

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Standards minimi di qualità e quantità delle prestazioni ai fini della predisposizione da parte del gestore della "Carta della qualità dei servizi della farmacia"

Il concessionario, entro sei mesi dalla sottoscrizione del contratto, deve redigere e trasmettere al Comune una carta della qualità dei servizi della farmacia, nel rispetto dei parametri e degli standards di seguito illustrati, individuando adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali.

La suddetta carta della qualità dovrà essere redatta e pubblicizzata in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

Premessa

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

La farmacia svolge un servizio pubblico, la cui erogazione dev'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 e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità.

La predisposizione di un documento *ad hoc*, denominato "Carta della qualità dei servizi della farmacia" che individua i servizi offerti, risponde all'esigenza di disciplinare compiutamente ed in modo più efficiente il rapporto tra la parte che eroga il servizio e gli utenti.

Detto documento costituisce un atto di impegno della farmacia nei confronti dei cittadini/utenti e dovrà esser articolato come segue:

Art. 1 Servizi offerti dalla farmacia

La farmacia comunale del Comune di BERGAMO, affidata in gestione mediante concessione, con contratto n. Rep.Mun. del e situata in via

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; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della tabella speciale per le farmacie (Allegato 9 al decreto Ministro dell'Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5 del dlgs. n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia e potrà infine svolgere ogni altro tipo di 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 la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività.
2. La preparazione estemporanea di medicamenti e preparazioni magistrali.
3. La consulenza sull'uso dei farmaci e sulla scelta dei prodotti liberamente acquistabili dagli utenti.
4. L'informazione e l'educazione sanitaria.
5. L'attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, e di quanto disposto con la legge finanziaria 2008 all'art. 2, comma 461, 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, poiché, 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 è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;

efficienza ed efficacia: il farmacista opera per mantenere alti 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 usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove;

partecipazione: ogni cittadino ha il diritto di partecipare e 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, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, abbia usufruito. Il direttore della farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, comportamenti difformi a tale principio tenuti 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 ed 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. Il concessionario cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della carta della qualità dei servizi della farmacia, facendone sottoscrivere una copia.

Il concessionario assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della suddetta 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, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia anche le seguenti prestazioni:
(Nella carta dei servizi saranno indicate le prestazioni previste nel bando e le condizioni offerte dal concorrente in sede di gara):

- a) apertura della farmacia in giorni e fasce orarie ulteriori rispetto a quelle tradizionali (dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 15,30 alle 20.00);
- b) misurazione gratuita della pressione;
- c) analisi di prima istanza del sangue e delle urine;
- d) servizio di prenotazione di prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale presso le strutture sanitarie pubbliche e private accreditate;
- e) consegna gratuita a domicilio di farmaci, entro le 24 h dalla richiesta, a disabili ed anziani privi di rete familiare, individuati dai servizi sociali del Comune, nel numero massimo di 50 all'anno;
- f) controllo gratuito del peso;
- g) realizzazione di almeno 3 campagne all'anno di educazione e di informazione, su temi da concordare con il Comune, attraverso la stampa di materiale da mettere a disposizione degli utenti e/o l'organizzazione di conferenze;
- h) iniziative di fidelizzazione, anche con sconti sui farmaci da banco, sui prodotti per l'infanzia e per i cittadini ultrasessantacinquenni;
- i) noleggio di apparecchi elettromedicali;
- j) presenza di dispositivo semiautomatico per la defibrillazione;
- k) localizzazione della farmacia in zona baricentrica rispetto ai confini del quartiere di S. Lucia;
- l) prestazioni e servizi aggiuntivi rispetto a quelli indicati nei punti precedenti (ad esempio: iniezioni e medicazioni, test di intolleranza alimentare, effettuazione di elettrocardiogramma, ecc.)

Art. 2 Standard di qualità

Il concessionario garantisce:

- a) che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- b) che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- c) la verifica dei motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'ATS;
- d) che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza

obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici;

e) che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;

f) che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia.

Art. 3 Impegni e programmi

Il concessionario:

a) rispetta la norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;

b) crea "un angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;

c) dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista; promuove o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;

d) 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;

e) provvede alla rimozione della barriere architettoniche esterne;

f) comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

Art. 4 Procedure di attuazione del sistema qualità

Il concessionario individua 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, perfeziona gli standards generali del servizio.

Il concessionario si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standards 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 predispone 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 stipulare tra il Comune di Bergamo ed il concessionario.