



CITTÀ DI
ASSISI

SERAPHICA CIVITAS



Organizzazione
delle Nazioni Unite
per l'Educazione,
la Scienza e la Cultura



Assisi, Basilica di San Francesco
e altri luoghi francescani
iscritti nella Lista del patrimonio
mondiale nel 2000

CARTA DEI SERVIZI FARMACIA COMUNALE



Farmacia Comunale di Assisi

via Los Angeles, 17 - 06081 Santa Maria degli Angeli - Assisi (PG)

Tel. 075.80.44.262 - Segreteria /Fax 075.80.44.262

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/farmacia-comunale/>

E.mail: loredana.pizziconi@comune.assisi.pg.it

farmacia@comune.assisi.pg.it

Orari di apertura

Dal Lunedì al Sabato

**09.00-20.00
ORARIO CONTINUATO**

La Guardia Farmaceutica (Farmacie di turno)

Il servizio di Guardia Farmaceutica esplica la sua funzione assicurando ai Cittadini la reperibilità di farmaci urgenti, prescritti da un medico, **24 ore al giorno per 365 giorni l'anno**. La Guardia Farmaceutica garantisce l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario. Questo servizio è regolamentato da un'apposita Legge Regionale che stabilisce le modalità di applicazione. Sapere qual è la **farmacia di turno a Voi più vicina** è molto semplice:

- consultando le bacheche esposte da ogni farmacia;
- consultando le apposite rubriche sui quotidiani locali;
- consultando il sito internet del Comune.

I SERVIZI

ALLA STRUTTURA COMPETE:

la gestione commerciale e amministrativa della propria attività in totale autonomia, nel rispetto dei programmi ed indirizzi dell'Amministrazione, nonché delle regole deontologiche e professionali. Il direttore del servizio è responsabile della gestione e risponde dei relativi risultati congiuntamente a dirigente di riferimento.

- **APPROVVIGIONAMENTO, DISPENSAZIONE E CONSERVAZIONE DEI FARMACI.** La Farmacia garantisce che il controllo della prescrizione e la vendita siano sempre effettuate da un farmacista. Assicura, da parte di tutti gli operatori, un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia ed alla disponibilità al dialogo. Si adopera per procurare i farmaci mancanti, se presenti su piazza, nel più breve tempo possibile. S'impegna a rispettare tutte le norme di buona conservazione dei farmaci, e, in caso di naturale scadenza degli stessi, a smaltirli ottemperando a tutte le disposizioni per la salvaguardia ambientale.
- **BABY CARD BONUS BIMBI DOMANI.** Per i nati dal 01.01.2018 e residenti nel Comune di Assisi. Il bonus di € 500,00 è spendibile esclusivamente presso la Farmacia Comunale di Assisi e potrà essere utilizzato solo per l'acquisto di prodotti per la prima infanzia (pannolini, latte, pappe, omogeneizzati, pastine, prodotti per l'igiene, ecc.);
- **FORNITURA DI SERVIZI SPECIALISTICI** anche in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale nonché la promozione ed il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei Cittadini nell'ambito della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi sanitari e dell'informazione:
 - a. **misurazione della pressione** con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. La Clientela può usufruire di questo servizio. I farmacisti consegneranno alla clientela una tessera sulla quale sono riportati i dati riscontrati che permetteranno di seguire l'andamento della pressione nel corso del tempo.
 - b. **controllo del peso**; l'iniziativa prevede la messa a disposizione di apparecchiature per la verifica del peso e la disponibilità degli operatori a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

- c. [informazione sull'accesso alla specialistica e ai servizi](#); sono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'A.S.L. e tutte le informazioni messe a disposizione dell'A.S.L. 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 dall'A.S.L. medesima.
- d. [servizio di prenotazione dei servizi sanitari](#): è fornito nell'ambito di un accordo con le A.S.L. affidatarie del servizio medesimo.
- e. [noleggio di apparecchi elettromedicali](#): bilance per neonati e apparecchi aerosol.
- f. [analisi della pelle, del capello e del cuoio capelluto](#): con adeguato strumento che permette di valutare l'idratazione del derma e relative problematiche ad esso correlate.

Sono 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 quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

- **INFORMAZIONI E CONSIGLI SULL'USO DEI MEDICINALI E SULLA LORO SCELTA.** I farmacisti forniscono consulenze sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in Farmacia, sia di propria iniziativa che su richiesta dei propri Clienti o delle istituzioni. S'impegnano ad indicare agli Utenti, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità e prezzo. Si impegnano a rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico.
- **PREPARAZIONE ESTEMPORANEA DI MEDICAMENTI.** I farmacisti s'impegnano a rispettare le norme contenute nelle BNP (Buone Norme di Preparazione) per la predisposizione e confezione di preparazioni magistrali prescritte dal medico (momentaneamente sospeso per adeguamento laboratorio).
- **INDAGINE SUL CORRETTO USO DEI FARMACI E LA FARMACOVIGILANZA.** I farmacisti s'impegnano a collaborare con i medici di base al fine di realizzare la farmacovigilanza, secondo quanto previsto dal Servizio Sanitario Nazionale. In conformità con la vigente convenzione, la Farmacia si fa carico del rilevamento di qualsiasi effetto collaterale riferito dall'Utente derivante dall'uso dei farmaci sia con prescrizione medica sia senza obbligo di prescrizione (SOP) e dei prodotti da banco e cosmetici.
- **CONSEGNA GRATUITA DEI FARMACI A DOMICILIO - INIZIATIVA PROMOSSA DA FEDERFARMA.** Il servizio consiste nella consegna gratuita dei farmaci a domicilio per casi non urgenti riservato esclusivamente alle persone non deambulanti per patologia cronica o grave che non abbiano a disposizione persone che possano recarsi in farmacia. Per accedere al servizio chiama il numero verde 800.189.521, attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00. Risponderà un operatore al quale dovrai indicare le tue generalità e l'indirizzo al quale recapitare il farmaco. Successivamente l'operatore verificherà quali farmacie vicine al tuo domicilio sono disponibili ad effettuare il servizio. Qualora ci siano farmacie disponibili, l'operatore ti metterà in contatto telefonico con la farmacia più vicina al tuo domicilio, alla quale potrai richiedere la consegna a domicilio dei farmaci. Sarà la farmacia a concordare con te le modalità e i tempi di consegna del farmaco richiesto. Il servizio è offerto dalle farmacie associate a Federfarma che hanno aderito all'iniziativa.

Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/farmacia-comunale/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. La Farmacia s'impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica 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.

Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo evidenzia una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato. L'Utente dovrà formalizzare il reclamo relativo ai servizi erogati indicando chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione e farlo pervenire direttamente alla Farmacia anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso la Farmacia o sul sito internet del Comune.

La Farmacia è tenuta a formalizzare una risposta scritta **entro 30 giorni**. I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti ad una valutazione della loro fondatezza da parte del Dirigente del Settore Istituzionale e Finanziario e/o del Direttore della Farmacia.

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utenza, utilizzati dalla Farmacia Comunale per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente alla Farmacia o utilizzando i supporti informatici.

Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati, la Farmacia effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenza sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato. L'indagine è realizzata principalmente attraverso l'impiego di un **questionario di soddisfazione**, disponibile presso la Farmacia e sul sito internet www.comune.assisi.pg.it/uffici/farmacia-comunale/. I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dalla Farmacia per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.