

FARMACIE COMUNALI DI SIENA

TITOLARITA' COMUNE DI SIENA - GESTIONE ASP CITTA' DI SIENA STANDARD GENERALI E STANDARD SPECIFICI DI QUANTITA' E QUALITA' DEL SERVIZIO FARMACEUTICO

Premessa

Il Comune di Siena è titolare delle tre farmacie comunali della città che sono state affidate in gestione all'ASP Città di Siena con contratto di servizio.

Le tre farmacie sono ubicate in luoghi strategici in termini di servizio della città ed il loro orario di apertura è stato modulato in modo tale da garantire un congruo servizio all'utenza:

Farmacia Comunale n. 1

Viale Vittorio Veneto, 21 - Siena

Apertura dal lunedì al venerdì con il seguente orario 9,00 - 13,00 e 15,30 - 19,30 (invernale), 16-20 (estivo)

Farmacia Comunale n. 2

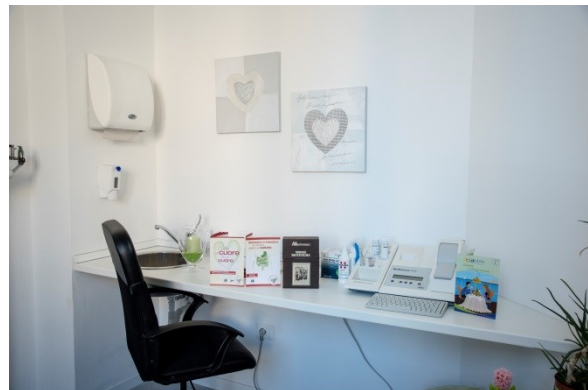
Via Aretina, 32 - Siena

Apertura dal lunedì al venerdì con il seguente orario 9,00 - 13,00 e 15,30 - 19,30 (invernale), 16-20 (estivo)

Farmacia Comunale n. 3

Stazione Ferroviaria - Siena

Apertura con orario continuato, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 - 21,00 e Prefestivi e Festivi 8,00 - 20,00



L'attività della farmacia, presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini, costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La farmacia, infatti, svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere uniforme ai principi fissati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia non debba essere disciplinato dalle sole disposizioni della legge o della convenzione con il S.S.N. in quanto

il rapporto con la cittadina risulta essere di gran lunga più diretto e significativo.

Servizi offerti

Le Farmacie Comunali di Siena gestite da ASP Città di Siena assicurano ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali, di interesse locale:

- l'approvvigionamento e la dispensazione, secondo le vigenti disposizioni di legge, di medicinali, presidi medico - chirurgici e prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa;
- la preparazione estemporanea di prodotti galenici e magistrali e di altri prodotti di cui è consentita la preparazione in farmacia secondo le vigenti disposizioni di legge;
- la dispensazione di prodotti omeopatici, fitofarmaci e medicinali per uso veterinario;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla ragione della loro scelta;
- l'informazione e l'educazione sanitaria.

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Standard di Quantità

A supplemento dei servizi essenziali rappresentati altre attività vengono svolte dalle farmacie comunali di Siena tramite le seguenti prestazioni:

a) servizi di prima istanza

Misurazione della pressione:

viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente, tale servizio viene fornito agli utenti gratuitamente.

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.

Autotest diagnostici di prima istanza:

vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici purché omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista presso la Farmacia Comunale n. 2.

b) Consigli per la salute

“L'angolo della salute” è un servizio offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone e gli operatori delle farmacie comunali garantiscono la piena disponibilità nell'effettuare il servizio stesso.

L'utenza è adeguatamente informata della disponibilità di tale servizio, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio visibile e facilmente accessibile.

c) previsione di spazi per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative

L'angolo della salute svolge anche servizio di relazioni con il pubblico.

d) Schede informative

Vengono fornite schede informative da distribuire in farmacia sulle malattie in genere, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

e) Prevenzione ed educazione sanitaria

Si collabora con le Aziende Sanitarie Locali a programmi di farmaco vigilanza.

Si attuano interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale

Prodotti a marchio Farmacie Comunali di Siena

Partendo dalla tradizione galenica delle preparazioni in farmacia, ispirati dalle potenzialità della natura e dalla spinta innovatrice della ricerca nascono i prodotti a marchio "Asp Città di Siena", prodotti provenienti da materie prime altamente selezionate, il più possibile di derivazione naturale e che sono in possesso della certificazione qualità ed ambientale.



Prodotti a marchio Santa Maria della Scala

La linea personalizzata in questione, in esclusiva all'ASP risponde agli indirizzi aziendali circa la necessità di ricerca di nuovi mercati anche al di fuori dei tradizionali canali aziendali e prende ispirazione da due principi, naturalità e riscoperta degli antichi saperi di bellezza del territorio.

Il rispetto dell'ambiente e della persona sono il filo conduttore delle referenze oggetto della proposta per questo motivo sono utilizzate solo materie prime naturali biodegradabili non dannose per l'organismo,

conciliando nel prodotto naturalità ed efficacia.

E' ben presente nelle referenze commercializzate nelle tre farmacie comunali e nel Book Shop SMS, il forte legame al territorio ricco di storia, con una tradizione millenaria di benessere e bellezza. La filosofia della linea segue la teoria del Bios -Friendly, rispetto della vita, del pianeta e affinità con l'organismo.

Tutti i prodotti sono esenti da petrolati e siliconi, parabeni, cessori di formaldeide, coloranti e conservanti chimici e senza sciolamento.

Le formulazioni sono totalmente naturali, non testati su animali.

La linea SMS combina attivi minerali, olio di oliva ed altri principi naturali innovativi in formulazioni mirate per la bellezza del corpo e del viso.

Giornate a tema

Nell'era della farmacia "dei servizi", le giornate a tema diventano una leva importante. Si organizzano per ogni anno giornate dedicate da un minimo di 4 a un massimo di 12.

Per rispondere in maniera esauriente alle molteplici problematiche inerenti la salute e il benessere della popolazione, le tre farmacie dedicano giornate speciali soprattutto alle campagne di prevenzione anche grazie alla collaborazione con alcuni professionisti in grado di offrire ai clienti risposte professionali e di valore aggiunto alle problematiche espresse. In pratica si tratta di vere e proprie consulenze rilasciate in modo gratuito.

A questo tipo diciamo classico di giornate alla presenza di professionisti e promoter, nell'era della tecnologia, si è introdotto il percorso di prevenzione e marketing tramite espositori con video che si sostituiscono a queste figure nella gestione delle giornate a tema.

Benché la componente umana e relazionale sia importante e da non trascurare, anche il video interagisce con il cliente in maniera dinamica e consente di realizzare una comunicazione personalizzata e adeguata per singolo punto vendita. La trasmissione delle informazioni è continua durante tutto l'orario di apertura e il palinsesto, in genere, ha la durata di 6/7 minuti, che rappresenta il tempo medio di permanenza di un cliente in farmacia.

Convenzioni

Le Farmacie Comunali di Siena, anche al fine di rafforzare i principi sociali ispiratori delle nostre realtà, sono convenzionate con molte istituzioni del territorio con lo scopo di facilitare l'acquisto a condizioni agevolate.

Al momento sono attive le seguenti convenzioni:

1. CUPLA
2. CNA Pensionati
3. PUBBLICA ASSISTENZA SIENA
4. AUSER COMUNALE
5. SPI/CGIL
6. UIL PENSIONATI
7. PUBBLICA ASS.ZA TAVERNE
8. CHIANTI MUTUA
9. ARCONFRATERNITA DI MISERICORDIA

10. DOPOLAVORO FERROVIARIO PROVINCIALE
11. PUBBLICA ASSISTENZA MONTAGNOLA
12. ASSOCIAZIONE NAZIONALE CARABINIERI SEDE DI SIENA
13. CRAL MPS
14. ASSOCIAZIONE PUBBLICA ASSISTENZA CASTELLINA SCALO
15. UNIONE ITALIANA CIECHI E IPOVEDENTI SEZ. DI SIENA
16. CRAL CAMPANSI
17. CRAL LA SCALA
18. CRAL UNISI
19. ACLI Siena
20. DONATORI DI SANGUE DELLE CONTRADE
21. UNISI - Progetto Cittadinanza
22. GUARDIA FINANZA SIENA
23. CRAL ENTI LOCALI
24. ACCADEMIA DI CANTO MODERNO

Standard di Qualità

Le farmacie Comunali di Siena garantiscono:

- 1) che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- 2) che i farmaci “mancanti” vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché siano disponibili nel normale ciclo distributivo;
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell’eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all’Azienda Sanitaria Locale;
- 4) che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici per il disturbo segnalato;
- 5) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un’adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- 6) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- 7) che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all’ascolto;
- 8) che venga effettuato un adeguato controllo:
 - della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
 - di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- 9) che la pubblicità all’interno della farmacia nel rispetti la normativa vigente;
- 10) un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità al dialogo e all’ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia, secondo le loro specifiche competenze;
- 11) la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci in formato digitale;
- 12) al cittadino che, in caso di emergenza, saranno fornite le informazioni e il supporto necessari a

superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;

- 13) il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- 14) una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;
- 15) rispetta le norme della farmacopea ufficiale per la preparazione e la confezione dei medicinali;
- 16) fornisce una consulenza sull'uso dei medicinali e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini sia, infine, se interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista;
- 17) crea un "angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato; si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di assicurazione e di conforto;
- 18) attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con la USL e, ove necessario con le associazioni di volontariato, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, ed in prospettiva alle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi pubblici (C.U.P.);
- 19) prevede uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi ;
- 20) sceglie, nell'attuazione delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti;
- 21) crea, al suo interno, uno spazio apposito dedicato alle informazioni di carattere socio-sanitario, del Comune di Siena, disponibile anche ad ospitare informazioni fornite dalla Usl sui propri servizi;
- 22) fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi;
- 23) dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
- 24) promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- 25) assicura un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni;

arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;

- 26) lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera;
- 27) espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono delle farmacie ivi indicate;
- 28) affigge un cartello con la dicitura «Non fumare» e si impegna a far rispettare tale indicazione in tutti i propri locali;
- 29) provvede alla rimozione delle barriere architettoniche, esterne ed interne, e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e, quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini;
- 30) si attiva, mediante intese, a livello provinciale, tra le proprie organizzazioni e quelle dei cittadini, con apposite convenzioni;
- 31) presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.).

Procedure di attuazione del sistema qualità

Periodicamente si individueranno adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali, e, a fronte degli stessi, saranno eventualmente perfezionati gli standard generali del servizio ed elaborati, se ritenuto opportuno, gli standard specifici di misura del livello-obiettivo delle prestazioni offerte che deve essere garantito.

La verifica della qualità dei servizi dovrà essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta della soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Impegni e programmi

L'Ente gestore si impegna a:

- adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di sciopero nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
- non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta; collaborare con le Aziende sanitarie locali 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;
- promuovere, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione di farmacie di turno continuato (dalle ore 8 alle ore 20); mantenere gli attuali punti vendita con possibilità di incrementarli compatibilmente con la normativa vigente;
- praticare gli orari di apertura propri del settore;
- comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno:
 - i contenuti del presente documento;
 - le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio;
 - le decisioni che riguardano gli stessi utenti e loro motivazioni;
 - le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

Diritto di accesso

L'Ente gestore si impegna a prevedere procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 secondo le modalità nella medesima previste e dà ad esse piena pubblicità. Gli interessati e dovranno avere una risposta entro 30 giorni.

I presenti *STANDARD GENERALI E STANDARD SPECIFICI DI QUANTITA' E QUALITA DEL SERVIZIO FARMACEUTICO* sono stati redatti nel rispetto del Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di Siena e ASP Città di Siena e sarà assoggettata a revisione periodica, di concerto con il Comune di Siena.

Siena, 30 Maggio 2019