

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLE FARMACIE GESTITE DA AEB S.p.A.

AEB S.p.A. gestisce n.3 farmacie, delle quali è titolare il Comune di Seregno, n. 1 farmacia della quale è titolare il Comune di Bovisio Masciago, n. 1 farmacia della quale è titolare il Comune di Biassono, n. 1 farmacia della quale è titolare il Comune di Besana Brianza, n. 1 farmacia della quale è titolare il Comune di Giussano, per un totale di 7 farmacie comunali gestite.

Ciascuna delle farmacie gestite da AEB 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

Le farmacie pubbliche gestite da AEB 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.

Costante e puntuale comunicazione specialistica del farmacista circa la conservazione domestica e l'utilizzo più efficace dei farmaci stessi;

2. Servizi in farmacia:

Servizi ATS

- Prenotazione dei servizi sanitari (CUP) – visite specialistiche ed esami
- Scelta e revoca del medico di base
- Autocertificazione esenzione reddito
- Screening colon retto

Servizi di prevenzione

- Ultrasonometria ossea sul calcagno (m.o.c. ad ultrasuoni)
- Ipertensione – holter pressorio
- Autoanalisi di prima istanza
- Test Intolleranze alimentari
- Misurazione della pressione

Consulenze specialistiche

- Fisioterapista
- Nutrizionista

- **Analisi Udito**

3. 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 dall'ATS 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 dalla ATS medesima;

4. Prevenzione ed educazione sanitaria

Le farmacie gestite da AEB S.p.A. promuovono e collaborano con gli enti pubblici presenti sul territorio ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei quartieri, scuole, nei centri anziani, 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.

STANDARD DI QUALITA' – IMPEGNI

AEB 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, purché 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 una 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;
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.

AEB 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 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;
4. a dotare tutto il personale di farmacia di cartellino di riconoscimento;
5. ad assicurarsi che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo e all'ascolto;
6. ad effettuare una adeguata selezione di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
7. ad effettuare una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno dei locali della farmacia;
8. ad ottimizzare l'ubicazione delle singole sedi farmaceutiche al fine di rispondere efficacemente alle necessità dell'utenza;
9. ad organizzare e/o promuovere incontri con la cittadinanza su specifici temi di interesse comune;
10. a strutturare e sviluppare una comunicazione telematica (online) riguardo a temi legati alla salute ed alla formazione sanitaria.

Raggiungimento degli obiettivi

AEB 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 9001.

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

AEB 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'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) Brianza 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.

ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
FORNITURA DI MEDICINALI REPERIBILI TRAMITE I DISTRIBUTORI INTERMEDI IN CASO DI INDISPONIBILITA' 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
TERAPIA DEL DOLORE	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze da Registro di Carico e Scarico	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
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	Tempestività	Tempo richiesto	Entro un'ora

INTERAZIONI MEDICINALI E SEGNALAZIONE AL MEDICO DI BASE DELLE CONTROINDICAZIONI GRAVI E DEGLI EFFETTI COLLATERALI		per informare il medico	
DISPONIBILITA' ELENCHI SPECIALITA' MEDICINALI	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)

ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 min.
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA	Presenza di indicazioni In merito alle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri non inferiori al corpo 22 (ARIAL) adeguata illuminazione che permettano un'agevole lettura
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA	Presenza di un numero telefonico che informa In merito alle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni presso Pronto Soccorso e Guardie Mediche	Attivo 24 ore su 24 ore
SERVIZI A.T.S. AUTOANALISI e MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA	Riservatezza e tempestività 1) Esistenza di area destinata ai servizi 2) Disponibilità di apparecchi automatici 3) Risposta scritta garanzia dei valori rilevati	Tempo di erogazione 1) Riservatezza 2) Dati riportati sul referto 3) Controllo della apparecchiatura	15 minuti 1) Presenza di almeno un elemento separatore 2) Indicatore valori 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) Disponibiità 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

AREA DI INFORMAZIONE

ED EDUCAZIONE SANITARIA

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
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
PUBBLICIZZAZIONE DI CAMPAGNE DI VACCINAZIONE	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
INTEGRAZIONE COMUNICATIVA ED OPERATIVA CON MEDICINA DI BASE, DISTRETTUALE E SERVIZIO FARMACEUTICO A.T.S.	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

INFORMAZIONE SUL PREZZO DEI MEDICINALI	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato dallo scontrino	"scontrino parlato" Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 h dal cambio di prezzo
POSSIBILITA' DI RECLAMO	Velocità della risposta	Procedura di seguito formalizzata *	Massimo 30 giorni

* Il cittadino può inviare una nota descrittiva alla Società - AEB S.p.A. in merito al mancato rispetto dei principi e degli standard precedentemente esposti da parte di una delle farmacie gestite, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del Responsabile della farmacia oggetto del reclamo. La società si impegna a rispondere al presentatore del reclamo 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, o censurando il comportamento del farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati. Copia della risposta data al cittadino viene inviata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino).