

CARTA DEI SERVIZI



Le tue Farmacie a Novara

Sommario

Identità del soggetto erogatore	3
Principi fondamentali.....	5
I servizi per il cittadino.....	8
Gli standard di qualità	10
Diritto di accesso e reclami	16
Informazioni utili	17

Identità del soggetto erogatore

La società Pharma Novara S.r.l., operante nel settore farmacie, ha sede legale in Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma. Dotata di personalità giuridica, soggettività fiscale ed autonomia imprenditoriale, ha per oggetto le attività inerenti alla distribuzione di farmaci e prestazioni di servizi, che esplica nelle seguenti sedi:

Farmacia Villaggio Dalmazia

Via Monte San Gabriele, 52 (presso Supermercato Tigros)

Tel. 0321.43.10.03 / Fax 0321.43.22.28 / dalmazia@pharmanovara.it

Aperta 24/24 ore, 365 giorni all'anno, grazie al servizio drive in.

A porte aperte: tutti i giorni dalle 8:00 alle 21:00

Servizio Drive in: tutti i giorni 24/24 ore

Farmacia Mazzini

Corso Mazzini, 16

Tel - Fax 0321.39.95.13 / Fax 0321.39.40.87 / mazzini@pharmanovara.it

Aperta da Lunedì a Sabato: 8.30 – 12.30 / 15.30 - 19.30

Farmacia Trieste

Corso Trieste, 41

Tel 0321.69.20.17 / Fax 0321.69.63.89 / trieste@pharmanovara.it

Aperta da Lunedì a Sabato 8.00 – 19.30

Farmacia Risorgimento

Corso Risorgimento, 76

Tel - fax 0321.47.42.94 / Fax 0321.47.80.44 / risorgimento@pharmanovara.it

Aperta da Lunedì a Sabato: 8.00 - 19.30

PHARMA NOVARA S.r.l.

Capitale Sociale € 750.000,00 i.v. - CCIAA Novara n. 157441 - P. Iva 00635630031 - C. F. R.I. 00124340035
Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 - novara@pharmanovara.it

Farmacia Beltrami

Corso della Vittoria, 109

Tel - Fax 0321.47.32.20 / Fax 0321.47.81.88 / beltrami@pharmanovara.it

Aperta da Lunedì a Sabato: 8.00 – 20.00, Domenica: 9.00 – 13.00

PHARMA NOVARA S.r.l.

Capitale Sociale € 750.000,00 i.v. - CCIAA Novara n. 157441 - P. Iva 00635630031 - C. F. R.I. 00124340035
Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 - novara@pharmanovara.it

Principi fondamentali

La Farmacia costituisce un presidio socio-sanitario cui è affidata la funzione di erogare un servizio essenziale ai cittadini, ovvero il servizio preposto all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino e un accordo di collaborazione tra Azienda e cittadini per migliorare la qualità dell'intervento di tutela e di promozione dei diritti di cittadinanza sociale e del benessere della persona.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia, al di là di quanto previsto dalla normativa vigente, prevede un contatto diretto a favore della quale non solo viene erogato il servizio di dispensazione dei medicinali ma anche un'attività di consiglio ed ascolto delle esigenze della popolazione. L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani.

Nella erogazione dei servizi di competenza, le Farmacie operano nel rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, diritto di scelta, trasparenza e riservatezza, tutela e partecipazione del cittadino.

Efficacia

Il Farmacista opera 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.

Efficienza

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

Eguaglianza

Ogni utente, italiano e straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto ad essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

Cortesìa

È la ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

Miglioramento della qualità

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando metodologie comuni a tutte le cinque Farmacie di Novara ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.

Trasparenza e riservatezza

Trasparenza e riservatezza rappresentano, insieme, lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

PHARMA NOVARA S.r.l.

Capitale Sociale € 750.000,00 i.v. - CCIAA Novara n. 157441 - P. Iva 00635630031 - C. F. R.I. 00124340035
Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 - novara@pharmanovara.it

Tutela del cittadino

Le Farmacie di Novara pongono al centro della loro attenzione il Cittadino e quindi tutta la loro attività è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità.

La farmacia, nella sua qualità 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.

Partecipazione del cittadino

Le Farmacie di Novara ritengono indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, non solo attraverso le loro Organizzazioni rappresentative, ma con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio.

L'Azienda garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso la facoltà, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio.

I servizi per il cittadino

Servizi tradizionali e dovuti della Farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione di medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi;
- 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 dell'informazione.

Rispetto alle attività tipiche della Farmacia, le Farmacie di Novara, hanno individuato servizi aggiuntivi e di completamento, nella sfera della salute, finalizzati agli obiettivi di:

- **favorire la prevenzione;**
- **soddisfare i bisogni della popolazione;**
- **cogliere le istanze di una società in evoluzione;**
- **contribuire a formare nuove generazioni sempre più consapevoli dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.**

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. La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e al benessere generale della persona ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi socio sanitari di base, specialistici e volti all'informazione ed educazione sanitaria quali:

Misurazione della pressione

Questo servizio è costantemente disponibile in tutte le Farmacie di Novara ed effettuata con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. Il servizio è gratuito.

Controllo del peso

L'operazione prevede, oltre alla verifica del peso, la disponibilità degli operatori a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

Autoanalisi

Nelle Farmacie è possibile effettuare test di prima istanza quali glicemia, colesterolo totale, colesterolo HDL, colesterolo LDL, trigliceridi, emoglobina glicata, I.N.R., seguiti direttamente dal farmacista per un primo parere. Il servizio è a pagamento ma periodicamente vendono effettuate delle campagne di autoanalisi gratuite.

Noleggio apparecchi

Il noleggio apparecchi elettromedicali è un servizio che permette al cittadino di usufruire di strumenti sempre nuovi, controllati, funzionali, per l'uso momentaneo o periodico senza l'obbligo di acquisto: tiralatte elettrici, stampelle e sedie a rotelle.

Servizio continuativo 24 ore su 24, per 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno

L'azienda fornisce un servizio continuativo presso la Farmacia Villaggio Dalmazia di Via Monte San Gabriele, 52 (presso Tigros), Tel. 0321.43.10.03 / Fax 0321.43.22.28 / dalmazia@pharmanovara.it.

La farmacia è aperta 24 ore su 24, per 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno grazie al servizio drive in. A porte aperte il servizio viene espletato tutti i giorni dalle 8:00 alle 21:00. Il servizio Drive in è attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

Gli standard di qualità

Nei prospetti che seguono è offerta un'informativa su tutte le attività inerenti lo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna "fattori di qualità", "standard" e relativi "indicatori", così da consentire una valutazione dell'effettiva qualità del servizio ricevuto.

Il "fattore di qualità" è l'obiettivo 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 delle nostre Farmacie, effettuato dagli operatori delle stesse possa essere osservato e anche giudicato in tutta trasparenza.

SERVIZI DI BASE

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Fornitura di medicinali reperibili tramite i grossisti in caso di indisponibilità in farmacia	1) Garanzia che il prodotto sia disponibile 2) Tempo di approvvigionamento	1) percentuale di errore 2) tempo richiesto	1) 0,05% 2) 2 ore
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 medicamenti	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
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 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
Facilità di accesso ai locali	Barriere architettoniche e vincoli all'accesso		Nessuna barriera architettonica presente

PHARMA NOVARA S.r.l.

Capitale Sociale € 750.000,00 i.v. - CCIAA Novara n. 157441 - P. Iva 00635630031 - C. F. R.I. 00124340035
Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 - novara@pharmanovara.it

SERVIZI SPECIALIZZATI

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Test diagnostici	1) Esistenza di locale o area destinata ai servizi 2) Garanzia dei valori rilevati	1) Riservatezza 2) Controllo periodico delle apparecchiature	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	1) Esistenza di area destinata ai servizi 2) Disponibilità di apparecchi automatici 3) Risposta scritta 4) 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	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) Immediate ed attendibili informazioni sulla disponibilità 2) Eventuale lista di attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità 3) Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo
Controllo di peso	Garanzia dei valori rilevati	Controllo dell'apparecchiatura	Come previsto dalle ditte produttrici
Assortimento prodotti per intolleranze alimentari e morbo celiaco	Presenza in farmacia di banco frigo per surgelati	Controllo della corretta conservazione dei cibi	Adozione del manuale HACCP per la corretta conservazione degli alimenti

PHARMA NOVARA S.r.l.

Capitale Sociale € 750.000,00 i.v. - CCIAA Novara n. 157441 - P. Iva 00635630031 - C. F. R.I. 00124340035
Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 - novara@pharmanovara.it

INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Pubblicizzazione campagne di vaccinazione	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura periodo
Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità 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 dell'utente) 2) Tempo reale (via telematica)
PHARMAMICA Periodico d'informazione medico-scientifica e di educazione all'uso appropriato del farmaco e parafarmaco	1) Chiarezza, precisione e affidabilità delle informazioni 2) Visibilità da parte dell'utente	1) Attendibilità delle fonti 2) Tiratura e periodicità	1) Presenza di firme autorevoli del giornalismo e del mondo della medicina, oltre che di medici dei presidi ospedalieri della città 2) Trimestrale stampato con una tiratura di 20.000 copie e distribuito gratuitamente: - nelle farmacie comunali; - in allegato al trisettimanale di Alessandria e provincia "IL PICCOLO" - inviato a livello nazionale a tutte le aziende di settore.
Sito internet	1) Facilità di consultazione 2) Completezza ed affidabilità delle informazioni 3) Interazione con l'utente	1) navigazione 2) aggiornamento 3) e-mail dedicata	1) creazione di pagine internet facilmente consultabili ed intuitive nella navigazione 2) Presenza aggiornata mensilmente dei turni delle farmacie, delle iniziative promosse e realizzate 3) Possibilità di inoltrare messaggi e-mail per la richiesta di informazioni
Possibilità di reclamo	Velocità della risposta	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Massimo 30 giorni

PHARMA NOVARA S.r.l.

Capitale Sociale € 750.000,00 i.v. - CCIAA Novara n. 157441 - P. Iva 00635630031 - C. F. R.I. 00124340035
Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 - novara@pharmanovara.it

IL FARMACO

I è un **bene esistenziale**, concepito e prodotto per tutelare la vita e la salute delle persone e per consentire loro di vivere più a lungo e con la migliore qualità di vita possibile.

II deve possedere, per essere *utile*, tre necessari requisiti:

sicurezza (tutti i farmaci possiedono una potenziale tossicità e va dunque salvaguardato il rapporto più favorevole tra i benefici attesi e il rischio di effetti diversi);

efficacia (deve cioè poter modificare il decorso di una malattia o curarne i sintomi o prevenirli);

qualità (le specialità medicinali posseggono contenuti e caratteristiche certificati e garantiti in ogni fase di vita del prodotto, dalla produzione alla distribuzione).

A questi tre requisiti deve necessariamente accompagnarsi la condizione dell'**impiego corretto e appropriato** (il farmaco si usa infatti solo in caso di necessità, alle giuste dosi e per il periodo necessario).

III possiede inevitabili e forti **profili di criticità**: tutti i farmaci, compresi quelli da automedicazione acquistabili senza ricetta, esercitano un'*attività terapeutica*, hanno *controindicazioni* e possono causare *effetti collaterali anche gravi*.

Se assunti insieme ad altri farmaci o ad altre sostanze, come ad esempio l'alcool, moltissimi farmaci possono inoltre dare luogo a *interazioni pericolose*, procurando gravi danni alla salute.

IV è un **prodotto ad altissima specificità** composto da due parti inscindibili: quella *sostanziale*, rappresentata dal principio attivo in esso contenuto; quella *formale*, altrettanto necessaria, costituita dal complesso di informazioni, indicazioni, avvertenze e consigli per l'impiego forniti dalle aziende che lo producono, dalle autorità sanitarie che lo autorizzano, dai medici che lo prescrivono e dai farmacisti che lo dispensano.

V è un **prodotto destinato a una terapia o a finalità preventive** e come tale non si *consuma* ma si *impiega*. Proprio per questo, l'erogazione dei farmaci è sottoposta a regole rigide, nel superiore interesse della tutela della salute.

VI è un **bene di salute** e non una merce qualsiasi, e come tale non può essere

oggetto di sollecitazioni a un maggiore consumo, né trasparenti né occulte: assumere maggiori quantità di farmaci o usarli quando non servono può causare gravi danni alla salute.

VII se usato impropriamente, in assenza di vere malattie o, come spesso accade, per soddisfare spinte psicologiche che andrebbero affrontate in modo diverso, può essere causa di malattie.

VIII ha la **naturale sede di erogazione** nella *farmacia* (anche se non esclusiva), presidio di salute aperto a tutti, sottoposto al controllo delle autorità sanitarie e affidato alla responsabilità di un professionista, il *farmacista*. Ciò per garantire ai cittadini la necessaria sicurezza nell'accesso alle medicine, all'interno di un rapporto fiduciario che si sostanzia nella *consulenza e assistenza farmacologica*, ovvero l'insieme di consigli e avvertenze per conservare e usare bene i farmaci, anche i più noti e comuni, riducendo i rischi connessi al loro impiego.

IX insieme a un connaturato e non qualificabile valore *etico, sanitario e sociale*, ha un **costo economico**, sostenuto dal SSN (Sistema Sanitario Nazionale) o direttamente dal cittadino. Usare male i farmaci o sprecarli, dunque, al di là delle possibili conseguenze sulla salute, significa sottrarre risorse che potrebbero essere impiegate per una sanità migliore. Per contro, il farmaco usato con la necessaria appropriatezza è anche **un investimento** che produce enormi risparmi, eliminando o mantenendo sotto controllo patologie che, altrimenti, potrebbero richiedere ricoveri ospedalieri o altri e più costosi trattamenti e interventi terapeutici.

X non ha mai lo scopo di sostituirsi a **corrette abitudini di vita**: non ha senso ricorrere a un farmaco se poi si adottano comportamenti sbagliati, regimi alimentari scorretti o si trascura l'attività fisica. E' sbagliato pensare che esista sempre un farmaco adatto a risolvere i nostri problemi; bisogna invece sforzarsi di capire qual è il modo per conservarsi in buona salute e quali possono essere le cause dei nostri malesseri, con l'aiuto del medico e del farmacista.

Diritto di accesso e reclami

Il cittadino può avanzare critiche o reclami in forma scritta, in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard esposti in questa Carta, o chiedere un appuntamento con il direttore della farmacia che verrà fissato entro massimo cinque giorni lavorativi dalla richiesta. Il cittadino potrà altresì inviare le proprie osservazioni all'indirizzo di posta elettronica reclami@farmafedelta.it, ovvero per iscritto all'indirizzo: Pharma Novara S.p.a., Piazza Basile n° 46 - 15121 Alessandria.

Informazioni utili

1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
2. Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.
3. Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare un farmaco è una sana abitudine.
4. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
5. Non si devono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
6. Segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura è un tuo diritto e aiuta a tutti.
7. È bene riporre i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
8. È opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
9. Non bisogna gettare mai i farmaci scaduto nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.
10. È molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il tuo farmacista.