

# CARTA dei servizi



*delle farmacie comunali di Forlì*

**FORLIFARMA S.p.A.**

Via Passo Buole, 54 47100 Forlì (FC)  
Tel. 0543.724618 • Fax 0543.725821  
forlifarma@forlifarma.it  
www.forlifarma.it



*Farmacie  
Comunali*

## Che cos'è la carta dei servizi

La "Carta dei Servizi" è il documento, previsto dalla Legge n° 273 dell'11/07/95, di cui devono dotarsi tutti i "soggetti erogatori di pubblici servizi".

La Carta nasce dalla necessità di far fronte alle crescenti richieste di qualità e professionalità degli utenti e vuole rappresentare l'impegno di Forlifarma S.p.A. a far in modo che le sei farmacie comunali, rivestano un ruolo sempre più ampio che comprende la distribuzione del farmaco, l'educazione sanitaria e la prevenzione. Accanto a questi compiti istituzionali la società gestisce anche un'ampia gamma di servizi alla persona, il tutto con elevati standard di qualità il più possibile verificabili.

La normativa vigente regola l'operato del farmacista per tutto quanto attiene la spedizione della ricetta, la corretta conservazione dei farmaci, le modalità di somministrazione, le eventuali interazioni, gli effetti collaterali, la farmacovigilanza, etc...

Il codice deontologico impone al farmacista l'osservanza di ben precise norme di comportamento nei confronti del cittadino/utente/paziente che necessita assistenza per quanto riguarda i farmaci per i quali non è prevista la prescrizione medica, per i presidi medico - chirurgici, per i prodotti fitoterapici, omeopatici, cosmetici.

Oltre a ciò, la farmacia al passo con i tempi, deve però dotarsi di strumenti in grado di fornire ulteriori servizi finalizzati alla "soddisfazione dell'utenza" sia dal punto di vista salutistico che nel campo della prevenzione ed educazione sanitaria; deve dare all'utente la possibilità di un dialogo costante e costruttivo per la verifica della qualità dei servizi offerti e delle scelte operate.



Le Farmacie gestite dalla Forlifarma S.p.A. di Forlì assicurano ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- L'approvvigionamento e la corretta conservazione dei farmaci;
- La dispensazione di farmaci, presidi e parafarmaci;
- La preparazione estemporanea (galenici e magistrali) dei medicamenti;
- La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- L'assistenza integrativa;
- I servizi di base;
- L'informazione e educazione sanitaria con iniziative di prevenzione e di educazione alla salute sul territorio.

Le prestazioni sono erogate nel rispetto della riservatezza e dei principi di: **uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia.**

La Farmacia è il presidio sanitario più facilmente raggiungibile dall'utente per gli orari di apertura e per la diffusione nel territorio. Rispetto alle attività tipiche della farmacia, la Società ha individuato servizi aggiuntivi e di completamento nella sfera della salute, da fornire anche di concerto e/o in convenzione con le Strutture Sanitarie e le Associazioni che hanno come finalità la tutela e la promozione della salute.

- Telesoccorso attivo 24 ore su 24 e Telecompagnia;
- Trasporto disabili anziani al day Hospital e al centro Diurno;
- Partecipazione ed iniziativa per assistenza domiciliare per pazienti in terapia, in collaborazione con l'ASL.

Si favorisce così la prevenzione e si soddisfano al massimo i bisogni della popolazione, riuscendo a cogliere le istanze di una società in evoluzione e a rendere l'utente sempre più consapevole dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.

# Conosci i tuoi diritti

## STANDARD DI QUALITÀ

La Società garantisce:

1. Che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
2. 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;
3. Di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione alle strutture preposte;
4. Che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
5. Che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci con consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
6. Che siano messe a disposizione strutture minime quali sedie, cestini segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
7. Che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
8. Che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
9. Che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
10. Che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
11. Che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
12. Che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
13. Che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia.

## VERIFICA DEGLI STANDARD

Vengono individuati, a cura della Società, adeguati indicatori di attività che sono resi noti agli utenti unitamente agli standard ritenuti accettabili. La Società si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la propria verifica periodica, 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 (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare e sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

## IMPEGNI E PROGRAMMI

La Società s'impegna:

- Ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla legge 146/1990. A tal fine verrà garantita l'apertura della/e farmacia/e incluse nei turni diurni e/o notturni. Gli scioperi di qualsiasi genere dichiarati od in corso di effettuazione, saranno immediatamente sospesi in caso di epidemie o altri avvenimenti eccezionali di particolare gravità tali da richiedere la ripresa immediata dei servizi. Nel caso di scioperi di categoria verrà informata la cittadinanza con le formule ottenute più opportune.
- A non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta.

- A collaborare con l'Azienda USL ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa.
- A stanziare annualmente congrue somme destinate alla formazione ed all'aggiornamento del proprio personale.
- A promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, orari e turni delle farmacie al fine di fornire alla clientela un servizio il più possibile allineato ai bisogni;
- A comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei Servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

## **MECCANISMI D'INFORMAZIONE, DI TUTELA E DI VERIFICA**

Per comunicare all'utente chi è, che cosa fa e come lo vuol fare, per mettersi a disposizione e, nel contempo, verificare se i servizi prestati sono rispondenti ai suoi bisogni e se la qualità e l'efficacia sono adeguate agli standard stabiliti, Forlifarma S.p.A. individua un "Percorso d'informazione", articolato in vari momenti:

### Informazione

Per informare i cittadini/utenti sulle strutture e i servizi offerti e le modalità di accesso ai medesimi, vengono stampati e distribuiti a cura della Forlifarma S.p.A. opuscoli informativi, verrà messa a disposizione una linea telefonica tramite la quale, durante l'orario di apertura delle farmacie, si potranno avere informazioni sui servizi offerti dalla Società, e sull'accesso ai medesimi, sulla mutuabilità dei farmaci, il prezzo, la disponibilità, gli effetti indesiderati, le interazioni, informazioni sull'assistenza integrativa ed in generale del S.S.N. Per ulteriori informazioni è a disposizione anche il sito Web della Società, nonché l'indirizzo di posta elettronica.

### Questionario

Sarà consegnato, periodicamente, un questionario inerente la valutazione dei servizi prestati e la richiesta di ulteriori servizi.

### Confronto

Per verificare ulteriormente la qualità e l'efficacia del servizio prestato e coinvolgere direttamente gli utenti, potranno svolgersi periodiche interviste a campione ed incontri di confronto tra Forlifarma S.p.A., le Associazioni dei Consumatori e i cittadini del Comune di Forlì.

### Ufficio relazioni col pubblico

Le rimostranze che i cittadini vorranno direttamente esporre a seguito di un eventuale disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato l'accesso o la qualità delle prestazioni, verranno raccolte presso "l'Ufficio Relazioni col Pubblico", aperto dal lunedì al venerdì (escluso festivi infrasettimanali), dalle ore 11.00 alle ore 12.00, presso la Sede di Via Passo Buole n. 54 a Forlì. Verranno ricevuti reclami e segnalazioni per iscritto, fax o e-mail, purchè non anonimi. Entro dieci giorni dal ricevimento (o venti in caso di particolare complessità dell'evento) verrà data risposta scritta al cliente previo approfondimento e valutazione dell'accaduto a cura del direttore della unità interessata. La valutazione dei reclami e dei suggerimenti, insieme ai questionari di valutazione sul gradimento del servizio, da parte degli utenti, forniranno alla Società un indispensabile contributo per le modifiche necessarie al miglioramento della qualità dei servizi erogati.

### Verifiche

Ribadendo il ruolo fondamentale della Carta dei Servizi, la Società s'impegna a verificare annualmente gli obiettivi, la corrispondenza ed i contenuti.



## SERVIZI DI BASE

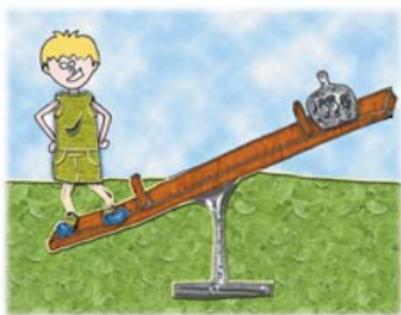
### *Misurazione della pressione:*

Viene effettuata gratuitamente in tutte le farmacie, mediante l'utilizzo di apparecchi elettronici, rispondenti ai requisiti di legge, con l'assistenza di un operatore. Agli utenti, a richiesta, viene fornita una tessera sulla quale si possono annotare i dati riscontrati nelle varie misurazioni per verificare l'andamento della pressione nel tempo.



### *Controllo del peso:*

In tutte le farmacie, oltre alla verifica del peso, effettuata gratuitamente, gli operatori sono disponibili a fornire consigli per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.



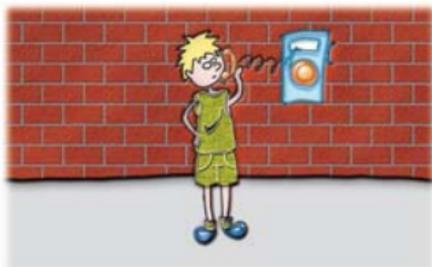
### *Autotest diagnostici di prima istanza:*

In diverse sedi, con l'ausilio di apparecchi automatici, tarati periodicamente, si possono effettuare autoanalisi del sangue per verificare i valori dei principali parametri, quali ad es. colesterolo totale, trigliceridi, glicemia, radicali liberi, PSA...



### *Prenotazione dei servizi sanitari:*

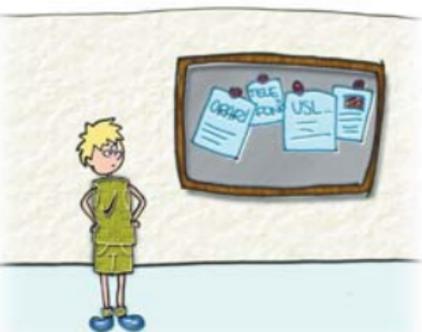
Viene fornito nell'ambito di un accordo con l'Azienda USL e permette la prenotazione in tempo reale di visite specialistiche ed esami.





### Informazioni:

Vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda USL, nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda USL per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'Azienda USL medesima.



### Angolo della salute:

E' uno spazio, offerto dalla farmacia in quelle sedi che dispongono di adeguata superficie, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone. L'angolo della salute realizzato assolve anche il servizio Relazione con il pubblico.



### Schede informative:

Periodicamente vengono 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.





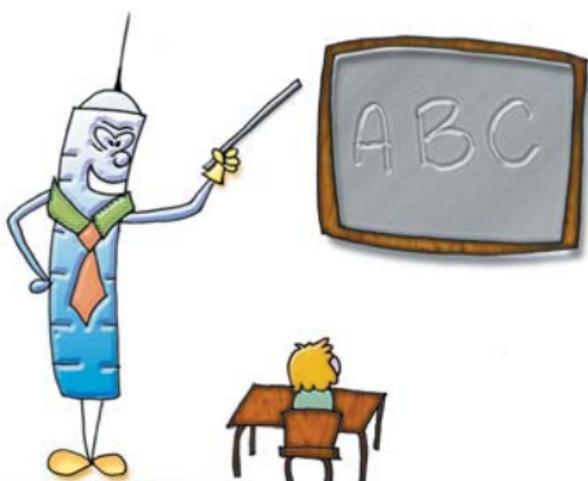
## FARMACIA NEL TERRITORIO

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

### *Prevenzione ed educazione sanitaria*

La Società collabora ad interventi d'informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative.

La Società attua interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale, quali l'AIDS.



### *Farmacovigilanza*

La Società collabora con l'Azienda USL a programmi di farmacovigilanza



### *Consegna dei farmaci a domicilio*

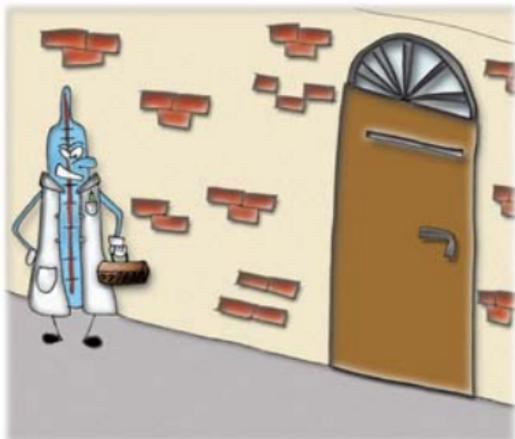
La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente

disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, in linea con quanto previsto dalle leggi sanitarie e dall'accordo collettivo nazionale per la disciplina dei rapporti con le farmacie.



### *Vigilanza e assistenza domiciliare*

La tendenza per il futuro sarà di ridurre al massimo la degenza ospedaliera, in modo particolare delle persone anziane, a favore di una terapia domiciliare; la Società, nell'ambito delle proprie competenze, tramite le sue farmacie diffuse su tutto il territorio comunale, si rende disponibile a collaborare con l'Azienda USL per soddisfare i bisogni dei pazienti in terapia domiciliare.



### **FARMACIA DE CALBOLI**

Largo De Calboli 1

Tel 0543 33560

Orari: 8,30-13,00 / 15,30-19,30

nei mesi di **Luglio e Agosto**

pomeriggio 16,00 / 19,30

### **FARMACIA RISORGIMENTO**

Via Risorgimento 19

Tel. 0543 63234

Orari: 8,30-13,00 / 15,30-20,00

nei mesi di **Luglio e Agosto**

pomeriggio 16,00 / 19,30

### **FARMACIA OSPEDALETTO**

Via Ravennana 384

Tel. 0543 721039

Orari: 8,30-13,00 / 15,30-19,30

nei mesi di **Luglio e Agosto**

pomeriggio 16,00 / 19,30

- 1** FARMACIA DE CALBOLI  
Largo De Calboli 1  
Tel 0543 33560
- 2** FARMACIA RISORGIMENTO  
Via Risorgimento 19  
Tel. 0543 63234
- 3** FARMACIA OSPEDALETTO  
Via Ravennana 384  
Tel. 0543 721039



### **FARMACIA CÀ ROSSA**

Via Campo degli Svizzeri 67/C

Tel. 0543 67314

Orari: 8,30-13,00 / 15,30-19,30

nei mesi di **Luglio e Agosto**

pomeriggio 16,00 / 19,30

### **FARMACIA PIAZZA ERBE**

Via Carlo Matteucci 14

Tel. 0543 28629

Orari: 8,00-13,00 / 16,00-19,30

nei mesi di **Luglio e Agosto**

pomeriggio 16,00 / 19,30

### **FARMACIA ZONA IVA**

Via Risorgimento 281

Tel. 0543 481321

Orari: 8,30-13,00 / 15,30-19,30

nei mesi di **Luglio e Agosto**

pomeriggio 16,00 / 19,30



### **FARMACIA 3**

CÀ ROSSA

U. C. degli Svizzeri 67/C

Tel. 0543 67314

### **FARMACIA 5**

PIAZZA ERBE

Via C. Matteucci 14

Tel. 0543 28629

### **FARMACIA 6**

ZONA IVA

Via Risorgimento 281

Tel. 0543 481321