

CARTA DEI SERVIZI DELLA AMF

Azienda Municipalizzata Farmacie di Cinisello Balsamo

Note Introduttive

PRIMA SEZIONE

Finalità

Presentazione AMF

Principi ispiratori del servizio

SECONDA SEZIONE

Informazioni su strutture e servizi offerti

I servizi della farmacia in sè stessa

Campagna di prevenzione

Servizio CUP

Angolo della salute

Raccolta segnalazioni

Schede informative

I servizi della farmacia per il territorio

SEZIONE TERZA

Standards di qualità, impegni, programmi

SEZIONE QUARTA

Comunicazione

Note introduttive

La legge n. 273 dell'11 luglio 1995, prevede l'adozione di tutti i "soggetti erogatori di pubblici servizi" di proprie " Carte dei Servizi".

La "Carta dei servizi" è il documento di impegno dell'AMF verso i cittadini/utenti ed è per questo che AMF l'ha elaborata unitariamente con l'ACU, associazione consumatori utenti di Cinisello Balsamo.

Emanare una "Carta dei Servizi" per le Farmacie, potrebbe sembrare superfluo anche perchè l'agire del farmacista è prevista dalla vigente normativa.

Lo sarebbe se si pensasse al solo ai "consigli per i farmaci senza obbligo di ricetta medica" che il farmacista dispensa.

Ma, nella realtà, la professionalità molto complessa del farmacista si esprime ogni volta che viene a contatto con l'utente.

Valutare la spedizione della ricetta, verificare la legittimità della prescrizione, in applicazione della normativa vigente. Avere presente una normativa molto articolata e in costante evoluzione. Fornire all'utente tutte quelle informazioni in più che, sempre, una terapia farmacologica richiede come: la conservazione del farmaco, le modalità di somministrazione, le eventuali interazioni, i possibili effetti collaterali, ecc. ..

Ma non basta, il Farmacista è chiamato ad assistere il cittadino nel momento in cui questo, privo dell'assistenza del medico, circostanza molto ricorrente, richiede consigli terapeutici, di prima istanza e per le lievi patologie. E ancor di più per i farmaci per i quali non è richiesta la prescrizione medica, per i presidi medico-chirurgici, per i prodotti cosmetici, di erboristeria, alcuni prodotti omeopatici.

Ma, per quanto essenziale e importante, il ruolo del farmacista è solo una parte dell'attività di una Azienda Municipalizzata Farmacie.

E' importante rilevare che il servizio farmaceutico pubblico, in ragione dello stretto rapporto con il Comune di Cinisello Balsamo, ente proprietario, è e sarà sempre più coinvolto nell'attività di assistenza della collettività.

L'AMF indirizza la propria attività alla tutela della salute in senso ampio, con programmi e impegni per la promozione della salute attraverso la formazione e l'informazione, l'educazione e la prevenzione.

D'altronde l'operato della farmacia pubblica può e deve differenziarsi da quello delle farmacie private. Queste ultime potranno fornire determinati servizi solo per "volontà del titolare" e anche in ciò sarà comunque condizionato proprio dalla loro struttura di singolo esercizio privato, di professionista/imprenditore.

CARTA DEI SERVIZI DELLA AMF

Azienda Municipalizzata Farmacie

di Cinisello Balsamo

Nel rispetto delle "indicazioni guida" del Ministero della Sanità il presente documento si articola in quattro sezioni:

AMF si presenta ai propri utenti, dichiara i propri fini istituzionali, esplicita i propri programmi e i principi fondamentali cui intende uniformare i propri servizi.

Vengono descritti i servizi offerti, il come accedervi, il modo corretto per fruire delle prestazioni e la descrizione delle strutture che danno il servizio.

Vengono espressi gli impegni per standards di qualità sempre più alti, i programmi di verifica della qualità, l'adozione dei meccanismi di verifica dei risultati raggiunti.
Vengono indicate le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino nei confronti di eventuali disservizi.

Saranno specificate le modalità di verifica degli impegni assunti.

PRIMA SEZIONE

1 - PRESENTAZIONE DELL' AMF

azienda municipalizzata farmacie di Cinisello Balsamo

L'AMF, azienda speciale adeguata in base alla legge 142/90, è articolata in una sede centrale e nove Farmacie, distribuite su tutto il territorio del Comune di Cinisello Balsamo:

Sede Centrale

Uffici amministrativi

Direzione Viale Rinascita, 80 Tel 02- 61290442

Tel 02- 6175179

FAX 02-66012129

Indirizzo di posta elettronica: sede@amf-cinisello.it

Indirizzo Internet: www.amf-cinisello.it

Farmacie:

- * Farmacia Comunale 1 Viale Rinascita, 80 Tel 02-66047322
- Farmacia Comunale 2 Largo Milano, 23 Tel 02-66047275
- * Farmacia Comunale 3 Via Mantegna, 30 Tel 02-66049053
- * Farmacia Comunale 4 Via Gran Sasso, 30 Tel 02-6182469
- * Farmacia Comunale 5 Via Fulvio Testi Tel 02-2406300
- Farmacia Comunale 6 Via Monte Grappa, 124 Tel 02-6170313
- Farmacia Comunale 7 Via Pirandello, 10 Tel 02-6175588
- Farmacia Comunale 8 Viale Romagna, 29/A Tel 02-6185985
- Farmacia Comunale 9 Via Brunelleschi, 39/c Tel 02-6126589

Le farmacie con asterisco (*) hanno disponibile il servizio CUP con possibilità di riscossione del ticket. Per maggiori informazioni vedi pag.

Attraverso le sue sedi AMF assicura ai cittadini del proprio territorio, i seguenti servizi e prestazioni:

- DISPENSAZIONE DI FARMACI E PRESIDII
- ASSISTENZA INTEGRATIVA
- SERVIZI DI BASE
- EDUCAZIONE SANITARIA

2 - PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO DI AMF

La farmacia è il presidio sanitario più a portata dell'utente e il più facilmente raggiungibile, sia per gli orari di apertura, sia per la sua diffusione nel territorio.

Rispetto alle attività tipiche della farmacia l'AMF ha individuato

- servizi aggiuntivi per gli utenti
- informazione sui comportamenti 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.

Questo allo scopo di favorire la prevenzione e soddisfare sempre meglio i bisogni della popolazione che vuole dire riuscire a cogliere istanze di una società in evoluzione e a formare nuove generazioni sempre più consapevoli dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo e della propria mente per la propria salute.

Nel fornire qualsiasi servizio l'Azienda adotta i principi fondamentali di: Eguaglianza,

Imparzialità,

Continuità,

Partecipazione,

Efficacia,

Efficienza,

Trasparenza,

Economicità.

SECONDA SEZIONE

INFORMAZIONE SU STRUTTURE E SERVIZI OFFERTI DA AMF

I servizi vengono qui suddivisi in quelli relativi alla

- Farmacia in SE STESSA e che vengono forniti all'interno della Farmacia, e quelli che relativi alla
- Farmacia nel TERRITORIO, e che vengono resi nel bacino di utenza della farmacia stessa nelle realtà sociali (scuole, case di riposo, comunità, ecc...) anche raggiungendo gli utenti più disagiati.

I SERVIZI NELLA FARMACIA IN SE STESSA

1) SERVIZI DI BASE

- Misurazione della pressione gratuita

presso tutte le farmacie dell'Azienda sarà possibile per

- Anziani al di sopra di 60 anni
- Portatori di patologie invalidanti come:

Sclerosi multipla, sclerosi a placche

Sclerosi a placche

Mucoviscidosi

Morbo di Heilzeimer

Cardiopatici, Ipertesi, Diabetici

Portatori di Handicap

Usufruire del servizio gratuitamente per due volte al mese.

Inoltre, ai soggetti sopraccitati, verrà consegnato un tesserino su cui verranno trascritti i dati rilevati. Ciò permetterà di seguire l'andamento della pressione nel corso del tempo.

Sul retro del tesserino gli utenti troveranno consigli utili ed informazioni sull'AMF.

Campagna di prevenzione

L'AMF si impegna, un mese all'anno (di norma Giugno) a promuovere uno screening di massa gratuito per tutti i cittadini di Cinisello Balsamo.

Informazione e prevenzione

L'AMF renderà pubblici i dati rilevati nello screening di massa della misurazione della pressione e li invierà alla Autorità Sanitarie competenti.

- Controllo del peso

Il servizio prevede la verifica del peso per tutti i cittadini a prezzo contenuto (oggi indicato in lire 500).

Gli operatori presenti in Farmacia sono impegnati, unitamente alla verifica del peso, a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

1) Servizio CUP (Centro Unico di Prenotazione)

Lo sportello CUP (Centro Unico di Prenotazione) è un servizio che l'Azienda mette gratuitamente a disposizione dei cittadini per accedere in tempo reale alle prestazioni sanitarie presenti sul territorio dell'ASL 3 di Monza.

Presso le farmacie dotate di questo servizio (quelle indicate con asterisco nell'elenco di pag. 4) è possibile prenotare le prestazioni previste dall'ASL e pagare il relativo ticket.

Le caratteristiche del servizio al maggio 2.000 sono:

- Il servizio di prenotazione è gratuito
- In caso di rinuncia alla prenotazione di cui sia stato già pagato il ticket sarà possibile annullare la prenotazione in farmacia mentre il rimborso dovrà essere riscosso presso la struttura sanitaria.
- E' possibile effettuare la sola prenotazione e in tal caso il pagamento del ticket dovrà essere effettuato presso la struttura sanitaria.
- Per le visite specialistiche a pagamento (intramoenia) è possibile effettuare la sola prenotazione.

L'Azienda si impegna in accordo con l'ASL a estendere il servizio CUP a tutte le proprie sedi farmaceutiche.

2) ANGOLO DELLA SALUTE

L'AMF si impegna ad attuare in tutte le sue farmacie l'ANGOLO DELLA SALUTE.

Sarà uno spazio fisico in ogni Farmacia dell'Azienda.

Servirà per rispondere in maniera esauriente e riservata, alle crescenti domande relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Un "angolo" in cui il farmacista potrà trovare il tempo necessario per dedicare qualche minuto in più di attenzione agli utenti.

Saranno riunite in questo spazio tutte le attrezzature necessarie a fornire le prestazioni, esso sarà ben visibile e facilmente accessibile.

Un apposito spazio sarà adibito alla divulgazione delle informazioni.

Le informazioni sull'automedicazione

Al fine di rispondere ai crescenti bisogni di corretta informazione e di chiarimento rispetto ai messaggi promozionali e pubblicitari sarà presente, sempre nell'Angolo della salute, un raccoglitore/espositore destinato a materiali realizzati, sotto la supervisione delle Associazioni dei consumatori e Utenti, dalle Associazioni specializzate relative a patologie, pazienti e ambiti di cura.

Il dialogo di AMF con gli utenti

Nell'Angolo della Salute sarà presente una cassetta in cui l'utente potrà imbucare le eventuali osservazioni e richieste che saranno oggetto di analisi da parte della direzione dell'AMF in collaborazione con le Associazioni degli utenti e dei consumatori.

La raccolta delle segnalazioni

Sempre nell'angolo della salute verranno raccolte le informative previste dalla legge per le segnalazioni di farmacovigilanza previste dalla legge.

Dal prossimo mese di Giugno l'Azienda in aggiunta a quanto sopra esposto, metterà a disposizione dei cittadini anche un servizio di informazione e dialogo telematico in collaborazione con ACU (Associazione Consumatori e Utenti) di Cinisello Balsamo, il cui indirizzo Internet è : www.amf-cinisello.it

Sempre allo stesso indirizzo Internet sarà possibile avere informazione su:

- Farmacie di turno diurno
- Farmacia notturna
- Numeri utili in ambito sanitario
- Testo della Carta dei Servizi
- La Carta dei Servizi in sintesi
- Modulistica di farmacovigilanza
- * Lo sportello dell'utente di farmacia

- * Il consulente giuridico
- * Il consulente sanitario
- Il CUP (Centro Unico di Prenotazione)

Si specifica che i servizi sopra indicati (*) sono strettamente riservati all'area tematica di competenza dell'AMF e non possono essere utilizzati per altre tipologie di richieste / reclami del cittadino, non è possibile per fare un esempio chiedere consigli di terapia o cura al consulente sanitario, ma solo informazioni relative a eventuali effetti collaterali da assunzione di farmaci.

Questi servizi (*) inoltre sono gestiti dall'ACU di Cinisello Balsamo.

3) SCHEDE INFORMATIVE

L'AMF si impegna a realizzare e distribuire

Schede Informative divulgative su

- le malattie più diffuse,
- la gestione dei pazienti affetti da particolari patologie,
- l'accesso ai servizi e su quant'altro attiene alla sfera della salute,
- gli integratori alimentari,
- i prodotti alimentari e salutistici a valore aggiunto, con particolare attenzione alla prevenzione, alla corretta valutazione scientifica, alla sobrietà nel consumo, alla farmacovigilanza e all'automedicazione.

I SERVIZI DELLA FARMACIA PER IL TERRITORIO

a) VIGILANZA E ASSISTENZA DOMICILIARE

Tenendo presente che la tendenza per il futuro sarà di ridurre al massimo la degenza ospedaliera, soprattutto delle persone anziane, a favore di una terapia domiciliare.

L'AMF nell'ambito delle proprie competenze, sarà sempre disponibile a soddisfare i bisogni dei pazienti in terapia domiciliare.

b) CONSEGNE A DOMICILIO

L'AMF è già impegnata, assieme ad altri soggetti pubblici e privati, nella consegna a domicilio di farmaci a favore di pazienti particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare.

Il servizio è attualmente gestito dall'Assessorato ai servizi sociali del Comune. In fase di verifica consuntiva di questo servizio l'AMF ribadirà il proprio impegno alla prosecuzione dello stesso migliorandone diffusione, efficienza ed efficacia.

c) EDUCAZIONE SANITARIA

Informazione nelle collettività

L'Azienda si farà carico di interventi di Informazione, Educazione Sanitaria ed Educazione alla Salute, nelle scuole elementari e medie, nelle case di riposo, nelle comunità e nelle Università della Terza Età.

Informazione alla cittadinanza

L'AMF si impegna periodicamente a promuovere incontri con la cittadinanza, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, sui temi della salute e della prevenzione.

Screening di massa

L'AMF, evitando di divenire in alcun modo portatore di interessi privati, si adopererà per effettuare ricerche e rilevazioni utili alla prevenzione, da divulgare agli utenti e a quanti istituzionalmente preposti alla valutazione degli stessi.

d) FARMACOVIGILANZA

L'AMF, nel rispetto delle normative vigenti, s'impegna ad interagire con i medici di base e i veterinari sulla Farmacovigilanza mediante la stampa e la distribuzione ai cittadini delle schede di rilevamento di eventuali effetti collaterali di farmaci, il ritiro delle medesime una volta compilate dai medici e la consegna all'autorità competente, ed inoltre mettendo a disposizione degli utenti, via Internet, i moduli stessi.

L'AMF inoltre si farà carico del rilevamento di effetti collaterali relativamente ai farmaci SOP e da Banco e ai prodotti cosmetici; in questo caso la scheda sarà gestita totalmente in farmacia, salvo informare il medico una volta pervenuta la segnalazione che andrà in ogni caso trasmesso all'autorità competente.

Potrà inoltre essere effettuato un monitoraggio delle patologie invalidanti più frequenti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Distretti di Base.

SEZIONE TERZA

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI, PROGRAMMI

a) STANDARDS DI QUALITA': generali e particolari o specifici

L'AMF garantisce a tutti i cittadini la pronta dispensazione del farmaco ed il suo immediato reperimento qualora mancasse.

L'AMF impegna i propri operatori al rispetto dei criteri che privilegiano il rapporto costi-benefici all'atto della dispensazione dei prodotti da "consiglio". Dovranno essere consigliati quindi i prodotti essenziali al costo più contenuto.

Ribadisce la disponibilità degli operatori a fornire servizi aggiuntivi come riportato nella seconda sezione.

Si sottolinea che la Carta dei Servizi, oltre alle implicazioni organizzative per l'impegno che ne deriva verso i cittadini, rappresenta anche uno strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La formazione e l'aggiornamento

L'AMF al fine di elevare gli Standard di servizio si impegna a prevedere una congrua somma nel bilancio annuale di previsione destinata alla formazione e all'aggiornamento del proprio personale.

Ricerca gli standard superiori per i prodotti salutistici

In aggiunta al normale impegno professionale del Farmacista in relazione alla qualità dei prodotti in genere, e quindi anche di quelli naturali, l'AMF si impegna, soprattutto per quei prodotti erboristici e di integrazione alimentare destinati a patologie particolarmente gravi, a rifornirsi sempre nella fascia di qualità massima possibile.

b) VERIFICA DEGLI STANDARDS

Saranno studiati meccanismi di indicazione e misurazione interna degli standards.

Sarà, inoltre, individuato un soggetto cui affidare la responsabilità dei predetti standards, per assicurare la regolarità e continuità di rilevazione degli indicatori e di segnalazione degli scostamenti imprevisti.

Il soggetto "verificatore" degli standard dovrà essere allineato con le normative ISO e EN e UNI e quindi prevedere nei propri organismi di controllo anche la rappresentanza degli utenti. In caso di difficoltà in merito AMF imporrà al soggetto verificatore un affiancamento di rappresentanti degli utenti.

L'Azienda si impegna a migliorare gli standards forniti con verifiche periodiche degli stessi e del loro raggiungimento.

La verifica periodica della Carta dei Servizi ed in particolare degli standards richiederà la collaborazione delle Associazioni e dei rappresentanti dei consumatori-utenti.

c) PROGRAMMI

La pubblicazione dei risultati delle valutazioni degli standards di qualità nei servizi erogati dall'AMF, avverrà entro il mese di marzo di ogni anno e diverrà parte integrante delle relazioni sui risultati della gestione, entrando a far parte del Bilancio Sociale.

L'Azienda si impegna a farsi carico dei miglioramenti di qualità, laddove richiesto, iscrivendone l'onere a bilancio.

SEZIONE QUARTA

COMUNICAZIONE

Meccanismi di informazione, di tutela e di verifica

Comunicare correttamente alla cittadinanza è un momento indispensabile nel processo di realizzazione della Carta stessa.

AMF desidera comunicare all'utente chi siamo, che cosa facciamo, come lo facciamo

E' fondamentale "far sapere" che cosa "sappiamo fare", per metterlo a disposizione dell'utente, perché possa distinguere il servizio pubblico da quello privato, per verificare se i servizi prestati sono rispondenti ai suoi e se la qualità e l'efficacia sono adeguati agli standard stabiliti (qualità percepita).

La COMUNICAZIONE è un percorso e AMF lo articolerà in alcuni momenti:

- Informazione e divulgazione:

* verrà stampato e distribuito, a cura dell'azienda, un depliant informativo per informare gli utenti sulle strutture e i servizi offerti e le modalità di accesso ai medesimi.

* verrà stampato e distribuito, a cura dell'azienda, sotto forma di opuscolo informativo la presente "Carta dei servizi".

- Indagine conoscitiva

Sarà consegnato agli utenti, anche inserito nel depliant informativo, un questionario inerente alla valutazione dei servizi prestati e la richiesta di ulteriori servizi in base ai bisogni, per meglio conoscere le caratteristiche e le problematiche attuali ed evolutive della farmacia e la logica che le alimenta.

- Confronto

E' prevista, almeno una volta l'anno, un'assemblea di AMF di confronto con il proprio bacino di utenza al fine di verificare ulteriormente la qualità e l'efficacia del servizio prestato e coinvolgere in maniera diretta gli utenti,

- Ascolto

Come già descritto nell'Angolo della salute gli utenti potranno direttamente indirizzare all'Ufficio relazioni con il pubblico proprie rimostranze, osservazioni anche via Internet che verranno vagliate in comune con l'Associazione degli utenti e dei consumatori per via telematica.

- Tutela

Adeguandosi ai parametri europei AMF oltre ad avere un Ufficio relazioni con il pubblico aprirà uno Sportello Tutela degli Utenti.

Tale Sportello, destinato a quelle lagnanze che i cittadini intendono direttamente esporre a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità e la qualità delle prestazioni, o per raccogliere suggerimenti in ordine ad eventuali miglioramenti del servizio stesso, verrà gestito in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori e Utenti.

- Verifiche

Ribadendo il ruolo fondamentale della Carta dei servizi le parti firmatarie si impegnano a verificarne annualmente gli obiettivi, la corrispondenza e i contenuti.

Per l'AMF

Il Presidente

Per la Lega Consumatori Acli di Cinisello Balsamo

Il Presidente