



# FARMACIE COMUNALI EMPOLI S.r.l.

società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento del Comune di Empoli

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è il documento di impegno della Farmacie Comunali Empoli srl verso i cittadini/utenti in modo da garantire i diritti degli stessi.

La Società Farmacie Comunali Empoli srl si presenta ai propri utenti, dichiara i propri fini istituzionali, esplica i propri programmi ed i principi fondamentali cui intende uniformare i propri servizi; vengono descritti i servizi offerti, come accedervi, il modo corretto per fruire delle prestazioni e la descrizione delle strutture che danno il servizio.

La Farmacie Comunali Empoli srl si costituisce il 24 luglio 2006 per la gestione delle farmacie comunali di Empoli, con sede legale e amministrativa in Empoli, Piazza del Popolo, 33 Tel. 0571 757789 Fax 0571 757760.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Fine istituzionale delle Farmacie è quello di fornire ai cittadini prodotti farmaceutici e parafarmaceutici.

A questo servizio si aggiungono:

- Servizi di base
- Servizi socio -sanitari specializzati
- Servizi di informazione ed educazione sanitaria

Per ognuno, vengono garantiti ai cittadini utenti, i seguenti principi:

Eguaglianza

Imparzialità

Continuità

Diritto di scelta

Efficienza ed Efficacia

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, le Farmacie devono poter essere scelte dai cittadini/utenti liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale o morale, in modo tale che sia possibile assicurare, nei tempi più brevi possibili l'accesso ai farmaci e alle cure qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, economica e politica del paziente.

Il fine principale delle Farmacie è quindi quello di favorire la salute dei cittadini.

Per dare attuazione ai diritti dei cittadini, alla luce delle specifiche competenze del servizio, le Farmacie Comunali di Empoli adottano i seguenti standard di qualità.

Sede legale e amministrativa: P.za del Popolo, 33 – 50053 Empoli (FI) – Tel. 0571 757789; Fax 0571 757760

Farmacia Comunale 1: Via dei Cappuccini, 18 – 50053 Empoli (FI) – Tel. 0571 922356; Fax 0571 921678; e-mail: farmacia1@comune.empoli.fi.it

Farmacia Comunale 2: Via R. Sanzio, 199 int.18 – 50053 Empoli (FI) – Tel. 0571 83549; Fax 0571 946595; e-mail: farmacia2@comune.empoli.fi.it

REA: FI-564547 - Registro Imprese Firenze, Codice fiscale e Partita IVA: 05662220481

### **1. La farmacia:**

- garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato da un farmacista;
- si procura i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile(max 24 h);
- rispetta le Norme di Buona Preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;

### **2. La farmacia:**

- fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti acquistati in farmacia, sia di propria iniziativa che a 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;

### **3. La farmacia:**

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

### **4. La farmacia:**

- attiva servizi integrativi e personalizzati, quali misurazione pressione, test di prima istanza, prenotazioni di analisi, visite specialistiche presso i servizi pubblici (C.U.P.) e ogni altra attività prevista per legge, anche in collaborazione con le U.S.L. e, ove necessario, con le associazioni di volontariato;

•

### **5. La farmacia:**

- propone alla autorità, 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;

### **6. La farmacia:**

- 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;

### **7. La farmacia:**

- 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;

#### **8. La farmacia:**

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

#### **9. La farmacia:**

- garantisce il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini;
- 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 aerati e illuminati;

Ogni farmacista al fine di riaffermare e far riconoscere il suo ruolo sanitario, indossa il camice bianco dotato di distintivo dell'Ordine professionale.

### INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

#### ELENCO DELLE FARMACIE COMUNALI DI EMPOLI

##### FARMACIA COMUNALE N. 1

via dei Cappuccini, 18

Tel.: 0571 922356; Fax: 0571 921678;

e-mail: [farmacia1@farmaciecomunaliempoli.it](mailto:farmacia1@farmaciecomunaliempoli.it)

orario continuato dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì;

##### FARMACIA COMUNALE N. 2

via R. Sanzio, 199 – int.47 (c/o centro commerciale Coop Centro\*Empoli)

Tel.: 0571 83549; Fax: 0571 946595;

e-mail: [farmacia2@farmaciecomunaliempoli.it](mailto:farmacia2@farmaciecomunaliempoli.it);

orario continuato dalle 8:00 alle 21:00 dal lunedì al sabato;

nelle domeniche di apertura dalle 8:30 alle 20:30;

### SERVIZI FORNITI

#### **Servizi di base**

- Misurazione della pressione
- Controllo del peso
- Autoanalisi del sangue
- Prenotazione dei servizi CUP
- Noleggio apparecchi elettromedicali
- Noleggio holter pressorio
- SMS per ritiro prodotti prenotati
- Consegna farmaci a domicilio per categorie previste

- Foratura del lobo

### **Schede informative/Informazione.**

L'Azienda realizza, anche con l'ausilio della professionalità dei dipendenti, 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 su quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza. Presso ogni sede esiste un raccoglitore facilmente raggiungibile dagli utenti che possono prelevare gratuitamente le schede desiderate.

### **Consegne a domicilio.**

L'Azienda si impegna ad aderire e a promuovere progetti di consegna a domicilio a favore di pazienti particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare. Tali iniziative, senza oneri diretti per i pazienti, saranno organizzate anche in collaborazione con Associazioni di volontariato.

### **Educazione Sanitaria.**

L'Azienda si fa carico di interventi di informazione, educazione sanitaria, ed educazione alla salute nelle scuole elementari e medie, nelle case di riposo, nelle comunità, nei centri socioculturali per anziani, anche in collaborazione con altre strutture e servizi sanitari operanti nel territorio.

### **Farmacovigilanza.**

L'Azienda si impegna a collaborare con i medici di base al fine di realizzare la Farmacovigilanza secondo quanto previsto dal SSN.

L'Azienda inoltre si fa carico del rilevamento di effetti collaterali relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco e ai prodotti cosmetici.

## **ALCUNI CONSIGLI AGLI UTENTI**

### **Cosa portare con voi in farmacia**

Molto spesso le ricette redatte dai medici non sono compilate correttamente o non sono facilmente decifrabili; è bene portare sempre la tessera sanitaria ed eventualmente la documentazione delle cure prescritte dai medici specialisti o delle case di cura, onde evitare disguidi di carattere burocratico o di difficile interpretazione.

## **COSA VOGLIAMO GARANTIRE AI NOSTRI CLIENTI**

**La qualità del servizio** si estrinseca intorno alle seguenti dimensioni :

1. aspetti legati al tempo, come la tempestività, la puntualità, la regolarità
2. aspetti legati all'informazione relativa alla dispensazione dei farmaci: comprensibilità, chiarezza, completezza.
3. aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia delle farmacie
4. aspetti legati alle relazioni sociali e umane: capacità di rassicurazione, cortesia e rispetto.

Le farmacie Comunali di Empoli si impegnano nei confronti dei propri utenti a rispettare livelli determinati di qualità sugli aspetti più importanti del servizio offerto attraverso un costante lavoro volto al miglioramento della soddisfazione degli stessi.

A questo scopo si rende disponibile un apposito modello per la raccolta dei suggerimenti volti a migliorare ed adeguare il servizio alle necessità ed alle esigenze degli utenti/clienti.

### **Il reclamo**

Le Farmacie Comunali di Empoli garantiscono la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio.

#### *Modalità di presentazione del reclamo*

1. per posta al seguente indirizzo:

FARMACIE COMUNALI EMPOLI SRL

Via R.Sanzio,199 – 50053 - Empoli (FI);

2. telefonicamente rivolgendosi al direttore dott.ssa Marinella Puccio tutti i martedì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00 al seguente numero di telefono 0571 83549,

3. per fax al numero 0571 946595;

4. e-mail : [farmacia2@farmaciecomunaliempoli.it](mailto:farmacia2@farmaciecomunaliempoli.it)

Empoli, lì \_\_\_\_\_

FARMACIE COMUNALI EMPOLI srl  
L'Amministratore unico