

Carta della Qualita' della Farmacia

I rapporti tra cittadini e farmacia sono regolati dalla Carta della qualità della farmacia, elaborata dal Movimento Federativo democratico (Tribunale per i diritti del malato) in collaborazione con Federfarma. La Carta comprende dieci standard di qualità che ti invitiamo a conoscere in queste pagine.

garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato da un farmacista;

si procura i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile;

rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci.

fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa sia su 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 e più economici;

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

si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di 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.

attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le Usl e, ove necessario con le associazioni di volontariato, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, alle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi pubblici (C.U.P.);

prevede uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi;

propone alla autorità competente, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze dei cittadini;

garantisce turni di servizio che assicurino una adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui è situata;

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.

crea, al suo interno, uno spazio apposito dedicato alle informazioni di carattere socio-sanitario, disponibile anche ad ospitare informazioni fornite dalla Usl sui propri servizi;

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; promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie.

assicura un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni;

garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza.

garantisce il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;

arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;

lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera;

garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;

espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;

garantisce che i locali siano ben areati e illuminati;

affigge un cartello con la dicitura «Non fumare»;

provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e, quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini;

si attiva, mediante intese, a livello provinciale, tra le proprie organizzazioni e quelle dei cittadini, per la consegna domiciliare dei farmaci a particolari categorie di utenti non deambulanti, stimolando in tal senso anche la pubblica amministrazione;

presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.) con problemi specifici.