

CARTA DEI SERVIZI

delle Farmacie di Reggio Emilia

*per
migliorare
INSIEME
nel tempo*

*per
migliorare
INSIEME
nel tempo*

 **Farmacie
Comunal
Riunite**


FEDERFARMA REGGIO EMILIA
ASSOCIAZIONE TITOLARI FARMACIE PRIVATE

con la collaborazione dell'Ordine dei Farmacisti di Reggio Emilia

CARTA DEI SERVIZI

delle Farmacie di Reggio Emilia

La farmacia è un Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

Le farmacie di Reggio Emilia e Provincia hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che possono erogare e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi specifici indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto da tutte le farmacie di Reggio Emilia e Provincia per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la “**CARTA DEI SERVIZI**”, il documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in Legge l'11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), proprio per i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Questa “Carta dei Servizi” delle farmacie di Reggio Emilia e Provincia è stata realizzata con l'importante contributo scientifico di docenti dell'Università di Bologna, i Proff. Costantino Cipolla, Maurizio Cini e il Dottor Antonio Maturo e del Prof. Flavio Forni docente e Preside dell'Università di Modena e Reggio Emilia Facoltà di Farmacia, che vogliamo qui ringraziare.

Un documento, dunque, con il quale intendiamo stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini e con il quale intendiamo riaffermare con chiarezza quel ruolo e quei valori peculiari della farmacia italiana che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.



FEDERFARMA REGGIO EMILIA
ASSOCIAZIONE TITOLARI FARMACIE PRIVATE

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE

INDICE

*per migliorare
INSIEME
nel tempo*



PRESENTAZIONE

pag. 5

1. Informazioni sulle attività della farmacia

pag. 6

2. Principi fondamentali

pag. 7

3. Impegni per la qualità dei servizi

pag. 9

4. Elenco Farmacie Comunali e Private di Reggio Emilia

pag. 10

5. La guardia farmaceutica

pag. 13

6. ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI e standard di qualità

***pag.* 14**

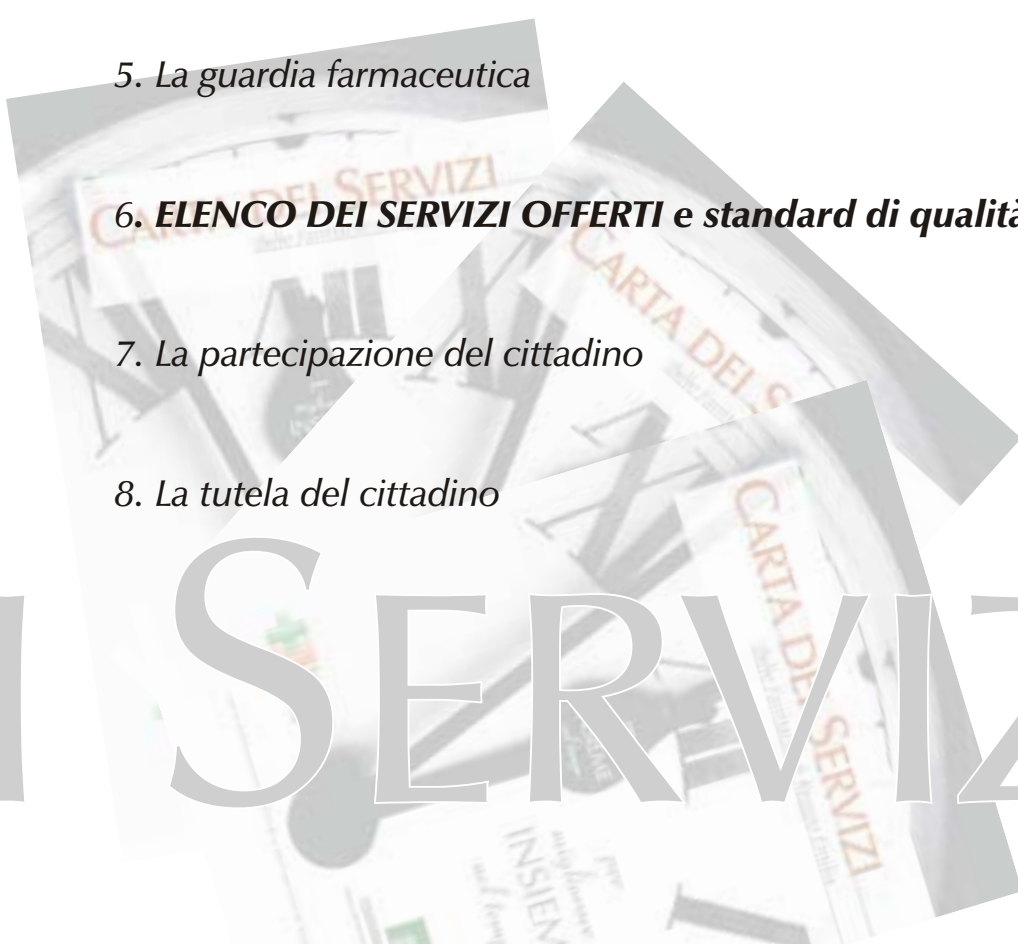
7. La partecipazione del cittadino

pag. 17

8. La tutela del cittadino

pag. 18

I SERVIZI





per migliorare
INSIEME
nel tempo

PRESENTAZIONE

I farmacisti sono da oltre 700 anni al servizio del cittadino.

Da quando l'Imperatore Federico II decise di separare la professione del farmacista da quella del medico, i farmacisti dispensano, in farmacia, farmaci e consigli per stare meglio, con competenza, professionalità e cortesia, ventiquattro ore su ventiquattro, anche a Natale e a Capodanno, 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 consigli, 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 socio-sanitario 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 una 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 di questa Provincia 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.

*per migliorare
INSIEME
nel tempo*

1. INFORMAZIONI

SULLE ATTIVITÀ 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 cliniche 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 più complesso centro 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.

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.



per migliorare
INSIEME
nel tempo

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.*

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, nonché della progressiva presenza di cittadini provenienti da paesi stranieri, 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 alle proprie rimozioni e critiche.*

CARTA DEI SERVIZI

delle Farmacie di Reggio Emilia

per migliorare
INSIEME
nel tempo



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 iatrogeni, 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.



per migliorare
INSIEME
nel tempo

PRINCIPI
FONDAMENTALI

3. IMPEGNI

PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

TRASPARENZA, intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i clienti 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 da banco (OTC), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

RISERVATEZZA, il farmacista si impegna 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. Può altresì rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici e in forma aggregata e anonima.

3. IMPEGNI

PER LA QUALITÀ 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 socio-sanitari: 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 Reggio Emilia e Provincia 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. LE STRUTTURE FARMACEUTICHE PRESENTI A REGGIO EMILIA E PROVINCIA



REGGIO EMILIA

F.C.R. Centrale - P.zza Prampolini, 3 3/a 3/b	○	tel. 0522 541800
F.C.R. Gabella - Via Emilia San Pietro, 73		tel. 0522 431700
F.C.R. Ghiara - P.zza Gioberti, 2/2a		tel. 0522 442304
F.C.R. Gattaglio - Via S. Beretti, 23 a/b		tel. 0522 442240
F.C.R. Porta Castello - Via L. Ariosto, 17		tel. 0522 442271
F.C.R. Via Roma - Via Roma, 36/c		tel. 0522 442270
F.C.R. Via Emilia - Via Emilia San Pietro, 12/c		tel. 0522 442303
F.C.R. Codemondo - Via C. Teggi, 59	●	tel. 0522 371307
Forti Umberto - Viale Regina Elena, 12/2		tel. 0522 514313
Pieve Modolena - Bonfiglioli Augusta - Via F.lli Cervi, 74/h		tel. 0522 301730
Serri - F. Lanzi & C. Snc - Via Morandi, 16-6/D - C. Comm.le "l'Ariosto"		tel. 0522 511867
F.C.R. Villa Cella - Via G.B. Vico, 21		tel. 0522 941249
Graziosi Grazia - Via G. Tirelli, 5 - SESSO	●	tel. 0522 531732
F.C.R. Quinta - Via Beethoven 100/b - MASSENZATICO		tel. 0522 279005
F.C.R. Santa Croce - Via Adua, 11		tel. 0522 271041
Caravita - Pecchini Francesco - Via Emilia Ospizio, 37	●	tel. 0522 555540
F.C.R. Cartesio - Via F. Chittoni, 13 - VILLA BAGNO		tel. 0522 343127
F.C.R. Centenario - Via Franzini, 2		tel. 0522 292906
F.C.R. Gavasseto - Via Ferrer, 2		tel. 0522 394000

Magnanini Anna - Via Martiri di Cervarolo, 89	tel. 0522 521888
F.C.R. Ospizio - Via Emilia Ospizio, 118/F/H	tel. 0522 334227
F.C.R. Papa Giovanni XXIII - Via Papa Giovanni, 21/1	tel. 0522 334158
F.C.R. Pappagno - Via Maiella, 63	tel. 0522 334228
Ronzoni Tiziano - Via Tolstoj, 1/e - CANALI	tel. 0522 321677
F.C.R. Rosta Nuova - Via L. Manara, 18/A	tel. 0522 442320
F.C.R. all'Angelo - Via Emilia All'Angelo, 40	tel. 0522 930159
Bendinelli Amilcare & C. snc - Via F.lli Rosselli, 11	tel. 0522 280225
F.C.R. Cadè - Via G. Bruno Cadè, 22	tel. 0522 943013
F.C.R. Canalina - Via Gandhi, 3 F/G	tel. 0522 324792
F.C.R. Giardino - Viale Umberto I°, 17	tel. 0522 281390
F.C.R. dell'Orologio - Via M. Clementi, 40	tel. 0522 381345
F.C.R. Rivalta - Via S. Ambrogio, 1/I - VILLA RIVALTA	tel. 0522 361029
Bismantova - Fulgoni & Coppellotti - Via Bismantova, 8	tel. 0522 280338
ALBINEA	
Buffagni & Poppi snc - Piazza Cavicchioni, 10	tel. 0522 597125
Di Cittadella - Ferretti S. & C. sas - Via L. Ariosto, 82/A - BORZANO	tel. 0522 591105
BAGNOLO IN PIANO	
Farmacia Comunale - Via Borri, 1	tel. 0522 957124
Panciroli Teresa - Piazza Garibaldi, 9	tel. 0522 951027
BAISO - Farmacia Comunale - Via Toschi, 23	tel. 0522 843633
BIBBIANO	
Ternelli Maurizio & C. sas - Via G.B. Venturi, 119/A	tel. 0522 883081
Aldini Mariateresa - Piazza XXV Aprile, 4/c - BARCO	tel. 0522 875462
BORETTO - Sarzi Amadè Paolo - Via Umberto I°, 2	tel. 0522 964692
BRESCELLO	
Camellini Secondo - Piazza Marconi, 6	tel. 0522 684338
Bernardi Enzo - Via Cisa Ligure, 216 - SORBOLO LEVANTE	tel. 0522 680511
BUSANA	
Musumeci Clementina - Via Della Libertà, 42	tel. 0522 891122
S. Lucia - Franchini Franco - Via Resistenza, 40/E - CERVAREZZA	tel. 0522 890372
CADELBOSCO	
Bertolani Claudio - Via Buonarroto, 1	tel. 0522 919404
Martelli Nadia - Via Marconi, 18	tel. 0522 911116
CAMPAGNOLA - Pelizzoni Carla - Piazza Roma, 58	tel. 0522 669402
CAMPEGINE - Alberti Alberta - Via Aldo Moro 8/BC	tel. 0522 906090
CANOSSA - Delfini Giuseppe - Via Val D'Enza Sud, 2 - CIANO D'ENZA	tel. 0522 878112
CARPINETI - Fosi Ennio - Via Crispi, 14	tel. 0522 718015
CASALGRANDE	
Carpanini Andrea - Piazza Martiri della Libertà, 15	tel. 0522 846127
Debbi Giuseppe - Via Radici, 30/B - VEGGIA	tel. 0536 823261
Fontana Alberto - Via Reverberi, 27/D - SALVATERRA	tel. 0522 846903
CASINA - Serri Leonardo - Via Roma, 9/E	tel. 0522 609149
CASTELLARANO	
Alessandrini Alessandro - Via Radici, 14	tel. 0536 850120
San Giuseppe - Taddei Paola - Via Radici, 41/A - ROTEGLIA	tel. 0536 851787
CASTELNOVO SOTTO	
Dallaglio Giovanni - Via Gramsci, 35	tel. 0522 682154
Manfredi Elvina - Via Gramsci, 117	tel. 0522 682219

CASTELNOVO NE' MONTI

Baldini Dante & C. sas - Via Matilde di Canossa, 2/A

tel. 0522 611390

Manfredi - Tondelli Francesco - Via Roma, 59

tel. 0522 812348

Farmacia Comunale - Piazza della Resistenza, 3 - **FELINA**

tel. 0522 814108

CAVRIAGO

F.C.R. Cavriago - Via della Repubblica, 49/b

tel. 0522 371790

San Terenziano - Via Don Tesauri, 2/C

tel. 0522 575668

COLLAGNA - **F.C.R. Collagna** - Piazza N. Caroli, 8

tel. 0522 897112

CORREGGIO

Centrale - Lasagni Giovanni - Corso Mazzini, 40

tel. 0522 692363

Il Correggio - Trida Paola - Piazza Recordati, 5

tel. 0522 692234

Comunale Facor - Chierici Lella & C. snc - Via Saltini, 67

tel. 0522 692121

Zuccardi Merli Ubertino - Corso Mazzini, 11

tel. 0522 692436

Maramotti Fabrizia - Via Dinazzano, 53/B - **PRATO**

tel. 0522 696266

FABBRICO - **Davolio Marani Francesco** - Via Roma, 42

tel. 0522 665123

GATTATICO

Saccardi Giuseppina & C. snc - Via Tragni, 32 - **PRATICELLO**

tel. 0522 678123

Sgobazzi Maurizio - Via Tonelli, 1 - **TANETO**

tel. 0522 674034

GUALTIERI

Terzi Adele - Strada Statale 63, 10

tel. 0522 828154

Bertani Silvia - Strada Statale 63, 35 - **S.VITTORIA**

tel. 0522 833118

GUASTALLA

Casari Giuseppe - Via Gonzaga, 27

tel. 0522 824321

Merli - Furlanetto Vera - Via Pieve, 51

tel. 0522 824231

Operaia - Manganelli Renato - Via Gonzaga, 1/D

tel. 0522 824320

LIGONCHIO - **Farmacia Comunale** - Via E. Bagnoli, 16

tel. 0522 899105

LUZZARA

Antica Luzzara - Monticelli Pietro - Via Marconi, 18

tel. 0522 976062

Verdi Ernesto - Via Avanzi, 34

tel. 0522 976033

Pelizzoni Romano - Via Lanzoni, 32/A - **VILLAROTTA**

tel. 0522 820121

MONTECCHIO EMILIA

Barbieri Silvia - Via Franchini, 48

tel. 0522 864221

San Simone - Manfredi Giorgio - Piazza Repubblica, 8

tel. 0522 864157

NOVELLARA

Antica - Galligani Francesca - Corso Garibaldi, 26

tel. 0522 661719

Nuova - Barilli M.Cristina & C. sas - Corso Garibaldi, 8

tel. 0522 654227

Rivi Arnoldo - Via A. Volta, 2 - **VEZZOLA**

tel. 0522 657113

POVIGLIO

Santo Stefano - Bertozzi Patrizia - Piazzale della Vittoria, 5

tel. 0522 969187

Tagliavini - Ferrari Flora - Via Parma, 21

tel. 0522 969255

QUATTRO CASTELLA

Rovani Iolanda - Via Prampolini 1/1A

tel. 0522 887123

Galligani Venturi & C. snc - Via F.lli Cervi, 11/A - **MONTECAVOLO**

tel. 0522 886163

Farmacia Comunale - Via Andreani, 2/A - **PUIANELLO**

tel. 0522 889550

RAMISETO - **Farmacia Comunale** - Via Campogrande, 16

tel. 0522 817126

REGGIOLO

Montaldi Dallaglio - Piazza Martiri, 52

tel. 0522 972222

S. Venerio - Fiamminghi Dina - Piazza Matteotti, 47

tel. 0522 972194

RIO SALICETO - **Capretti Mario** - Piazza Carducci, 22

tel. 0522 699113

ROLO - Crema Silvia - Via XXV Aprile, 10	tel. 0522 666245
RUBIERA	
Molinari Maria - Via Emilia Ovest, 9	tel. 0522 620517
Preti Carlo - Via Emilia Est, 15/G	tel. 0522 626214
SAN MARTINO IN RIO - Ascari Giuseppe - Via Roma, 44	tel. 0522 698400
SAN POLO D'ENZA - San Paolo - Margini Alfredo - Via Gramsci, 5	tel. 0522 873124
SANT'ILARIO D'ENZA	
Febbranti Ivano - Piazza IV Novembre, 27	tel. 0522 672252
Farmacia Comunale - Via Libertà, 5	tel. 0522 672492
Capelli & Cavalli snc - Via XXV Luglio, 29/N - CALERNO	tel. 0522 679124
SCANDIANO	
Spallanzani - Masoni Ageo & C. snc - Piazza Spallanzani, 1/D	tel. 0522 857637
Fiorentini - Bergonzi Vittorio - Piazza Duca D'Aosta, 1/A	tel. 0522 857517
Berni Davide - Via Per Scandiano, 5 - ARCETO	tel. 0522 989805
Farmacia Comunale - Corso Vallisneri, 41/e	tel. 0522 984340
TOANO	
Santa Teresa - Saja Giuseppa - Corso Trieste 21/A	tel. 0522 805118
Baccini Annamaria - Via Roma, 44/AB - CAVOLA	tel. 0522 806353
Mazzini Gianni - Via Radici, 41/B - CERREDOLO	tel. 0522 809127
VETTO - Ferrari Gianfranco - Via Val d'Enza, 31/A	tel. 0522 815114
VEZZANO SUL CROSTOLO	
Daolio Giuseppe - Piazza Della Libertà, 4	tel. 0522 601127
Facchini Luciano - Via Caduti della Bettola, 30/B - LA VECCHIA	tel. 0522 600125
VIANO - Fontanesi Corrado - Via Roma, 4/C	tel. 0522 988335
VILLA MINOZZO	
Moratti - Magnani L. & C. sas - Viale dei Tigli, 5/A	tel. 0522 801165
Farmacia Comunale - Via Val d'Asta, 21/c - ASTA - CASE BALOCCHI	tel. 0522 800164

5. 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 da una apposita legge regionale 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:

- consultando le bacheche esposte da ogni farmacia;
- consultando le apposite rubriche sui quotidiani locali;
- telefonando al numero 0522/555075 attivo 24 ore su 24.

6. SERVIZI DI BASE

Elenco dei servizi offerti e standard di qualità



SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
FORNITURA DI MEDICINALI REPERIBILI TRAMITE I DISTRIBUTORI INTERMEDII 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) 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 QUALITÀ 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 SIATTENGA 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
DISPONIBILITÀ ELENCHI SPECIALITÀ MEDICINALI	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)



SERVIZI SPECIALIZZATI

Elenco dei servizi offerti e standard di qualità

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA 1	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 min. (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)
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA 2	Presenza di indicazioni delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri non inferiori al corpo 22 (ARIAL); adeguata illuminazione che permettano una agevole lettura
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA 3	Presenza di un numero telefonico che informa delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni presso Pronto Soccorsi e Guardie Mediche	Attivo 24 ore su 24 ore

SERVIZI SPECIALIZZATI

Ove esistenti o in corso di attivazione

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
PRENOTAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI DI LABORATORIO	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazione	20 minuti
TEST DIAGNOSTICI	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

SERVIZI SPECIALIZZATI

Ove esistenti o in corso di attivazione



SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA	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 della apparecchiatura	1) Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia 2) Indicatore valore max e min. e n. pulsazioni 3) Come previsto dalle ditte produttrici
NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTRIMEDICALI 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) Disponibilità 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
CONTROLLO DEL PESO	Garanzia dei valori rilevati	Controllo della apparecchiatura	Come previsto dalle ditte produttrici

AREA DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
INFORMAZIONE SU INCLUSIONE DELLE SPECIALITÀ MEDICINALI NELLE DIVERSE CATEGORIE PER ASSUNZIONE SPESA SERVIZIO SANITARIO	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
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 del cittadino) 2) Tempo reale (via telematica)



AREA DI INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	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
ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE SANITARIA IN SEDI ESTERNE ALLA FARMACIA SU RICHIESTA DI SCUOLE, ASSOCIAZIONI, CIRCOLI CULTURALI	Competenza riconosciuta dal soggetto invitante	Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale	Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M.
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 ASL	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 "scontrino parlato"
INFORMAZIONE SUL PREZZO DEI MEDICINALI	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato dallo scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 h dal cambio di prezzo
POSSIBILITÀ DI RECLAMO	Velocità della risposta	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Massimo 30 giorni

7. 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



8. TUTELA DEL CITTADINO

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 parzialità 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.

8. 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 rimostranze 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



per migliorare
INSIEME
nel tempo

CARTA DEI SERVIZI

8. TUTELA DEL CITTADINO

documentata, del direttore incaricato, contattare direttamente il cittadino, nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 5 giorni.

Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal responsabile, potrà rivolgersi all'Associazione dei Titolari di farmacia, (nel caso il reclamo riguardi una Farmacia Privata) o alle Farmacie Comunali Riunite (nel caso di una Farmacia Comunale del Comune di Reggio Emilia) o al Comune titolare della farmacia negli altri casi, così come descritto nel punto successivo.

FARMACIE PRIVATE

Il cittadino può avanzare critiche in forma verbale e personale (previo appuntamento che verrà concesso entro massimo tre giorni dalla richiesta) all'Associazione dei Titolari di farmacia (all'indirizzo presente in questa Carta dei Servizi), oppure inviare una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard precedentemente esposti da parte di una delle Farmacie Private, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto del reclamo.

L'Associazione assegna l'istruttoria del reclamo ad un proprio gruppo di lavoro composto dal Presidente e da due Titolari di farmacia. Nel caso il reclamo riguardasse il Presidente la sua funzione verrà svolta dal vicepresidente. L'Associazione 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, ovvero censurando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino). Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente le Farmacie Private hanno assunto mediante la presente Carta dei Servizi.

FARMACIE COMUNALI

Farmacie del Comune di Reggio Emilia

Il cittadino può avanzare critiche in forma verbale e personale (previo appuntamento che verrà concesso entro massimo tre giorni dalla richiesta) al Coordinamento Farmacie dell'Azienda Farmacie Comunali Riunite (Tel 0522-5431), oppure inviare allo stesso Coordinamento una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard precedentemente esposti, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto del reclamo.

Farmacie di altri Comuni

Nel caso in cui i singoli Comuni titolari di farmacia abbiano attivato proprie procedure per l'inoltro di reclami il Cittadino potrà rivolgersi direttamente a queste strutture. 

IL DECALOGO DEL FARMACO

per migliorare
INSIEME
nel tempo



■■■■➔ Qualora dette procedure non fossero ancora istituite, il cittadino potrà inoltrare la propria segnalazione al Coordinamento Farmacie dell'Azienda Farmacie Comunali Riunite.

La struttura comunale deputata alla gestione dei reclami si impegna a rispondere 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, ovvero censurando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati.

Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino).

Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente le Farmacie Comunali hanno assunto mediante la presente Carta dei Servizi.

IL DECALOGO DEL FARMACO

- 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.** Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.
- 4.** Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.
- 5.** Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
- 6.** Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
- 7.** Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.
- 8.** Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
- 9.** Conserva integra la confezione non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
- 10.** Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.

CARTA DEI SERVIZI

*per migliorare
INSIEME
nel tempo*

CARTA DEI SERVIZI

**Osservazioni
dei cittadini**



NOTE:



CARTA DEI SERVIZI
delle Farmacie di Reggio Emilia

Staccare e spedire a (1)
**Associazione Titolari e Proprietari Farmacia
Federfarma Reggio Emilia**
Via Turri, 31 - 42100 Reggio Emilia (per le farmacie private)

oppure a
Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite
Via Doberdò, 9 - 42100 Reggio Emilia
(per le farmacie Comunali di Reggio Emilia)

oppure a:
Ufficio Relazioni con il Pubblico
dei Comuni titolari di farmacie Comunali - Loro sedi
(per le altre farmacie comunali)

Specifichi, se lo ritiene opportuno, le sue generalità:

.....

.....

(1)

.....

.....

.....

.....

CARTA DEI SERVIZI

Osservazioni dei cittadini

Per ognuno dei seguenti punti, specifici,
se lo ritiene opportuno,
alcune sue osservazioni:

per migliorare
INSIEME
nel tempo



- Desidera esprimere un proprio parere su questa
"Carta dei Servizi":

- Desidera segnalare
un **nuovo servizio** che vorrebbe trovare in farmacia:

- Desidera segnalare
un **disservizio** che ha trovato in farmacia:

- Desidera segnalare una possibile **violazione**
degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi:

CARTA DEI SERVIZI

delle Farmacie di Reggio Emilia

PRESENTAZIONE pag. 5

1. Informazioni
sulle attività
della farmacia pag. 6

2. Principi
fondamentali pag. 7

3. Impegni per
la qualità
dei servizi pag. 9

4. Elenco
Farmacie Comunal
e Private
di Reggio Emilia pag. 10

5. La guardia
farmaceutica pag. 13

6. **ELENCO
DEI SERVIZI
OFFERTI
e standard
di qualità** pag. 14

7. La partecipazione
del cittadino pag. 17

8. La tutela
del cittadino pag. 18



STACCA LA CARTOLINA
POTRAI USARMI COME
SEGNALIBRO
PER "LA CARTA DEI SERVIZI"





Via Doberdò, 9 - 42100 Reggio Emilia
Tel. 0522 5431



FEDERFARMA REGGIO EMILIA

ASSOCIAZIONE TITOLARI FARMACIE PRIVATE

Via Turri, 31 - 42100 Reggio Emilia
Tel. 0522 555075