

**CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE  
GESTITE DA FARMACIE DI SASSUOLO S.P.A.**

Farmacie di Sassuolo S.p.A. gestisce le 2 farmacie delle quali è titolare il Comune di Sassuolo.

Ciascuna delle farmacie gestite da Farmacie di Sassuolo S.p.A. è un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce il centro preposto di assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche, erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, come previsto dal D.P.C.M. del 27/10/1994.

**SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI DA  
FARMACIE DI SASSUOLO S.P.A.**

Le farmacie pubbliche gestite da Farmacie di Sassuolo S.p.A. assicurano ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

1. **Distribuzione di farmaci** (comprendente le fasi di approvvigionamento, eventuale preparazione estemporanea dei medicinali, dispensazione e corretta conservazione dei farmaci) e costante e puntuale comunicazione specialistica del farmacista circa la conservazione domestica e l'utilizzo più efficace dei farmaci stessi;
2. **Servizi di base:**
  - a) misurazione della pressione: viene effettuata presso le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente;
  - b) controllo del peso: l'iniziativa prevede, in tutte le sedi farmaceutiche, oltre alla verifica del peso, interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie;
  - c) informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono fornite le informazioni relative ai servizi socio-assistenziali erogati nelle strutture di zona, gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda Sanitaria Locale, nonché tutte le informazioni messe a disposizione dalla Azienda Sanitaria Locale per l'accesso ai servizi sanitari garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'Azienda Sanitaria Locale medesima;
  - d) prenotazioni dei servizi sanitari (CUP): viene fornito nell'ambito dell'accordo con l'Azienda Sanitaria Locale;
3. **Prevenzione ed educazione sanitaria**: Farmacie di Sassuolo S.p.A. promuove e collabora con gli enti pubblici presenti sul territorio ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità e presso associazioni culturali e ricreative. Sono fornite 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 socio-sanitari e quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione ed alla farmacovigilanza;
4. **Consegna dei farmaci a domicilio**: le farmacie pubbliche aderiscono, a completamento e a sostegno dei turni di servizio, ai progetti di consegna dei farmaci a



confidential  
mattia visintin  
admentaitalia.it  
Apr 09, 2019 04:12

domicilio in favore di disabili, persone anziane o comunque impossibilitate per gravi motivi a recarsi personalmente in farmacia, senza oneri diretti per gli utenti.

### STANDARD DI QUALITA' - IMPEGNI

Farmacie di Sassuolo S.p.A. garantisce che:

1. la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
2. i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purchè reperibili nel normale ciclo distributivo;
3. il rispetto delle norme della buona preparazione per la predisposizione e il confezionamento dei farmaci galenici;
4. venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
5. vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo, con un particolare attenzione all'ottimizzazione del rapporto qualità-prezzo al fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione;
6. di rispettare le norme igieniche e la buona manutenzione dei locali, di arredare adeguatamente i locali con accessori per i cittadini, di predisporre una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco, di esporre una segnaletica esterna facilmente leggibile;
7. di rispettare i turni di servizio che assicurano una adeguata copertura delle esigenze della cittadinanza di Sassuolo;
8. di collaborare secondo la normativa vigente con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
9. di promuovere, con adeguate iniziative nei confronti dei cittadini e dei medici prescrittori, la diffusione dei farmaci generici, favorendo la sostituibilità prescrittiva nel rispetto della normativa vigente.

Farmacie di Sassuolo S.p.A. si impegna:

1. ad attivare servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le ASL e con le associazioni di Volontariato, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla prenotazione di analisi e visite specialistiche e ad eventuali altri possibili campi di intervento di tipo socio-sanitario;
2. ad effettuare un continuo e costante aggiornamento professionale dei farmacisti;
3. ad istituire servizi di autotest diagnostici di prima istanza con l'ausilio di apparecchi automatici purchè omologati quando saranno autorizzati dalla normativa;
4. a rimuovere, ove possibile, le barriere architettoniche esterne;
5. a dotare tutto il personale di farmacia di cartellino di riconoscimento;
6. a fare in modo che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo e all'ascolto;
7. ad effettuare una adeguata selezione di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
8. ad effettuare una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno dei locali della farmacia;
9. ad ottimizzare l'ubicazione delle singole sedi farmaceutiche al fine di rispondere efficacemente ai bisogni dell'utenza;



confidential  
mattia visintin  
admentaitalia.it  
Apr 09, 2019 04:12

10. ad organizzare e/o promuovere incontri con la cittadinanza su specifici temi di interesse comune;
11. a strutturare e sviluppare una comunicazione telematica (on line) riguardo a temi legati alla salute ed alla formazione sanitaria.

### Raggiungimento degli obiettivi

Farmacie di Sassuolo S.p.A. si impegna a migliorare gli standard forniti, tramite la loro verifica periodica, attraverso adeguati indicatori di attività, anche ai fini dell'eventuale conseguimento, quale obiettivo di miglioramento, la certificazione ISO 9002.

La verifica della qualità dei servizi sarà effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

### Programmi

Farmacie di Sassuolo S.p.A. si impegna:

1. ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla legge 145/90;
2. a non aderire ad eventuali azioni di protesta di categoria che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
3. a collaborare con l'Azienda Sanitaria Locale ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
4. a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, ed ogni altro mezzo ritenuto opportuno i contenuti della presente carta dei servizi nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima;
5. ad individuare un ufficio che si occupi del controllo degli standard del servizio, dei rapporti con l'utenza e della gestione dei reclami.

### COMUNE DI SASSUOLO

La presente copia, composta di n. 14  
fogli, è conforme all'originale esistente  
presso questo Ufficio.  
Sassuolo, 29 NOV 2002

IL FUNZIONARIO INCARICATO

