



Via Parini, 1  
35020 - Ponte San Nicolò' (PD)

tel./fax: 049 896 33 63  
e-mail: [farmaciasannicolo1@gmail.com](mailto:farmaciasannicolo1@gmail.com)  
pec: 19381@pec.federfarma.it

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA FARMACIA**

## **PREMESSA**

La farmacia costituisce 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.

La farmacia svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità.

La Farmacia San Nicolò, terza sede farmaceutica comunale di Ponte San Nicolò con direttrice la Dott.ssa Claudia Fabrizi, predispone un documento denominato "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" che individua i servizi offerti dalla stessa in modo da rendere più efficiente il rapporto tra la parte che eroga il servizio e la cittadinanza. Questo documento costituisce un atto di impegno del farmacista nei confronti dei cittadini.

## **SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA**

La Farmacia San Nicolò del Comune di Ponte San Nicolò, affidata in concessione con contratto n.2264 del 11/07/2016 e situata in Via Parini 1, assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti prodotti e articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell' Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo5, D.Lgs n.114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per le prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;
2. La preparazione estemporanea di medicamenti e preparazioni magistrali;
3. La consulenza professionale qualificata sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
4. L'informazione e l'educazione sanitaria.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della farmacia:

***eguaglianza***: a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì, poichè, ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute;

***imparzialità***: il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute; a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;

***efficienza ed efficacia***: il farmacista opera per mantenere alti i livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento professionale non come mero adempimento di un obbligo legale, ma come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci ;

***continuità***: il farmacista deve operare impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura;

***diritto di scelta***: ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistabili altrove;

***partecipazione***: ogni cittadino ha il diritto di partecipare, collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni; valutazione e miglioramento della qualità intesa come l'attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;

***trasparenza***: intesa come l'impegno del farmacista ad instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti maggiormente vocati al consiglio professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile;

**riservatezza:** intesa come l'impegno del farmacista a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, nè le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, nè tantomeno le notizie sul tipo di servizio a cui il cittadino, eventualmente, abbia usufruito. Il direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata e anonima;

**accoglienza:** intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.

La Farmacia San Nicolò cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati, più in generale dei contenuti della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", facendone sottoscrivere una copia. La farmacia assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia affidata in concessione con atto rep. n. 2264 del 11/07/2016 anche le seguenti prestazioni:

1. consegna gratuita a domicilio dei medicinali a favore di disabili residenti a Ponte San Nicolò in situazione di impossibilità motoria accertata a seguito di riconoscimento dello stato di handicap ai sensi dell'art 3, comma 3, della Legge 104/1992 (situazione di gravità);
2. consegna gratuita a domicilio di farmaci a favore di anziani, residenti a Ponte San Nicolò, di età non inferiore ai 75 anni e con invalidità certificata;
3. prenotazione gratuita di visite specialistiche ambulatoriali presso strutture pubbliche o private convenzionate a favore di anziani, residenti a Ponte San Nicolò, di età non inferiore ai 75 anni;
4. previsione di un giorno settimanale nel quale effettuare la rilevazione gratuita della pressione arteriosa dei cittadini residenti nel Comune di Ponte San Nicolò;
5. svolgimento a titolo gratuito di 1 test ogni 2 a pagamento da parte del medesimo cliente residente a Ponte San Nicolò, per autoanalisi del colesterolo, trigliceridi, emoglobina glicata, transaminasi, GT e GOT, acido urico;
6. noleggio apparecchi elettromedicali;
7. svolgimento test di intolleranze alimentari;

8. consegna gratuita referti INR (indice della coagulabilità del sangue) ricevuti via fax dall'ospedale per i pazienti interapia con farmaci anticoagulanti;
9. psicologo in farmacia: servizio di consulenza e supporto psicologico (non psicoterapeutico) totalmente gratuito per il cittadino al fine di rispondere e contrastare il crescente disagio psicosociale che caratterizza la nostra società. La farmacia offrirà 2/3 consulenze gratuite per i cittadini maggiorenni ;il servizio si terrà mezza giornata una volta alla settimana;
10. nutrizionista in farmacia :visita impedenziometrica gratuita mensile con consigli di diete e di educazione alimentare per pazienti con problemi di diabete, ipertensione, gravidanza, allattamento, ipercolesterolemia, e intolleranze alimentari;
11. misurazione gratuita del peso corporeo con bilancia elettronica;
12. elettrocardiogramma tramite servizio di telemedicina : la farmacia tramite un elettrocardiografo effettuerà elettrocardiogramma a riposo. Il referto verrà rilasciato da strutture ospedaliere d'eccellenza. Il referto dello specialista cardiologo verrà consegnato dopo 15 minuti dal termine dell'esame ;
13. Holter pressorio 24 ore tramite servizio di telemedicina : rilevatore della pressione nelle 24 ore. Il paziente riceverà la strumentazione e la porterà con sé nel corso delle sue attività quotidiane. Il referto sarà disponibile entro le 24 ore dalla consegna in farmacia dell' apparecchio utilizzato dal paziente;
14. Holter ECG dinamico tramite servizio di telemedicina :il servizio consente la registrazione di un ECG dinamico nelle 24 ore con documentazione delle aritmie e l' invio alla centrale operativa dove il tracciato verrà valutato da medici specialisti cardiologi;
15. spirometria tramite servizio di telemedicina: esame che consente di accertare la funzionalità polmonare tramite uno strumento chiamato spirometro per la diagnosi di malattie e monitoraggio dell' apparato respiratorio.

## **STANDARD DI QUALITA'**

La farmacia 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 dei farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all' Azienda Sanitaria Locale;
- che vengano indicati al cittadino, 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 il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo e all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;

## **IMPEGNI E PROGRAMMI**

La Farmacia :

1. rispetta la norma di buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
2. crea "un angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato ;
3. dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
4. promuove o comunque partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
5. assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
6. espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile. in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono ;
7. provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne;
8. comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della definitiva carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e le loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

## **PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'**

Il concessionario individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali e, a fronte degli stessi, saranno perfezionati gli standard generali del servizio

Il concessionario si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini. La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

A tale scopo il concessionario predisponde un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

I presenti contenuti minimi della Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia costituiscono parte integrante del Contratto da stipularsi tra il Comune di Ponte San Nicolò e il Concessionario.

## ***Elenco dei servizi offerti e standard di qualità***

<b>Servizi di base della Farmacia San Nicolò</b>		
<b><i>Servizi/Attività'</i></b>	<b><i>Indicatori</i></b>	<b><i>Standard</i></b>
Fornitura di farmaci reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia	Garanzia che il prodotto sia disponibile nell'arco della giornata	24 h riducibili
Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e magazzino	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessari alla corretta conservazione dei medicinali	Max 25 gradi temperatura controllata
Preparazione di formule magistrali ed officinali	Rispetto delle "Norme di buona preparazione" Etichetta con tutte le informazioni previste	Preparazioni richiedibili tutti i giorni Presenza di etichetta visibile
Informazioni sui medicinali	Competenza del personale addetto continuamente aggiornato	100% della cittadinanza senza alcuna distinzione
Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Tutti i giorni 100% della cittadinanza senza alcuna distinzione
Gestione delle interazioni dei medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni e degli effetti collaterali	Tempestività fra arrivo della segnalazione e comunicazione alle autorità competenti	Entro il giorno successivo
Identificabilità del personale	Presenza cartellino distintivo con nome e qualifica	100% del personale nel 100% delle ore di apertura al pubblico
Aggiornamento professionale	Adeguate preparazione al consiglio per interpretare i bisogni del cittadino tramite corsi di formazione	100% del personale



<p>Possibilità di suggerimenti e reclami del cittadino</p>	<p>Questionari di valutazione (procedura formalizzata nella "Carta dei Servizi") per migliorare il servizio fornito dalla farmacia (vedi allegato 1)</p>	<p>100% dei cittadini</p>
<p>Servizi di attenzione e riservatezza</p>	<p>Presenza "Angolo della salute" (luogo separato in cui il farmacista risponde in maniera esauriente ai vari quesiti e dubbi connessi alle terapie e al mantenimento del benessere psico-fisico della persona)</p>	<p>usufruibile nel 100% delle richieste del cittadino</p>

## Servizi aggiuntivi della Farmacia San Nicolò

<i><b>Servizi/Attività'</b></i>	<i><b>Indicatori</b></i>	<i><b>Standard</b></i>
Consegna gratuita a domicilio dei medicinali	Possibilità per anziani e portatori di handicap di ricevere il farmaco a domicilio	Per disabili ai sensi dell'art.3, comma 3 della Legge 140/1992 e anziani sopra i 75 anni con invalidità certificata. Devono essere residenti a Ponte San Nicolò
Prenotazione gratuita di visite specialistiche ambulatoriali	Possibilità di prenotazione eseguito da personale competente.	Per anziani con età non inferiore ai 75 anni residenti a Ponte San Nicolò
Rilevazione gratuita della pressione arteriosa	Monitoraggio della pressione arteriosa con sfigmomanometro elettronico.  Locale dedicato misurazione con referto scritto.  Controllo periodico dell'apparecchio.	Gratuito per il 100% dei cittadini tutti i giorni
Test autoanalisi colesterolo, glicemia, trigliceridi, emoglobina glicata	Monitoraggio dei valori del sangue.  Locale dedicato.  Referto scritto.  Taratura periodica degli strumenti.	1 analisi gratuita ogni 2 misurazioni a pagamento . Servizio garantito tutti i giorni per i residenti di Ponte San Nicolò
Noleggio apparecchi elettromedicali	Possibilità di misurazioni limitate nel tempo a domicilio.  Bilance pesa neonati.  Aerosol.  Tiralatte.	Disponibilità direttamente in farmacia tutti i giorni
Test intolleranze alimentari	Rilevazione intolleranze agli alimenti eseguito in un locale separato	Tutti i giorni
Consegna gratuita referti INR	Consegna referti gratuita senza recarsi in ospedale direttamente in farmacia via fax	Tutti i giorni

Psicologo in farmacia	Possibilità di colloquio per affrontare il disagio psico-sociale (no psicoterapia), in locale separato con la massima riservatezza	1 volta a settimana gratuito solo per maggiorenni due o tre colloqui gratuiti
Nutrizionista in farmacia	Visita impedenziometrica gratuita. Consigli di educazione alimentare per chi ha problemi di diabete ipertensione ipercolesterolemia ecc., eseguiti in luogo separato	1 volta al mese
ECG	Monitoraggio della funzionalità cardiaca tramite Elettrocardiografo, in luogo separato, con referto cardiologico in telemedicina	Tutti i giorni su appuntamento
HOLTER PRESSORIO	Monitoraggio pressione arteriosa delle 24 ore con apparecchio applicato da personale competente, in luogo separato, con referto cardiologico in telemedicina	Tutti i giorni su appuntamento a pagamento
HOLTER ECG dinamico	Monitoraggio aritmie cardiache con apparecchio applicato da personale preparato e competente, in luogo separato, con referto cardiologico in telemedicina	tutti i giorni su appuntamento a pagamento
Spirometria	Monitoraggio funzionalità polmonare con apparecchio applicato da personale preparato e competente, in luogo separato, con referto cardiologico in telemedicina	Tutti i giorni su appuntamento a pagamento
Misurazione peso corporeo	Misurazione gratuita del peso corporeo con bilancia elettronica rilascio cartaceo del peso con indicazione dei parametri ottimali controllo annuale e taratura bilancia	Tutti i giorni a tutti i cittadini di Ponte San Nicolò

ALLEGATO 1 – Moduli per suggerimenti e reclami da inoltrare alla Farmacia San Nicolò

**Suggerimenti**

Se desidera proporre suggerimenti li indichi nello spazio sottostante.  
Sarà nostra cura prenderli in considerazione.

---

---

---

---

---

---

---

---

**Farmacia San Nicolò**

Via Parini, 1  
35020 - Ponte San Nicolò' (PD)  
tel./fax: 049 896 33 63  
e-mail: [farmaciasannicolo1@gmail.com](mailto:farmaciasannicolo1@gmail.com)

**Reclami**

Se desidera inoltrare un reclamo lo indichi nello spazio sottostante.  
Sarà nostra cura prenderli in considerazione.

---

---

---

---

---

---

---

---

**Farmacia San Nicolò**

Via Parini, 1  
35020 - Ponte San Nicolò' (PD)  
tel./fax: 049 896 33 63  
e-mail: [farmaciasannicolo1@gmail.com](mailto:farmaciasannicolo1@gmail.com)