

PRESENTAZIONE

Da quando l'Imperatore Federico II (1214-1250), nell'emanazione dalla Costituzione di Melfi, decise di separare la professione del farmacista da quella del medico, i farmacisti dispensano, in farmacia, farmaci e consulenze per stare meglio, con competenza, professionalità e cortesia, ventiquattro ore su ventiquattro, anche a Natale, a Capodanno e a Ferragosto anche nelle località più disagiate, dove spesso la farmacia è l'unico presidio sanitario.

In farmacia puoi entrare sempre, anche solo per chiedere un consiglio, senza lunghe attese, senza prendere appuntamento.

La farmacia e il farmacista sono sempre al tuo servizio

Il ruolo sociale delle farmacie è sempre stato centrale nel complesso panorama dei servizi socio-sanitari. Anche nelle più piccole e disagiate comunità è possibile raggiungere facilmente il luogo ove ricevere delle cure sanitarie, anche di primo soccorso.

La farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale che è la dispensazione di farmaci ma anche consulenze sanitarie, attenzioni, attività di prevenzione ma, soprattutto, e forse prima di tutto, ascolta ciò che il cittadino chiede, richieste a volte precise, a volte da interpretare. Infatti, proprio il moltiplicarsi delle comunicazioni sanitarie porta a fenomeni di confusione: il cittadino non sempre riesce a selezionare le tante informazioni, anche contraddittorie, a cui può accedere o a cui viene sottoposto.

Emerge quindi, la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente sociosanitario e professionista della salute. Al farmacista, in primis, spetta il compito di mediare, tra il cittadino e il medicinale, il tutto nell'ottica di una strettissima integrazione comunicativa con il Servizio Sanitario.

Nel nuovo Codice deontologico del farmacista, coerentemente, si parla infatti della Farmacia come "presidio socio-sanitario e centro servizi sanitari". In altri termini, la Farmacia, accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, è diventata sempre più un luogo di accesso ad una pluralità di servizi, che rappresentano un'importante risorsa per i cittadini, all'interno del Sistema Sanitario Nazionale e Regionale, che merita di essere da tutti conosciuta.

Per tale motivo le Farmacie hanno inteso pubblicare una propria **"Carta dei Servizi"**. Lo scopo è quello di consentire a ciascuno di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di conoscere i propri diritti, di poter esprimere consigli e critiche, di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie si impegnano a rispettare.

Un opuscolo, quindi, che crescerà e si modificherà nel tempo con il contributo determinante di tutti coloro che vorranno utilizzare questa opportunità: una sorta di "patto" tra cittadini e professionisti che ha come obiettivo primario quello di interpretare i bisogni della popolazione, fornendo risposte puntuali per una soddisfazione della collettività.

1. INFORMAZIONI SULLE ATTIVITA' DELLA FARMACIA

La salute dei cittadini è considerata dalla Costituzione del nostro Paese un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sanitari e sociali che vanno dal medico di medicina generale alle diverse branche specialistiche.

In questo quadro di attività dedicate alla salute della popolazione, le Farmacie rivestono un ruolo, assai importante, di intermediazione tra il cittadino e i medicinali, appartenente al settore della assistenza sanitaria di base. Le Farmacie, infatti, sono capillarmente presenti sul territorio e accessibili da parte di ciascuno in qualsiasi momento del giorno e della notte e in qualsiasi giorno dell'anno.

La farmacia è anche un centro più articolato 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. Il fine principale della Farmacia Comunale è la salute e il benessere dei cittadini.

I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue:

- dispensazione dei medicinali;
- servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);
- servizi socio-sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie);
- servizi di informazione ed educazione sanitaria.

Fanno parte delle competenze della farmacia:

1. l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
2. la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
3. la preparazione estemporanea dei medicamenti;
4. la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del Ssn;
5. 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 e dell'informazione;
6. la farmacovigilanza.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azione dei farmacisti si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

- **EFFICACIA**, intesa come *la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere 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, effetti collaterali, interazioni, ecc.* Laddove l'assunzione dei farmaci richieda la prestazione professionale di specifiche figure sanitarie, il farmacista raggiunge l'efficacia fornendo altresì indicazioni sugli operatori abilitati a tali prestazioni o sui servizi pubblici a ciò dedicati (su informazioni fornite dalle Asl). La garanzia di efficacia, per quanto attiene ai prodotti vendibili al di fuori della prescrizione medica si raggiunge mediante un impegno dei farmacisti nel dichiarare lo stato delle conoscenze scientifiche in merito alla effettiva e comprovata utilità di detti prodotti, facendosi altresì carico di verificare la correttezza delle motivazioni per le quali l'utente richiede tali prodotti.
- **EFFICIENZA**, *i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino.* In particolare, i farmacisti si impegnano per predisporre schede informative ed interventi di educazione sanitaria mirati alla prevenzione di comportamenti negativi. I farmacisti, inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per mantenere elevati e costanti i livelli di collaborazione con i medici di base e le strutture sanitarie, per verificare il corretto uso e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte dei cittadini. I farmacisti dotano la propria struttura del maggior numero di servizi utili al cittadino e si accertano che la loro accessibilità sia sempre sostanziale e non solo formale.
- **EGUAGLIANZA**, *che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore.* Quindi i farmacisti operano affinché tutti i cittadini abbiano a comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute.
A fronte dell'aumento della popolazione anziana, della scarsità di risorse per la perdurante crisi economica, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da paesi stranieri con culture e religioni diverse, i farmacisti garantiscono anche alle fasce di popolazione più deboli la comprensione delle informazioni ricevute, con manifesti, opuscoli e quant'altro ritenuto utile.
- **PARTECIPAZIONE**, *intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alla proprie rimostranze e critiche.* Partecipazione intesa soprattutto come un sistema di comunicazione rivolto alla educazione sanitaria in

stretta collaborazione con i Distretti, i Medici di Medicina Generale e il sistema scolastico in ogni suo ordine e grado.

- **CORTESIA**, *intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione. Inoltre, allo scopo di evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il farmacista si impegna ad adeguare i propri codici comunicativi e il proprio lessico alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto.*
- **TUTELA**, *intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi di patologie iatrogene, le interazioni fra farmaci, fra medicinali e alimenti gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi. Inoltre, il farmacista rende note le procedure attraverso cui è possibile canalizzare suggerimenti e/o reclami.*
- **VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**, *intese come lo sforzo continuo di valutare, con il coinvolgimento dei cittadini e delle loro associazioni, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati, adottando metodologie comuni a tutte le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni positive.*
- **IMPARZIALITÀ**, *intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.*

In particolare, il Farmacista cura il proprio aggiornamento come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni rispetto ai farmaci da questi prescritti.
- **CONTINUITÀ**, *i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.*
- **DIRITTO DI SCELTA**, *inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove. Inoltre, il farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino.*
- **TRASPARENZA**, *intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i pazienti-utenti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci SOP, OTC e integratori, il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.*

- **RISERVATEZZA**, *il farmacista si impegna, per deontologia professionale, a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tantomeno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito. Sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute da collaboratori e/o colleghi tramite il ricorso all'Ordine Provinciale dei Farmacisti che provvederà con norme legislative di cui dispone. Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.*

3. IMPEGNI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

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. Bisogna ricordarsi, infatti, che la società cambia e il farmacista deve rispondere ad esigenze che una volta non erano sentite.

La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e alla prevenzione di potenziali eventi perturbatori, ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi sociosanitari: di base, specialistici e volti all'informazione/educazione sanitaria. In realtà, lo spirito che ci anima non è solo quello di rispondere alla richiesta di aiuto del cittadino, ma, soprattutto, di anticipare tale possibile evocazione.

Di seguito sono elencati i servizi che le farmacie di ASM sono in grado di offrire. Ci è sembrato opportuno fornire al cittadino una visuale completa su tutte le attività che sono inerenti allo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna “fattori di qualità”, “standard” e relativi “indicatori”, così da consentirgli di valutare l'effettiva qualità del servizio ricevuto.

Il “fattore di qualità” è il principio verso cui lo specifico servizio deve tendere; lo “standard” è la modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi; l’“indicatore” è il modo in cui lo standard minimo può essere “misurato” dal cittadino. Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro del farmacista possa essere osservato in tutta trasparenza.

4. LA GUARDIA FARMACEUTICA (FARMACIE DI TURNO)

La Guardia Farmaceutica (farmacie di turno) rappresenta un importante servizio ai cittadini. Ha lo scopo di garantire l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario. Questo servizio è regolamentato dalla Legge Regionale n. 21 del 14 Maggio 1991 che stabilisce le modalità di applicazione.

Il servizio di Guardia Farmaceutica esplica la sua funzione assicurando ai cittadini la reperibilità di farmaci urgenti, prescritti da un medico, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Come è possibile sapere qual è la farmacia di turno, a noi più vicina?
È molto semplice:

1. consultando le bacheche esposte da ogni farmacia;
2. consultando le apposite rubriche sui quotidiani locali;
3. consultando i siti internet di pagine bianche
4. consultando il calendario in distribuzione annualmente dalle varie Farmacie.

Le farmacie di ASM osservano normalmente questi orari di apertura:

- ✓ **Municipale 1** 8,15 - 12,45 15,00 – 19,30
- ✓ **Municipale 2** 8,15 – 12,45 15,00 – 19,30
- ✓ **Comunale 3** 8,00 – 13,00 16,00 – 20,00

Nei giorni di turno feriale e/o festivo tutte le farmacie seguono i seguenti orari di apertura:
8,15 – 13,00 15,00 – 20,00.

E' reperibile telefonicamente il Farmacista nell'orario **13,00 - 15,00/16,00** (15 minuti di tempo tra la chiamata telefonica e la presenza in farmacia). Nel servizio **notturno** il farmacista è presente nel locale di vendita ed eroga i farmaci a chiamata.

5. SERVIZI DI BASE: 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 (COMPRESO OSSIGENO IN BOMBOLE)	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 95% dei casi
CONDIZIONE DI CONSERVAZIONE DEI MEDICINALI NEI LOCALI DI VENDITA E NEL MAGAZZINO	Conngruità 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 Buone Preparazione dei medicinali (NBP)	Etichetta contenente tutte le informazioni previste	Presenza di etichetta visibile
INFORMAZIONE SUI MEDICINALI	Competenza del personale addetto	Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti	Essendo in pochi siamo conosciuti personalmente dal paziente
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 dal farmacista	Comprensione da parte del cittadino, a seconda della età, scolarità, nazionalità, ecc..
GESTIONE DELLE INTERAZIONI MEDICINALI E SEGNALAZIONE AL MEDICO DI BASE DELLE CONTROINDICAZIONI GRAVI E DEGLI EFFETTI COLLATERALI	Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico	Entro un'ora

DISPONIBITA' ELENCHI SPECIALITA' MEDICINALI	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
FORNITURA DI PRESIDI MEDICO-CHIRURGICI PRESIDI PER ENTERO-COLOSTOMIZZATI, PANNOLONI, CATETERI DISPOSITIVI PER CATERISMO	Competenza del personale addetto nell'uso del presidio	Dopo autorizzazione di distretto ASL	Tempo reale (via telematica)
FORNITURA DI ALIMENTI PER PATOLOGIE PARTICOLARI (IRC, CELIACHIA, ECC...)	Competenza del personale nell'indicare i vari tipi di alimenti	Preventivo scritto e inviato all'ASL per l'autorizzazione in base al prezzo	Tempo reale (via telematica)

6. SERVIZI SPECIALIZZATI: elenco dei servizi offerti e standard di qualità

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	Immediata (in caso di servizio con personale interno alla farmacia) 30 min. (in caso di servizio "a chiamata" come tempo necessario per raggiungere la farmacia da parte del farmacista)
RITIRO DI ESAMI DI LABORATORIO ESEGUITA DA ASL CN1, ASL CN2 E ASO S. CROCE E CARLE TRAMITE DISTINTI PROGRAMMI INFORMATIVI	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazione	5 minuti se collegamento informatico attivo
ELENCO TEST DIAGNOSTICI EFFETTUATI NELLE MUNICIPALITÀ 1 E 2 E COMUNALE 3: • GLICEMIA • COLESTEROLO • TRIGLICERIDI • AST • ALT • YGT • INR • CREATININA • AC. URICO NELLA COMUNALE 3: • EMOGLOBINA GLICATA • HDL	1. Esistenza di locale o area destinata ai servizi 2. Garanzia dei valori rilevati	1. Riservatezza 2. Controllo periodico dell'apparecchiatura	1. Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2. Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici e documentazione interna equivalente
MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA GRATUITA	1. Esistenza di area destinata ai servizi 2. Disponibilità di apparecchi automatici 3. Risposta scritta garanzia dei valori rilevati	1. Riservatezza 2. Dati riportati sul referto 3. Controllo dell'apparecchiatura	1. Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2. Indicatore valore max e min e n. pulsazioni 3. Come previsto dalle ditte produttrici

NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI E PROTESICHE (AEROSOL, TIRALATTE ELETTRICO, STAMPELLE)	1. Elenco apparecchiature disponibili 2. Corretto funzionamento 3. Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione e spiegazione sul funzionamento 4. Condizionamento igieniche	1. Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta 2. Ispezione visiva 3. Disponibilit� di istruzioni scritte (quando necessario)	1. Disponibilit� immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilit� 2. Eventuale lista di attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilit� 3. Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo
✓ CONTROLLO DEL PESO ✓ CONTROLLO DELL'UDITO EFFETTUATO PERIODICAMENTE DA UNA SOCIETA' ESTERNA A COSTO ZERO PER LA FARMACIA ✓ DISTRIBUZIONE, DIVULGAZIONE DI NOTE TECNICHE E RITIRO CON INVIO A ASL DI KIT PER LA RACCOLTA DI FECI PER LA RICERCA DEL SANGUE OCCULTO (TEST DIAGNOSTICO-PREDITTIVO PER K COLON-RETTO)	Garanzia dei valori rilevati	Controllo dell'apparecchiatura	Come previsto dalle ditte produttrici

7. 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)

8. AREA DI INFORMAZIONE (SERVIZI EXTRAFARMACIA)

- Spazio gioco per bambini in Farmacia
- Distributore profilattici (Municipale 1)
- Collaborazione con i singoli borghi e/o il comune per lo svolgimento di eventi e manifestazioni con vendita di biglietti, tagliandi, ecc..
- Pagamento tramite Pos dei servizi mensa comunale per le scuole infantili e elementari;
- Esecuzione test con frequenza due volte nei dodici mesi, tramite strumenti noleggiati, validati e forniti da Farmauniti (Gruppo d'acquisto a cui aderiamo):
 - elettrocardiogramma con invio telematico a centro cardiologico e referto scritto di specialista previa anamnesi del paziente;
 - misura della pressione endooculare con tonometro (per glaucoma);
 - pletismografo (pletix) apparecchio usato da fleboligi per individuare una insufficienza vascolare degli arti inferiori (esame non invasivo tramite applicazione di ventose al malleolo);
 - densitometria ossea per osteoporosi.

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
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 e chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
ESPOSIZIONE DEI PRODOTTI PARAFARMACEUTICI	1. Possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2. Visibilità del prezzo per ogni prodotto	1. Segnaletica interna 2. Etichetta o cartellino del prezzo	1. Chiarezza dell'informazione esposta nei cartelli segnalatori 2. Esistenza di etichetta su tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti o dove esiste "scontrino parlante"
INFORMAZIONE SUL PREZZO DEI MEDICINALI	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato dallo scontrino	Nello scontrino emesso
POSSIBILITA' DI RECLAMO	Velocità della risposta	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Massimo 30 giorni

9.LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

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 primario di luogo 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.

Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri imparzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e a intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il suo ruolo di educatore sanitario gli impone. La farmacia ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini.

I modi della partecipazione sono molteplici:

- Incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (patient' satisfaction) e ricerche sul gradimento, in senso più specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino;

Possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, nonché suggerimenti, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. La farmacia garantisce l'ascolto e la ricezione del messaggio.

10.TUTELA DEL CITTADINO

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, le Farmacie si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino. Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti. Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimozioni circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi. Qualora il responsabile non fosse presente al momento della richiesta di chiarimenti da parte del cittadino sarà cura del responsabile stesso o, in casi di impossibilità documentata, del direttore incaricato, contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 5 giorni.