale diabetico e di quello per celiaci

Servizi di base:

- * misurazione della pressione arteriosa
- * controllo del peso corporeo
- * autoanalisi dei più comuni parametri sanguigni
- * distribuzione del materiale di assistenza integrativa per conto dell' OSMA di Ponte a Niccheri

Angolo della salute. Uno spazio offerto dalla Farmacia per rispondere in maniera riservata alle problematiche personali dei pazienti

Prodotti infanzia. La Farmacia si impegna a vendere latti in polvere ed alimenti per l'infanzia con un ricarico del 10% sul prezzo di costo

Family Card. La Farmacia aderisce al progetto *Family Card* offrendo ai titolari uno sconto del 15% su tutti gli altri prodotti per l'infanzia

Cicogna Verde. La Farmacia aderisce al progetto *Cicogna Verde*, con la distribuzione ai nuovi nati di pannolini ecologici e di un buono acquisto di 50€ utilizzabili per l'acquisto di prodotti per l'infanzia

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 disagi di carattere burocratico o di difficile interpretazione.



Farmacia Comunale di Pontassieve

Piazza A. e C. Del Vivo 16 50065 Pontassieve (FI)

Tel. 0558368476

farmaciacomune.pontassieve.fi.it

Orario di apertura

8.00 - 20.00 giorni feriali

9,30 - 12,30 / 16,30-19,30 giorni festivi