

## CARTA DEI SERVIZI FARMACIE COMUNALI

La farmacia è un Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

Le farmacie comunali di Cassano Magnago hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che possono erogare e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi specifici indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto da tutte le farmacie comunali per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la “CARTA DEI SERVIZI”, il documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in Legge l'11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), proprio per i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Questa “Carta dei Servizi” è un documento con il quale intendiamo stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini e con il quale intendiamo riaffermare con chiarezza quel ruolo e quei valori peculiari della farmacia italiana che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.

---

**Farmacia Comunale 1 - Via Marconi, 98 - Tel: 0331/200340**  
**Farmacia Comunale 2 - Via Verdi, 40 - Tel: 0331/201140**  
**Farmacia Comunale 3 - Via S. Pio X, 35 - Tel: 0331/203264**

---

## PRESENTAZIONE

1. Informazioni sulle attività della farmacia
2. Principi fondamentali
3. Impegni per la qualità dei servizi
4. Elenco Farmacie Comunali
5. La guardia farmaceutica
6. Elenco dei servizi offerti e standard di qualità
7. La partecipazione del cittadino
8. La tutela del cittadino

I farmacisti sono da oltre 700 anni al servizio del cittadino.

Da quando l'Imperatore Federico II decise di separare la professione del farmacista da quella del medico, i farmacisti dispensano, in farmacia, farmaci e consigli per stare meglio, con competenza, professionalità e cortesia, ventiquattro ore su ventiquattro, anche a Natale e a Capodanno, anche nelle località più disagiate, dove spesso la farmacia è l'unico presidio sanitario.

In farmacia puoi entrare sempre, anche solo per chiedere un consiglio, senza lunghe attese, senza prendere appuntamento.

La farmacia e il farmacista sono sempre al tuo servizio.

Il ruolo sociale delle farmacie è sempre stato centrale nel complesso panorama dei servizi socio-sanitari. Anche nelle più piccole e disagiate comunità è possibile raggiungere facilmente il luogo ove ricevere delle cure sanitarie, anche di primo soccorso.

La farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale che è la dispensazione di farmaci ma anche consigli, attenzioni, attività di prevenzione ma, soprattutto, e forse prima di tutto, ascolta ciò che il cittadino chiede, richieste a volte precise, a volte da interpretare. Infatti, proprio il moltiplicarsi delle comunicazioni sanitarie porta a fenomeni di confusione: il cittadino non sempre riesce a selezionare le tante informazioni, anche contraddittorie, a cui può accedere o a cui viene sottoposto. Emerge quindi, la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente sociosanitario e professionista della salute. Al farmacista, in primis, spetta il compito di mediare, tra il cittadino e il medicinale, il tutto nell'ottica di una strettissima integrazione comunicativa con il Servizio Sanitario.

Nel nuovo Codice deontologico del farmacista, coerentemente, si parla infatti della Farmacia come "presidio socio-sanitario e centro servizi sanitari". In altri termini, la Farmacia, accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, è diventata sempre più un luogo di accesso ad una pluralità di servizi, che rappresentano una importante risorsa per i cittadini, all'interno del Sistema Sanitario Nazionale e Regionale, che merita di essere da tutti conosciuta.

Per tale motivo le Farmacie comunali hanno inteso pubblicare una propria "Carta dei Servizi". Lo scopo è quello di consentire a ciascuno di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di conoscere i propri diritti, di poter esprimere consigli e critiche, di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie si impegnano a rispettare.

Un opuscolo, quindi, che crescerà e si modificherà nel tempo con il contributo determinante di tutti coloro che vorranno utilizzare questa opportunità: una sorta di "patto" tra cittadini e professionisti che ha come obiettivo primario quello di interpretare i bisogni della popolazione, fornendo risposte puntuali per una soddisfazione della collettività.

# 1. Informazioni sulle attività della farmacia

La salute dei cittadini è considerata dalla Costituzione del nostro Paese un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sanitari e sociali che vanno dal medico di medicina generale alle diverse cliniche specialistiche.

In questo quadro di attività dedicate alla salute della popolazione, le Farmacie rivestono un ruolo, assai importante, di intermediazione tra il cittadino e i medicinali, appartenente al settore della assistenza sanitaria di base. Le Farmacie, infatti, sono capillarmente presenti sul territorio e accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno e della notte e in qualsiasi giorno dell'anno.

La farmacia è anche un più complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.

I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);
- servizi socio-sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie) - servizi di informazione ed educazione sanitaria;

Fanno parte delle competenze della farmacia:

- 1) l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- 2) la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- 3) la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- 4) la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con il Ssn;
- 5) la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari e dell'informazione;
- 6) la farmacovigilanza.

## 2. Principi fondamentali

L'azione dei farmacisti si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

EFFICACIA, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. Laddove l'assunzione dei farmaci richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista raggiunge l'efficacia fornendo altresì indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati (su informazioni fornite dalle Asl). La garanzia di efficacia, per quanto attiene ai prodotti vendibili al di fuori della prescrizione medica si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche in merito alla effettiva e comprovata utilità di detti prodotti, facendosi altresì carico di verificare la correttezza delle motivazioni per le quali l'utente richiede tali prodotti.

EFFICIENZA, i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino. In particolare, i farmacisti si impegnano per predisporre schede informative ed interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti negativi. I farmacisti, inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte dei cittadini.

EGUAGLIANZA, che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore. Quindi i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute. A fronte dell'aumento della popolazione anziana, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da paesi stranieri, i farmacisti garantiscono anche alle fasce di popolazione più deboli la comprensione delle informazioni ricevute, con manifesti, opuscoli e quant'altro ritenuto utile.

PARTECIPAZIONE, intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie rimostranze e critiche. Partecipazione intesa soprattutto come un sistema di comunicazione rivolto alla educazione sanitaria in stretta collaborazione con i Distretti, i Medici di Medicina Generale e il sistema scolastico in ogni suo ordine e grado.

CORTESIA, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre, allo scopo di evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi e il proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto.

TUTELA, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi iatrogeni, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, il farmacista rende note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare suggerimenti e/o reclami.

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Ssn, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.

IMPARZIALITÀ; intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute. In particolare, il Farmacista cura il proprio aggiornamento 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 rispetto ai farmaci da questi prescritti.

CONTINUITÀ; i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

DIRITTO DI SCELTA, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove. Inoltre, il farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino.

TRASPARENZA, intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

RISERVATEZZA, il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tantomeno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito. Sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute da collaboratori e/o colleghi. Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.

### **3. Impegni per la qualità dei servizi**

La farmacia non è solo il luogo in cui si distribuiscono i medicinali.

Nel corso degli ultimi anni, accanto alla dispensazione dei farmaci, si sono aggiunte altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. Bisogna ricordarsi, infatti, che la società cambia e il farmacista deve rispondere ad esigenze che una volta non erano sentite.

La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e alla prevenzione di potenziali eventi perturbatori, ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi socio-sanitari: di base, specialistici e volti all'informazione/educazione sanitaria. In realtà, lo spirito che ci anima non è solo quello di rispondere alla richiesta di aiuto del cittadino, ma, soprattutto, di anticipare tale possibile evocazione.

Di seguito sono elencati i servizi che le farmacie comunali sono in grado di offrire. Ci è sembrato opportuno fornire al cittadino una visuale completa su tutte le attività che sono inerenti allo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna fattori di qualità, standard e relativi indicatori, così da consentirgli di valutare l'effettiva qualità del servizio ricevuto. Il "fattore di qualità" è il principio verso cui lo specifico servizio deve tendere; lo "standard" è la modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi; l'"indicatore" è il modo in cui lo standard minimo può essere "misurato" dal cittadino.

Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro del farmacista possa essere osservato in tutta trasparenza.

## **4. Elenco Farmacie Comunali**

Farmacia Comunale 1 - Via Marconi 98 - Tel: 0331/200340

Farmacia Comunale 2 - Via Verdi, 40 - Tel: 0331/201140

Farmacia Comunale 3 - Via S. Pio X, 35 - Tel: 0331/203264

## **5. La guardia farmaceutica (farmacie di turno)**

La Guardia Farmaceutica (farmacie di turno) rappresenta un importante servizio ai cittadini. Ha lo scopo di garantire l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario. Questo servizio è regolamentato da una apposita legge regionale che stabilisce le modalità di applicazione.

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 all'anno.

Come è possibile sapere qual è la farmacia di turno, a noi più vicina? È molto semplice:

- consultando le bacheche esposte da ogni farmacia;
- consultando le apposite rubriche sui quotidiani locali;
- consultando il sito [www.cms-spa.it](http://www.cms-spa.it)
- telefonando alle singole farmacie (segreteria con orari).

## 6. Elenco dei servizi offerti e standard di qualità

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
FORNITURA DI MEDICINALI REPERIBILI TRAMITE I DISTRIBUTORI INTERMEDI IN CASO DI INDISPONIBILITÀ IN FARMACIA	1) Garanzia che il prodotto sia disponibile 2) Tempo di approvvigionamento	1) Percentuale di errore 2) Tempo richiesto	1) 0,05% 2) 24 ore riducibili
CONDIZIONE DI CONSERVAZIONE DEI MEDICINALI NEI LOCALI DI VENDITA E NEL MAGAZZINO	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25°/30°. Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
PREPARAZIONE DI FORMULE MAGISTRALI ED OFFICINALI	Rispetto delle Norme di Buona Preparazione dei medicinali	Etichetta contenente tutte le informazioni previste	Presenza di etichetta visibile
INFORMAZIONE SUI MEDICINALI	Competenza del personale addetto	Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti	Indicazione del nome del farmacista
VALUTAZIONE SU QUALITA' DEI PRODOTTI	Certificazione da parte di Enti riconosciuti o Università	Disponibilità di dati comparativi dei prodotti	Visibilità dei dati comparativi
FARMACOVIGILANZA	Tempestività	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata
VIGILANZA SULLA TERAPIA PER CONTROLLARE CHE IL CITTADINO SI ATTENGA ALLA PRESCRIZIONE	Regolarità, puntualità	Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Comprensione da parte del cittadino
GESTIONE DELLE INTERAZIONI MEDICINALI E SEGNALAZIONE AL MEDICO DI BASE DELLE CONTRO-INDICAZIONI GRAVI E DEGLI EFFETTI COLLATERALI	Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico	Entro un'ora
DISPONIBILITÀ ELENCHI SPECIALITÀ MEDICINALI	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA 1	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 min.
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA 2	Presenza di indicazioni delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Pannello
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA 3	Presenza di un numero telefonico che informa delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni presso Pronto Soccorsi e Guardie	Attivo 24 ore su 24 ore

		Mediche	
PRENOTAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI DI LABORATORIO	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazione	20 minuti
TEST DIAGNOSTICI (solo in alcune farmacie)	1) Esistenza di locale o area destinata ai servizi 2) Garanzia dei valori	1) Riservatezza 2) Controllo periodico dell'apparecchiatura	1) Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2) Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici e documentazione interna equivalente
MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA	1) Esistenza di area destinata ai servizi 2) Disponibilità di apparecchi automatici 3) Risposta scritta garanzia dei valori rilevati	1) Riservatezza 2) Dati riportati sul referto 3) Controllo della apparecchiatura	1) Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2) Indicatore valore max e min. e n. pulsazioni 3) Come previsto dalle ditte produttrici
NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI E PROTESICHE	1) Elenco apparecchiature disponibili 2) Corretto funzionamento 3) Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento 4) Condizioni igieniche	1) Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta 2) Ispezione visiva 3) Disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario)	1) Disponibilità immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilità 2) Eventuale lista di attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità 3) Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo
CONTROLLO DEL PESO (solo alcune farmacie)	Garanzia dei valori rilevati	Controllo della apparecchiatura	Come previsto dalle ditte produttrici
INFORMAZIONE SU INCLUSIONE DELLE SPECIALITA' MEDICINALI NELLE DIVERSE CATEGORIE PER ASSUNZIONE SPESA SERVIZIO SANITARIO	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
INFORMAZIONI SULLA DISPONIBILITA' DI UN PRODOTTO GENERICO O SPECIALITA' EQUIVALENTE CON MINORE O NULLA QUOTA A CARICO DEL CITTADINO (MEDICINALI SSN) O DISPONIBILITA' DI GENERICO DI MINOR PREZZO PER MEDICINALI A PAGAMENTO	1) Garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) Accessibilità dei dati	1) Frequenza dell'informazione 2) Tempo richiesto	1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2) Tempo reale (via telematica)
DISTRIBUZIONE SCHEDE INFORMATIVE (SU PATOLOGIE, SU STILI DI VITA, SU NUOVI PRODOTTI)	Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie	Valutazione di merito	Legittimazione scientifica ed autorizzazione amministrativa

PUBBLICAZIONE DI CAMPAGNE DI VACCINAZIONE	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
INTEGRAZIONE COMUNICATIVA ED OPERATIVA CON MEDICINA DI BASE, DISTRETTUALE E SERVIZIO FARMACEUTICO ASL	Chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie	Frequenza dei contatti	Regolarità
ESPOSIZIONE DEI PRODOTTI PARAFARMACEUTICI	1) Possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codici a barre)	1) Segnaletica interna 2) Etichetta o cartellino del prezzo (esistenza di un lettore di codice)	1) Chiarezza della informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) Esistenza di etichetta su tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti o dove esistente "scontrino parlato"
INFORMAZIONE SUL PREZZO DEI MEDICINALI	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato dallo scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 h dal cambio di prezzo
POSSIBILITA' DI RECLAMO	Velocità della risposta	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Massimo 30 giorni

## 7. La partecipazione del cittadino

La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti. La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo primario di luogo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale. Inoltre, la farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini. Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e a intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il suo ruolo di educatore sanitario gli impone.

La farmacia ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini.

I modi della partecipazione sono molteplici:

- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (patient' satisfaction) e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino;
- Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché

suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. La farmacia garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio.

## **8. La tutela del cittadino**

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, le Farmacie si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Qualora il responsabile non fosse presente al momento della richiesta di chiarimenti da parte del cittadino sarà cura del responsabile stesso o, in casi di impossibilità documentata, del direttore incaricato, contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 5 giorni.

Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal responsabile, potrà rivolgersi direttamente alla direzione

Il cittadino può avanzare critiche in forma verbale e personale (previo appuntamento che verrà concesso entro massimo tre giorni dalla richiesta) alla direzione chiamando il numero verde 800677644, oppure inviando alla direzione una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard precedentemente esposti, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto del reclamo. La struttura comunale deputata alla gestione dei reclami si impegna a rispondere entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento del Farmacista oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati.

Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino).

# IL DECALOGO DEL FARMACO

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.
3. Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.
4. Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.
5. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
6. Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
7. Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.
8. Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
9. Conserva integra la confezione non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
10. Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.