



CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Le Farmacie Comunali di Brindisi intendono rafforzare ed esplicitare la propria missione sociale, diventando un punto di riferimento per la cittadinanza: non solo mera vendita di farmaci, ma centro nevralgico per i servizi alla salute dell'individuo e per tutte quelle azioni sociali in favore della collettività, con particolare attenzione verso le fasce meno abbienti.

La nostra linea guida è “prenderci cura del benessere del cittadino”, ponendolo al centro di ogni attività, servizio e iniziativa.

L'obiettivo primario è il soddisfacimento dei suoi bisogni.

In quest'ottica lavoriamo per:

- gestire l'azienda con efficienza operativa, tale da garantire redditività e investimenti di sviluppo e consentire alla farmacia di diventare punto di riferimento per la salute, icona di un ambiente disponibile ed aperto ad ogni tipo di assistenza e consulenza per il benessere globale del cittadino;
- soddisfare tutte le esigenze socio-sanitarie del cittadino;
- creare sinergie con tutti gli attori della sfera socio-sanitaria (come ospedali, cliniche, associazioni di volontariato, ordini professionali e associazioni sindacali) al fine di offrire un servizio sempre più attento per ogni fascia di utenza;
- Valorizzare e responsabilizzare il personale interno consentendo l'ascolto e lo sviluppo delle professionalità.

Noi crediamo che prima della vendita ci sia una primo prodotto da regalare al cittadino: Il consiglio del farmacista.

Il cittadino è pieno di informazioni, ma al momento dell'acquisto è più solo di quanto non si creda: per questo motivo le Farmacie Comunali mettono al centro del proprio operato la cura e del benessere della persona nel suo insieme.

Desideriamo che i cittadini entrino in farmacia anche solo per ottenere un consiglio.

Siamo pronti a rispondere ad un bisogno o ad una semplice curiosità, nella consapevolezza che il ruolo del farmacista è quello di porsi in ascolto dell'utente, in stretta collaborazione con i medici di medicina generale e con il Servizio Sanitario Nazionale.

Questo è ciò che intendiamo per Farmacia Comunale.

Grazie a Voi ogni giorno, uniamo il concetto di gestione economica a quello di servizio per la comunità.

Il personale e gli amministratori delle Farmacie Comunali di Brindisi.



LE FARMACIE COMUNALI DI BRINDISI

Le Farmacie comunali sono una parte del sistema sanitario nazionale alle quali è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

Le Farmacie comunali di Brindisi sono gestite dalla Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l., che ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per informarli sui servizi che possono erogare e sugli standard di qualità che si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto dalla Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la "Carta dei Servizi". Nella nostra legislazione la normativa di riferimento e il primo atto rilevante è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994 (cosiddetta direttiva Ciampi), con cui sono state dettate regole e principi, in seguito richiamati dall'Art. 11 del d.lgs.n.286 del 1999, che rappresenta il fondamento legislativo delle carte dei servizi.

Un documento, dunque, con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia dei cittadini nei confronti delle Farmacie comunali.

Un momento preciso per riaffermare il ruolo positivo per tutta la cittadinanza che hanno da sempre svolto le Farmacie comunali.

La carta dei servizi delle Farmacie comunali sarà aggiornata almeno ogni due anni.

Le farmacie comunali garantiscono una presenza efficace sul territorio ponendosi come veri e propri "presidi socio sanitari e centri di servizi sanitari" nei quali, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, (alcuni all'interno del Servizio Sanitario Nazionale), essenziali per i cittadini.

Le due farmacie offrono un servizio particolarmente importante:

La farmacia di Via Grazia Balsamo è aperta con orario continuato dalle 8:30 alle 21 tutti i giorni feriali e la domenica dalle 8:30 alle 13, garantendo la sicurezza di una assistenza farmaceutica continua e di una consulenza sanitaria a tutti i cittadini di Brindisi, provincia e zone vicine.

La farmacia La Rosa, di Via delle Mimose, aperta tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e dalle 16:30 alle 20, garantisce una assistenza farmaceutica ai cittadini, soprattutto del quartiere La Rosa, costituendo un presidio anche sociale nel quartiere.

Le Farmacie comunali sono un 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 PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella erogazione dei servizi di competenza, le Farmacie comunali di Brindisi operano nel rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, diritto di scelta, trasparenza e riservatezza, tutela del cittadino, partecipazione del cittadino.

Efficacia

Il Farmacista opera 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.

Efficienza

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

Eguaglianza

Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

Cortesia

È la ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

Miglioramento della qualità

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando metodologie comuni a tutte e due le Farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta opera come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.

Trasparenza e riservatezza

Trasparenza e riservatezza rappresentano, insieme, lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

Tutela del cittadino

Le Farmacie Comunali pongono al centro della loro attenzione il Cittadino e quindi tutta la loro attività è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità.

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 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 e non una semplice operazione commerciale.



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 ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone.

Partecipazione del cittadino

Le Farmacie Comunali ritengono indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, non solo attraverso le loro Organizzazioni rappresentative, ma con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio.



I SERVIZI PER IL CITTADINO

Questi sono i servizi tradizionali e dovuti della Farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN (Sistema Sanitario Nazionale);
- 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 dell'informazione;
- la farmacovigilanza.

Rispetto alle attività tipiche della Farmacia, la Servizi Farmaceutici ha individuato servizi aggiuntivi e di completamento nella sfera della salute, da fornire di concerto e in convenzione con le strutture sanitarie e le Associazioni che hanno come finalità la tutela e la promozione della Salute, finalizzati agli obiettivi di:

- favorire la prevenzione;
- soddisfare i bisogni della popolazione;
- cogliere le istanze di una società in evoluzione;
- contribuire a formare nuove generazioni sempre più consapevoli dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.

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. La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e al benessere generale della persona ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi socio sanitari di base, specialistici e volti all'informazione ed educazione sanitaria quali:

Misurazione della pressione

Questo servizio è costantemente disponibile in tutte le Farmacie comunali ed effettuato con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge;

Controllo del peso

L'operazione prevede, oltre alla verifica di peso, la disponibilità degli operatori a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie. Il servizio è a pagamento.

Autonalisi

Nella Farmacia di Via Balsamo è possibile effettuare test di prima istanza quali Analisi Colesterolo, Analisi HDL, Analisi LDL, Analisi Trigliceridi, Analisi Emoglobina Glicata, Analisi Glicemia, seguiti direttamente dal farmacista per un primo parere. Il servizio è a pagamento.

Elettrocardiogramma

L'elettrocardiogramma (ECG) è il tracciato che si ottiene mediante un'apparecchiatura chiamata elettrocardiografo, che registra l'attività del cuore tramite una serie di elettrodi applicati in diversi punti del



corpo. È possibile effettuarlo, senza prenotazione, presso la Farmacia Comunale Cappuccini di Via Grazia Balsamo. Il servizio è a pagamento.

Holter Pressorio

L'holter pressorio, o ABPM (Ambulatory Blood Pressure Monitoring) è un test non invasivo e indolore, che permette di monitorare i valori della pressione arteriosa in modo continuo nell'arco di 24 h e in maniera più precisa rispetto alla classica rilevazione pressoria. È possibile ritirarlo, previa prenotazione, presso la Farmacia Comunale Cappuccini di Via Grazia Balsamo. Il servizio è a pagamento.

Holter dinamico

Il Monitoraggio dinamico (HOLTER) dell'ECG e della Pressione Arteriosa è una metodica diagnostica utilizzata per monitorare l'attività elettrica del cuore durante un intervallo di tempo più o meno lungo, solitamente corrispondente a 24-48 ore, ed in casi specifici, sino ad un massimo di sette giorni. È possibile ritirarlo, previa prenotazione, presso la Farmacia Comunale Cappuccini di Via Grazia Balsamo. Il servizio è a pagamento.

Holter dinamico 12 derivazioni

L'ECG dinamico sec. Holter a 12 derivazioni possiede, rispetto all'Holter a 3 derivazioni, una serie di vantaggi che ne consigliano fortemente l'applicazione clinica. Vengono infatti monitorate con maggior dettaglio tutte le pareti del cuore. È possibile ritirarlo, previa prenotazione, presso la Farmacia Comunale Cappuccini di Via Grazia Balsamo. Il servizio è a pagamento.

Prenotazioni esami e visite specialistiche

Le Farmacie Comunali sono tutte collegate con il CUP (Centro Unico Prenotazioni) dell'Azienda Sanitaria Locale. Il cittadino può prenotare senza file né attese visite e prestazioni specialistiche durante l'orario di apertura delle farmacie. A completamento di questo servizio gli operatori sono in grado di fornire tutti i suggerimenti necessari per effettuare esami ed indagini corrette e consegnare schede informative ai servizi sanitari. Il servizio è gratuito.

Farmacovigilanza

Le Farmacie Comunali si impegnano ad interagire con i medici di base sulla farmacovigilanza, mediante stampa e distribuzione ai cittadini di schede di rilevamento di eventuali effetti collaterali, con ritiro delle medesime, dopo la loro compilazione da parte dei medici e consegna da parte degli stessi all'autorità competente.

Le Farmacie Comunali, inoltre, si fanno carico del rilevamento di effetti collaterali dei farmaci SOP (Senza Obbligo di Prescrizione) e da Banco e dei prodotti cosmetici.

In questo caso la scheda è gestita direttamente dalla Farmacia, informando il medico della segnalazione pervenuta e comunque trasmettendo l'informazione all'autorità competente.

Bancomat

In tutte le farmacie è possibile effettuare pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito Visa e Mastercard.

Tutte le farmacie comunali rilasciano scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni qualora la normativa fiscale lo consenta.



MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Rapporto con gli utenti

Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l., nella gestione delle Farmacie Comunali, si impegna a trattare tutti i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nella fruizione del servizio e ponendo la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità della comunicazione.

La Società garantisce la identificabilità del personale dotandolo di cartellino identificativo.

Nelle conversazioni telefoniche il personale è tenuto a indicare le proprie generalità.

Trasparenza

Il personale della Farmacia rende noti ai clienti i servizi offerti e le condizioni economiche e tecniche di erogazione, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, ed espone i prezzi dei prodotti liberamente accessibili dai clienti.

La Società Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. ha individuato e nominato il Responsabile della Trasparenza ai sensi della normativa in vigore e predispone apposite modalità di informazione, anche tramite strumenti, telematici, verificandone periodicamente il corretto funzionamento e assicurando l'aggiornamento delle informazioni fornite tramite tali strumenti.

Valutazione del servizio

La Società Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. valuta il livello di servizio percepito dal cliente e verifica l'esito delle azioni intraprese per migliorare il servizio stesso; acquisisce periodicamente, e comunque almeno una volta ogni due anni, le valutazioni dei clienti sulle modalità di erogazione del servizio.



PARAMETRI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I parametri di qualità del servizio, dichiarati e sottoscritti all'interno della Carta dei Servizi, sono corredati da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal concessionario, e specifici, in quanto verificabili direttamente da ciascun cliente, che ne precisano il contenuto e ne definiscono in sintesi le caratteristiche. Tali indicatori da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escluse pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi di natura eccezionale, causati da terzi, da scioperi (diretti o indiretti) o da atti dell'autorità pubblica.

Standard generali

1. Spedizione della ricetta

La Società Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. assicura che la spedizione delle ricette sia sempre effettuata da un farmacista entro 30 giorni o nel minor termine stabilito dall'autorità sanitaria;

2. Contatto con i medici

La Società Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. assicura l'attivazione di opportuni contatti con i medici per la risoluzione di eventuali problematiche che dovessero insorgere nell'utilizzo dei farmaci.

3. Servizio di supporto e di intervento

La Società Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. assicura un servizio di supporto nei casi di emergenza sanitaria, con modalità da stabilire con le competenti autorità.

4. Tempi di attesa

La Società Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. garantisce che il tempo medio di attesa presso la farmacia in condizioni di normale affluenza non sia superiore a 10 minuti, fatta eccezione per i casi in cui viene fornita una consulenza al cliente.

5. Facilitazioni per clienti disagiati

La Società Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. si impegna ad assicurare una attenzione specifica nei confronti dei clienti disabili, degli anziani e degli stranieri con difficoltà di comprensione linguistica.

6. Caratteristiche dell'esercizio commerciale

La Società Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. garantisce che la farmacia posseda idoneo arredo interno e locali opportunamente illuminati ed aerati. La farmacia è inoltre dotata di segnaletica esterna leggibile e di ingressi comodamente accessibili anche da parte di disabili. In caso non siano disponibili accessi fruibili da disabili, il personale interviene personalmente secondo le sue possibilità per garantire la fruizione del servizio da parte dell'utente disabile.

7. Turni di servizio

La Società Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. assicura il rispetto dei giorni e degli orari di apertura, nonché dei turni di servizio stabiliti dagli Enti competenti.

Standard specifici

1. Reperimento farmaci mancanti

Nel caso il cliente richiedesse medicinali non presenti tra le scorte a magazzino, La Società Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. si impegna a reperirli nel più breve tempo possibile, e comunque entro 24 ore feriali, salvo situazioni oggettive e indipendenti dalla volontà della Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l., che rendano impossibile il rispetto dei tale termine. Nel caso Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. constatasse



l'assenza del farmaco richiesto dal ciclo distributivo, ne verificherà il motivo e ne informerà il cliente interessato.

2. Consulenze sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia

Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l., fornisce, presso la farmacia, consulenze sull'uso dei farmaci, sia su richiesta del cliente sia di propria iniziativa.

3. Indicazione dei medicinali più utili e più economici

Per quanto riguarda i farmaci di autoprescrizione, vengono indicati i prodotti che presentano il miglior rapporto tra utilità per lo specifico problema espresso dal cliente ed economicità.

4. Riconoscibilità del personale

Il personale della farmacia è dotato di cartellino di riconoscimento. Il personale farmacista indossa un camice bianco con il distintivo dell'Ordine professionale.

5. Informazioni ai clienti

La richiesta di informazioni e chiarimenti può essere fatta da parte dei clienti:

- telefonicamente componendo il numero della farmacia indicato sull'elenco telefonico e nel sito web della farmacia stessa;
- di persona presso la farmacia;
- per iscritto, utilizzando la posta elettronica.

Le risposte alle richieste scritte di informazioni vengono inviate entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa, salvo che la natura della richiesta non richieda un termine di risposta più breve, nel qual caso la risposta avviene nel tempo utile (e comunque in giorno lavorativo). Se la particolare complessità della richiesta del cliente non consente il rispetto del termine di cui sopra, il concessionario informa tempestivamente il cliente stesso sullo stato di avanzamento della risposta.

6. Ricezione dei reclami e risposta agli stessi

Ogni tipo di reclamo inerente il servizio fornito può essere inoltrato a Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l.. Le risposte ai reclami dei clienti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi entro un massimo di 10 giorni lavorativi, salvi casi di particolare complessità che richiedessero approfondimenti tali da non permettere di inviare la risposta entro il termine prefissato, dei quali il cliente verrà informato tempestivamente.



CONSULENZA E INFORMAZIONE

Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. offre un costante ed aggiornato servizio di consulenza relativo ai farmaci nonché ai prodotti parafarmaceutici e dietetici in commercio.

Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l. garantisce al cliente una adeguata informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessarlo, nonché sui principali aspetti normativi che caratterizzano il servizio attraverso i seguenti strumenti:

- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- organi di informazione locali;
- sito web
- comunicazioni dirette in casi particolari.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

La valutazione dei servizi offerti e il grado di soddisfazione della clientela in merito alla qualità del servizio reso vengono rilevati attraverso apposite indagini condotte con periodicità almeno biennale tramite la distribuzione di questionari, e la relativa raccolta presso la sede commerciale della farmacia. Il questionario contiene anche uno spazio riservato a suggerimenti e proposte.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il concessionario si impegna a redigere un rapporto sul grado di soddisfazione espresso, nonché proposte per la soluzione di eventuali problematiche emerse e una valutazione sulla opportunità e realizzabilità di suggerimenti e proposte.

Il resoconto è trasmesso al Comune di Brindisi e pubblicato nel sito web della Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l.

TUTELA

Ogni tipo di violazione ai principi e ai parametri di qualità fissati dalla presente Carta può essere segnalata all'amministrazione comunale di Brindisi nonché all'Amministratore della Servizi Farmaceutici Brindisi S.r.l.. Alla segnalazione viene data risposta nel termine massimo di 30 giorni di calendario.



DOVE SIAMO

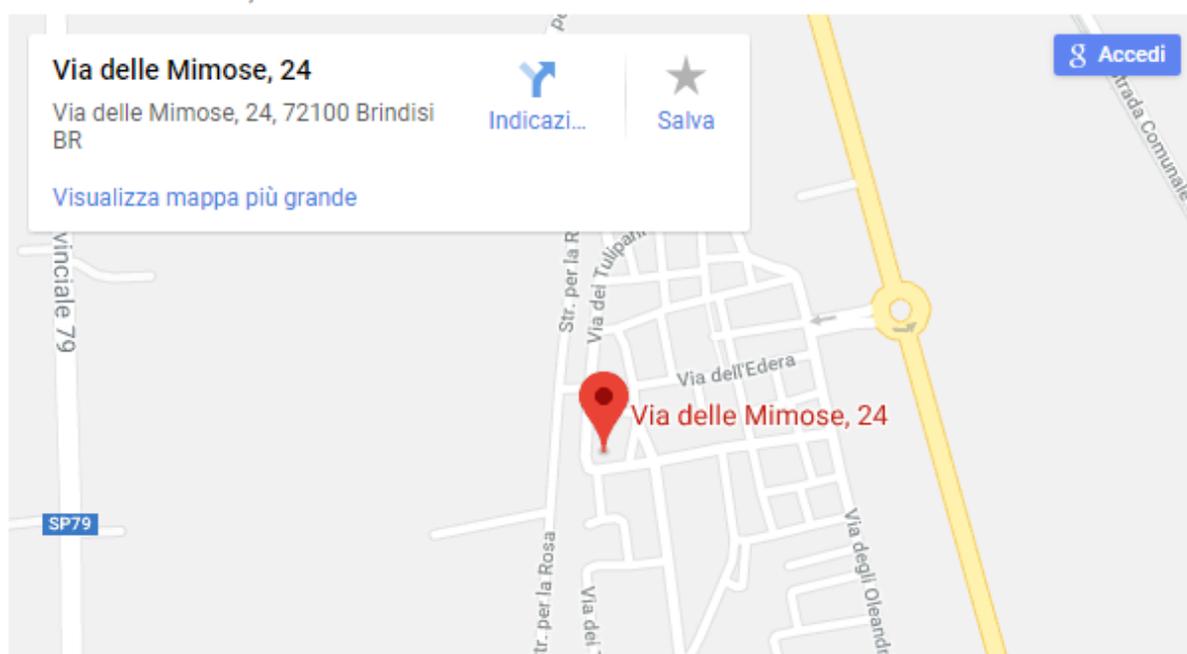
Farmacia Comunale Cappuccini

Via Grazia Balsamo, 2



Farmacia La Rosa

Via Delle Mimose, 24





ORARI DI APERTURA

Cappuccini, Via Grazia Balsamo

Lunedì	08:30 – 21:00
Martedì	08:30 – 21:00
Mercoledì	08:30 – 21:00
Giovedì	08:30 – 21:00
Venerdì	08:30 – 21:00
Sabato	08:30 – 21:00
Domenica	08:30 – 13:00

La Rosa, Via delle Mimose

Lunedì	08:30 – 13:00	16:30 – 20:00
Martedì	08:30 – 13:00	16:30 – 20:00
Mercoledì	08:30 – 13:00	16:30 – 20:00
Giovedì	08:30 – 13:00	16:30 – 20:00
Venerdì	08:30 – 13:00	16:30 – 20:00
Sabato	Chiuso	
Domenica	Chiuso	



CONTATTI

Amministrazione Farmacie Comunali Brindisi

amministrazione@farmaciecomunalibrindisi.it

PEC

servizifarmaceuticibrindisi@pec.it

Amministratore Unico

Avv. Cristiana Manfredi - cristiana.manfredi@farmaciecomunalibrindisi.it

Farmacia Comunale Cappuccini

Via Grazia Balsamo, 2 - Brindisi (BR) – 72100

tel: 0831 526829 mob: 324 5472435

cappuccini@farmaciecomunalibrindisi.it

Farmacia La Rosa

Via Delle Mimose, 24 - Brindisi (BR) – 72100

tel: 0831 548430

larosa@farmaciecomunalibrindisi.it

servizifarmaceuticibrindisilarosa@pec.it