

# CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA FARMACIA



## Farmacia Comunale

---

L A R I A N O

*Del Dott. D'Ortona Luca*

Via Giuseppe Garibaldi n° 155, 00076 Lariano (RM)

Tel. 0696498750

Mail: [info@farmaciacomunalelariano.it](mailto:info@farmaciacomunalelariano.it)

Sito internet: [www.farmaciacomunalelariano.it](http://www.farmaciacomunalelariano.it)

# INDICE



Farmacia Comunale

LARIANO

- *INTRODUZIONE.....pag. 2*
- *PRESENTAZIONE.....pag. 3*
- *PRINCIPI FONDAMENTALI.....pag. 4*
- *SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA.....pag. 7*
- *STANDARD DI QUALITA' APPLICATI E RELATIVE  
MODALITA' DI VERIFICA DEGLI STESSI.....pag. 16*
- *ATTIVITA' DI PREVENZIONE E DI EDUCAZIONE  
SANITARIA.....pag. 20*
- *ATTIVITA' A FAVORE DELLE FASCE DEBOLI.....pag. 22*
- *LA TUTELA DEL CITTADINO.....pag. 23*

## INTRODUZIONE

Questa è la Carta dei Servizi della Farmacia Comunale Dott. D'Ortona Luca sita in Lariano Via Giuseppe Garibaldi n°155 ed è un documento che descrive e regola i rapporti tra la Farmacia e i cittadini.

La Farmacia svolge un servizio fondamentale di pubblica utilità e mediante la carta dei servizi si cerca di far trasparire agli utenti i principi fondamentali sui quali si basa l'attività e tutti i servizi che essa mette a disposizione.

Questo documento non ha il solo scopo di informare ma rappresenta un impegno che la Farmacia assume nei confronti della popolazione, mettendo a disposizione tutte le risorse per cercare di creare un punto di riferimento sul territorio, nel quale la salvaguardia della SALUTE della persona viene posta come cardine di un sistema correlato da numerosi servizi, messi in opera da personale esperto e qualificato.

La carta dei servizi mira anche ad instaurare un dialogo comunicativo e costruttivo con gli utenti i quali essendo più informati, possono contribuire attivamente a rendere più efficienti tutti i servizi fruibili in Farmacia.

## PRESENTAZIONE

La farmacia ha da sempre assunto un ruolo cardine all'interno del rapporto che regola i servizi socio sanitari fruibili dai cittadini.

Tale rapporto nel tempo ha subito una serie di modificazioni dettate da esigenze via via diverse a cui il farmacista deve adeguarsi in modo da potersi interfacciare nel miglior modo possibile alle richieste sempre più esigenti degli utenti.

Il ruolo fondamentale del farmacista diventa allora non soltanto quello di porsi come anello di congiunzione tra farmaco e cliente, ma come colui che cerca di mediare alla molteplicità delle informazioni, talora contraddittorie, a cui la popolazione viene sottoposta.

Inoltre, data la carenza assistenziale da parte di strutture pubbliche come ospedali e ASL, la farmacia riveste ancora più fortemente un ruolo socio sanitario di grandissima importanza.

Questa carta dei servizi racchiude un progetto che nasce dalla voglia di realizzare una struttura che operi sul territorio un servizio sempre pronto a soddisfare le esigenze della popolazione locale.

Il lavoro prestato alla comunità di Lariano, l'attenta osservazione dei bisogni della popolazione e la collaborazione con i medici di base ha permesso di far conoscere e rendere note le esigenze territoriali dal punto di vista del servizio farmaceutico. Tutti questi motivi hanno permesso di elaborare un progetto che porti alla creazione di una struttura che faccia fronte al benessere della collettività.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Il lavoro dei farmacisti adotta i seguenti principi: efficienza, efficacia, trasparenza, riservatezza, imparzialità, eguaglianza, cortesia, partecipazione, tutela, diritto di scelta, continuità.

---

### *EFFICIENZA*

---

Si espleta attraverso l'utilizzo di tutte le competenze del personale messe a disposizione degli utenti. Inoltre i farmacisti operano per mantenere alti i livelli di efficienza prendendo parte a corsi di formazione e aggiornamento, adeguando le tecnologie utilizzate e sperimentando sempre nuovi servizi utili al cittadino.

---

### *EFFICACIA*

---

L'attitudine da parte del personale di rispondere adeguatamente alla richiesta di farmaci, fornendo tutte le informazioni utili circa la modalità di assunzione del farmaco. Tale principio si espleta anche indirizzando l'utente verso specifiche figure sanitarie qualora il farmaco prescritto richieda somministrazione da parte di operatori specializzati. Per prodotti richiesti al di fuori di una specifica prescrizione medica l'efficacia del farmacista si evidenzia facendosi carico di spiegare l'utilità del prodotto richiesto e altresì verificando le motivazioni per le quali detta richiesta sia stata effettuata.

---

### *TRASPARENZA*

---

La capacità degli operatori della farmacia di creare un rapporto di fiducia con il cliente in modo tale da consigliare il prodotto

che abbia il miglior rapporto qualità prezzo in relazione alla richiesta effettuata.

---

*RISERVATEZZA*

---

L'impegno da parte del farmacista di non divulgare notizie in relazione alle richieste sull'acquisto di prodotti ne tantomeno di servizi di cui il cliente ha usufruito. Eventuali mancanze di tale principio possono essere sanzionate anche formalmente.

---

*IMPARZIALITA'*

---

È la capacità del farmacista di operare a prescindere da qualsiasi interesse che non sia finalizzato al mantenimento o al recupero della salute del paziente. Inoltre si cerca di collaborare con il medico di base per il benessere del cliente sollevando eventuali dubbi sulle controindicazioni delle prescrizioni dei farmaci effettuate dal medico.

---

*EGUAGLIANZA*

---

Il farmacista si adopera affinché tutti possano comprendere in modo chiaro le indicazioni ricevute dal medico prescrittore, soprattutto agli anziani, agli stranieri e alle fasce di popolazione più deboli.

---

*CORTESIA*

---

Intesa come la capacità da parte del personale di stabilire un rapporto di disponibilità e comprensione con la clientela impegnandosi ad adeguare il proprio lessico in relazione ad ogni singolo caso.

---

*PARTECIPAZIONE*

---

La possibilità da parte del cittadino di partecipare attivamente con suggerimenti, giudizi e valutazioni al miglioramento del servizio.

---

*TUTELA*

---

L'impegno del farmacista nel consigliare l'utente al corretto uso e smaltimento di farmaci e dispositivi medici evitando eventuali usi non corretti e abusi.

---

*DIRITTO DI SCELTA*

---

La libertà del cittadino di acquistare i farmaci laddove ritenga più opportuno senza esser questo motivo di discriminazione con i clienti usuali. Allo stesso tempo il farmacista si impegna comunque a fornire informazioni su prodotti acquistati altrove.

---

*CONTINUITÀ*

---

L'impegno del farmacista di offrire un servizio regolare e continuativo rispettando gli orari e i turni regolarmente prestabiliti.

## ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA

La Farmacia, come Presidio del Sistema Sanitario Nazionale, si occupa di tutti i servizi di base obbligatori, tra i quali i più rilevanti sono: l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione di specialità medicinali e di presidi sanitari. Oltre alle classiche adempienze di base, la Farmacia mette a disposizione del cittadino numerosi altri servizi che saranno di seguito illustrati dettagliatamente.

### *MISURA DELLA PRESSIONE ARTERIOSA*

La misura di tale parametro viene effettuata da personale esperto



con sfigmomanometri sia manuali che automatici in modo da garantire una misurazione corretta ed affidabile, rilascio del referto scritto e possibilità di creare un profilo personale per memorizzare tutte le misurazioni in farmacia, in modo da avere un rendiconto sull'andamento della pressione arteriosa in un determinato periodo.

### *ANALISI DELLE URINE*



leucociti e peso specifico)

Analisi tramite apparecchiatura per la determinazione di 11 valori (bilirubina, urobilinogeno, chetoni, ac. ascorbico, glucosio, proteine, sangue, pH, nitriti,



---

### AUTOANALISI DEL SANGUE

---



Determinazione dei valori di Glicemia, Colesterolo (TOTALE,HDL,LDL), Trigliceridi, Transaminasi (GOT,GGT,GPT), Acidi Urici, Creatinina tramite prelievo di sangue capillare. Controllo PT/INR per soggetti in terapia con anticoagulanti.

---

### EMOCROMO

---

Grazie ad un analizzatore ematologico di nuova generazione che in pochi minuti permette di refertare 18 parametri tra cui globuli rossi, emoglobina, ematocrito, globuli bianchi con screening di formula leucocitaria e piastrine.

---

### CONTROLLO DEL PESO CORPOREO

---

Tramite Bilancia professionale per il controllo del peso corporeo con misurazione dell'altezza, calcolo dell'indice di massa corporea e standard di riferimento. Referto scritto.

---

### HOLTER PRESSORIO/SATURIMETRO

---



Monitoraggio della pressione arteriosa 24h/24h con referto rilasciato da cardiologi accreditati e corredato da tutti i grafici di riferimento in modo da garantire una corretta e

chiara interpretazione sia da parte del paziente che del medico

curante. Con l'utilizzo del sensore da dito è possibile misurare anche la saturazione dell'ossigeno del sangue.

---

### *HOLTER ECG E-Patch*

---



Innovativo Holter ECG e-patch, comodissimo da portare e con la possibilità di rilevare l'attività elettrica del cuore fino a 72 ore in modo continuo. Referto rilasciato da cardiologi accreditati.

---

### *CHECK-UP DEL CUOIO CAPELLUTO*

---

Verifica dello stato di salute del cuoio capelluto in modo da poter consigliare al cliente il prodotto più adatto alle proprie esigenze.



---

### *TEST DI GRAVIDANZA*

---

Si effettua su un campione di urine mediante il dosaggio dell'ormone Beta HCG (gonadotropina corionica umana) tramite l'utilizzo di appositi stick reattivi.

---

### *ANALISI DEI PROBLEMI CIRCOLATORI DELLE GAMBE*

---



Esame effettuato tramite apparecchiatura PLETIX che permette di individuare problemi circolatori agli arti inferiori che sono la causa della stasi venosa e della sensazione di pesantezza delle gambe.

---

### SCREENING DELLA VISTA

---

È importante effettuare un primo controllo della vista per determinare eventuali difetti visivi. Questo è possibile in Farmacia grazie all'utilizzo di un'apparecchiatura in grado di



evidenziare: miopia, astigmatismo, ipermetropia. Nel caso si evidenzi una di queste problematiche, il Farmacista saprà indirizzare l'utente verso un controllo specialistico.

---

### ORGANIZZAZIONE DI GIORNATE DELLA SALUTE

---

Organizzazione di giornate dedicate alla prevenzione e alla sensibilizzazione verso le più importanti patologie (giornate dell'udito, prevenzione delle patologie cardiovascolari, controllo del peso, diabete, MOC, spirometria, e altre) con noleggio delle apparecchiature diagnostiche e la presenza in sede di personale specializzato all'esecuzione dei test.

---

### DEFIBRILLATORE SEMIAUTOMATICO IN FARMACIA

---



In modo da garantire tramite personale abilitato una pronta assistenza in caso di necessità, sia in farmacia sia nelle zone limitrofe.

---

### ANGOLO DEL NEONATO

---

Postazione separata o separabile, con bilancia per la misurazione gratuita del peso del neonato e possibilità di memorizzazione dei dati in modo da monitorare la crescita del bambino. La farmacia mette a disposizione questo angolo alle mamme che necessitano di allattare al seno i propri bimbi.

---

### CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO

---

Servizio attivo per anziani e persone impossibilitate a raggiungere la farmacia.

---

### PRENOTAZIONE ESAMI

---

Prenotazione delle prestazioni sanitarie nelle strutture pubbliche regionali.

---

### DISTRIBUTORE AUTOMATICO ESTERNO

---

Presenza di un distributore automatico intelligente in funzione 24h/24h in modo da permettere l'acquisto di prodotti e dispositivi anche durante gli orari di chiusura della Farmacia.



---

### SERVIZI DI CONSULENZA

---

La Farmacia mette a disposizione della clientela la competenza dei propri dipendenti per assistere il cliente nell'acquisto e l'utilizzo dei farmaci. Inoltre si dispensano consigli nutrizionali

e di integrazione, soprattutto per gli anziani e gli sportivi.

---

*FORATURA AURICOLARE E PIERCING NASO TRAMITE  
SISTEMA INVERNESS*

---



Servizio di foratura delle orecchie e piercing al naso con nuova tecnologia che riduce il dolore e fornisce orecchini con materiali anallergici.

---

*TRATTAMENTI VISO E CAPELLI CON TECNOLOGIA YOUNG  
AGAIN*

---

Innovativo trattamento dermocosmetico che sfrutta la fotobiostimolazione per innescare dei meccanismi intracellulari che portano ad un aumento della produzione di collagene ed elastina. La pelle risulta più giovane, più luminosa e più sana. Questa metodica, grazie all'utilizzo di un apposito caschetto, viene applicata anche per la stimolazione del cuoio capelluto con azione anticaduta e di rinfoltimento dei capelli.



---

*SITO INTERNET E PAGINA FACEBOOK DELLA FARMACIA*

---



Sono online sia il sito internet ([www.farmaciacomunalelariano.it](http://www.farmaciacomunalelariano.it)) che la pagina Facebook della Farmacia, in modo da permettere una maggiore interazione con gli utenti, avendo cura di aggiornare sempre i contenuti come:

turni, servizi ed eventi organizzati.

### *POSTAZIONE COMPUTER DEDICATA AL CLIENTE*

Dato il recente impiego delle ricette elettroniche, la farmacia mette a disposizione dei clienti una postazione con PC collegato ad internet e stampante, in modo da permettere agli utenti di stampare le ricette in modo autonomo dalla propria casella di posta elettronica.



### *SVILUPPO DI UN'APP DELLA FARMACIA*



Progettazione e sviluppo di un'applicazione sia per sistemi IOS che ANDROID in modo da interconnettere al meglio gli utenti con la Farmacia e i suoi servizi.

### *PANNELLO TOUCH SCREEN PER INDICE DI GRADIMENTO*



Token posizionato nei pressi dell'uscita dove i clienti con un semplice tocco possono esprimere un giudizio sul servizio appena ricevuto.

---

### FARMACOVIGILANZA

---

Segnalazione tempestiva delle reazioni avverse e indesiderate non contemplate nei foglietti illustrativi dei farmaci ma anche di tutti gli altri prodotti venduti in farmacia.

---

### ALLESTIMENTO DI PREPARAZIONI GALENICHE

---



Presenza in farmacia di un laboratorio attrezzato per la preparazione di formulazioni magistrali e officinali.

---

### RIVISTE SPECIALIZZATE GRATUITE

---

Distribuzione di riviste gratuite inerenti al mondo della salute e del benessere.



---

### FIDELITY CARD

---



Carta fedeltà della Farmacia che permette al cliente di usufruire, grazie all'acquisto di prodotti non farmaceutici (parafarmaci, cosmetici e dispositivi medici), di promozioni e di accumulare punti che utilizzerà per ricevere premi e buoni sconto.

---

### *PROFILAZIONE TRAMITE IMPRONTE DIGITALI*

---

Per i clienti che saranno disposti, si attiverà una procedura di registrazione e profilazione mediante lettura delle impronte digitali, in modo da permettere al cliente di essere prontamente riconosciuto dal sistema anche in assenza della tessera della farmacia.

---

### *PRODOTTI APROTEICI E PER CELIACI*

---



Esposizione e vendita specializzata di prodotti aproteici e per celiaci con surgelatore espositivo.

---

### *INNOVATIVI SELF-TEST*

---

Innovativi test rapidi e semplici di utilizzo per la determinazione di: intolleranze al glutine, allergie (peli di gatto, pollini e acari della polvere), test di positività all'Helicobacter pylori, test per la rilevazione di sangue occulto nelle feci.

---

### *NOLEGGIO DI APPARECCHIATURE ELETTROMICEDICALI E PROTESICHE*

---

La Farmacia mette a disposizione per il noleggio diverse apparecchiature elettromedicali e protesiche (bilance pesa neonati, aerosolterapia, stampelle, ecc...). Tali apparecchiature vengono controllate prima di ogni noleggio in modo da garantire una corretta funzionalità.



## STANDARD DI QUALITA' APPLICATI E RELATIVE MODALITA' DI VERIFICA DEGLI STESSI

SERVIZI	INDICATORE	STANDARD
MISURA DELLA PRESSIONE ARTERIOSA	1) Presenza di un locale separato 2) Referto scritto 3) Sistematicità e controllo regolare apparecchiatura 4) Campagna di sensibilizzazione	1) Nel 100% delle misurazioni 2) Nel 100% delle misurazioni 3) Almeno 2 volte l'anno 4) Almeno 1 volta l'anno
ANALISI DELLE URINE	1) Referto scritto 2) Sistematicità e controllo regolare apparecchiatura	1) Nel 100% delle misurazioni 2) Almeno 2 volte l'anno
CONTROLLO DEL PESO	Disponibilità dell'apparecchiatura	Referto scritto nel 100% delle misurazioni
AUTOANALISI DEL SANGUE	1) Presenza di un locale separato 2) Referto scritto 3) Sistematicità e controllo regolare apparecchiatura 4) Campagna di sensibilizzazione	1) Nel 100% delle misurazioni 2) Nel 100% delle misurazioni 3) Almeno 2 volte l'anno 4) Almeno 2 volte l'anno
HOLTER PRESSORIO HOLTER ECG SATURIMETRO	1) Referto scritto 2) Sistematicità e controllo regolare apparecchiatura	1) Nel 100% delle misurazioni 2) Sistematicità e controllo regolare apparecchiatura
CHECK-UP DEL CUOIO CAPELLUTO	1) Presenza di un locale separato 2) Presenza di personale specializzato	1) Nel 100% delle misurazioni 2) Nel 100% delle misurazioni

<b>TEST DI GRAVIDANZA</b>	1) Presenza di personale specializzato	1) Nel 100% delle misurazioni
<b>ANALISI DEI PROBLEMI CIRCOLATORI DELLE GAMBE</b>	1) Presenza di un locale separato 2) Presenza di personale specializzato 3) Referto scritto 4) Sistematicità e controllo regolare apparecchiatura 5) Campagna di sensibilizzazione	1) Nel 100% delle misurazioni 2) Nel 100% delle misurazioni 3) Nel 100% delle misurazioni 4) Almeno 2 volte l'anno 5) Almeno 2 volte l'anno
<b>SCREENING DELLA VISTA</b>	1) Presenza di personale specializzato 2) Referto scritto 3) Sistematicità e controllo regolare apparecchiatura 4) Campagna di sensibilizzazione	1) Nel 100% delle misurazioni 2) Nel 100% delle misurazioni 3) Almeno 2 volte l'anno 4) Almeno 2 volte l'anno
<b>ORGANIZZAZIONE DI GIORNATE DELLA SALUTE</b>	Organizzate in collaborazione con il comune ed enti locali	Almeno 5 volte l'anno
<b>DEFIBRILLATORE SEMIAUTOMATICO IN FARMACIA</b>	1) Presenza di personale specializzato 2) controllo regolare apparecchiatura	1) Nel 100% degli usi 2) Almeno 4 volte l'anno
<b>ANGOLO DEL NEONATO</b>	1) Presenza di un locale separato 2) Tempestiva messa a disposizione	Nel 100% delle richieste di utilizzo
<b>CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO</b>	1) Tempestività nell'espletare il servizio 2) Priorità a persone con handicap e anziani	Nel 100% delle richieste
<b>PRENOTAZIONE ESAMI</b>	Tempestività nell'espletare il servizio	Nel 100% delle richieste
<b>SERVIZI DI CONSULENZA</b>	1) Presenza di personale qualificato 2) Massima riservatezza	Nel 100% delle richieste
<b>FORATURA AURICOLARE E PIERCING NASO</b>	1) Presenza di personale specializzato	1) Nel 100% delle prestazioni

	2) controllo regolare apparecchiatura	2) Ad ogni utilizzo
<b>TRATTAMENTI YOUNG AGAIN</b>	1) Presenza di personale qualificato 2) Controllo periodico apparecchiatura 3) Presenza di locale separato	1) Nel 100% dei trattamenti 2) Almeno 2 volte l'anno 3) Nel 100% dei trattamenti
<b>POSTAZIONE PC DEDICATA AI CLIENTI</b>	Disponibilità durante l'orario di apertura della farmacia	Per il 100% delle richieste di utilizzo
<b>PANNELLO TOUCH SCREEN PER INDICE DI GRADIMENTO</b>	Analisi dei giudizi registrati	Almeno 2 volte l'anno
<b>FARMACOVIGILANZA</b>	Tempo intercorrente fra arrivo della segnalazione e invio alle autorità competenti	Entro il giorno successivo
<b>ALLESTIMENTO DI PREPARAZIONI GALENICHE MAGISTRALI ED OFFICINALI</b>	1) Laboratorio idoneo con locale separato 2) Personale preparato e qualificato 3) Reperibilità materie prime 4) Tempo di allestimento	1) Nel 100% delle preparazioni 2) Nel 100% delle preparazioni 3) Al massimo entro tre giorni lavorativi dalla richiesta 4) Entro 2 giorni dal ricevimento della materia prima
<b>RIVISTE SPECIALIZZATE GRATUITE</b>	Presenza in farmacia	Tutto l'anno
<b>FIDELITY CARD</b>	Disponibilità	Per il 100% delle richieste
<b>PRODOTTI APROTEICI E PER CELIACI</b>	Reperibilità dei prodotti in commercio	Per il 100% delle richieste
<b>SITO INTERNET, PAGINA FACEBOOK, APP DELLA FARMACIA</b>	Aggiornamenti Periodici	Almeno 1 volta al mese
<b>SELF-TEST</b>	Disponibilità	Per tutte le richieste in base alle forniture del distributore



**Farmacia Comunale**

**L A R I A N O**

<b>PROFILAZIONE TRAMITE IMPRONTE DIGITALI</b>	<b>Disponibilità</b>	<b>Nel 100% delle richieste</b>
<b>NOLEGGIO DI APPARECCHIATURE ELETTROMICEDICALI E PROTESICHE</b>	1)Disponibilità 2)Controllo apparecchiatura	1)Almeno per il 50% delle richieste per i prodotti disponibili a noleggio 2)Per tutte le apparecchiature dopo ogni utilizzo

## ATTIVITA' DI PREVENZIONE E DI EDUCAZIONE SANITARIA

L'EDUCAZIONE SANITARIA è uno strumento per raggiungere il successo della promozione della salute e ha lo scopo di aiutare la popolazione ad acquisire la salute attraverso il proprio comportamento ed i propri sforzi. Questo si può raggiungere grazie a un insieme di interventi coordinati per aiutare l'individuo a conoscere, ad accettare e ad acquisire dei comportamenti che siano utili a mantenere e a migliorare la salute propria e degli altri. Si fonda principalmente sull'interesse che i singoli manifestano per il miglioramento delle loro condizioni di vita e mira a far percepire agli individui che i progressi della salute derivano dalle loro responsabilità personali. L'educazione sanitaria è un intervento sociale che tende a modificare in modo consapevole e durevole nel tempo il comportamento nei confronti dei problemi della salute. La Farmacia ricopre un ruolo di fondamentale importanza perché attraverso il suo servizio è in grado di interagire con tutti i soggetti che hanno problemi di salute o che comunque hanno stili di vita errati che potrebbero precluderla. Per questo motivo la Farmacia SI IMPEGNA, attraverso le conoscenze dei propri collaboratori, a svolgere un ruolo di educazione e prevenzione a partire dal semplice contatto con il cliente in farmacia durante il servizio, ma si impegna ad organizzare giornate di sensibilizzazione verso le maggiori problematiche salutistiche come: diabete, obesità, ipercolesterolemie, insufficienza venosa, campagna antifumo, promozione dello sport e dell'attività fisica, corretta alimentazione. Queste giornate saranno opportunamente organizzate e pubblicizzate in modo da avere la maggior aderenza da parte della popolazione anche interagendo con enti locali, medici di base e Comune. Ci si impegna a organizzare giornate per la formazione all'utilizzo di



Farmacia Comunale

L A R I A N O

apparecchiature diagnostiche (glucometri, apparecchi per la misurazione della pressione, ecc..) e di dispositivi per la prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili. I servizi di informazione saranno erogati anche tramite distribuzione di volantini, riviste e schede informative.

## ATTIVITA' A FAVORE DELLE FASCE DEBOLI

La Farmacia intende occuparsi nel modo migliore di ogni singolo cliente, facendo particolarmente attenzione ai soggetti di fasce deboli. In particolare la Farmacia si impegna a:

- Predisporre i locali in modo da permettere l'accesso in tutta tranquillità anche ai diversamente abili;
- Ricavare un angolo dove i soggetti che ne necessitano possano riposare in attesa dell'esecuzione del servizio richiesto;
- Applicare sconti per latti e alimenti per l'infanzia;
- Attivare il servizio di consegna a domicilio dei farmaci per anziani, soggetti diversamente abili o persone che sono impossibilitate per diversi motivi a raggiungere la Farmacia;
- Prendere contatti con infermieri, fisioterapisti e altri operatori che possano svolgere anche a domicilio i servizi necessari;
- Raggiungere accordi in collaborazione con il comune per facilitare l'accesso alle cure per i soggetti con difficoltà economiche;
- Prestare la massima attenzione alla dispensazione di farmaci o qualsiasi dispositivo a minori;
- Organizzazione giornate rivolte soprattutto agli adolescenti per la sensibilizzazione sia alla prevenzione delle patologie sessualmente trasmissibili sia alla prevenzione delle patologie dovute al tabagismo;
- Informare e consigliare i genitori sulla somministrazione di integratori e farmaci OTC ad adolescenti e bambini con particolare attenzione per quelli in tenera età;
- Garantire posteggi riservati a clienti con difficoltà motorie.

## LA TUTELA DEL CITTADINO

Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi: 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 anche direttamente al direttore della Farmacia le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi. Qualora il direttore non fosse presente al momento della richiesta di chiarimenti da parte del cittadino, o se presente comunque impossibilitato a prendersi cura immediatamente della situazione, sarà cura del direttore stesso o, in casi di impossibilità documentata, di un suo incaricato, contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 5 giorni lavorativi. Il servizio ai cittadini viene comunque tenuto sempre sotto valutazione anche grazie all'ausilio del token per l'indice di gradimento, come riportato nel capitolo dei servizi.

Dott. D'Ortona Luca