



# FARMACIA COMUNALE

## Standard di qualità dei servizi

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
FORNITURA DI MEDICINALI REPERIBILI TRAMITE I DISTRIBUTORI INTERMEDI 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°. Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
PREPARAZIONE DI FORMULE MAGISTRALI ED OFFICINALI (SOSPESO)	Rispetto delle Norme di Buona Preparazione dei medicinali	Etichetta contenente tutte le informazioni previste e compilazione del foglio di preparazione	Presenza di etichetta visibile
INFORMAZIONE SUI MEDICINALI	Competenza del personale addetto	Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti	Indicazione del nome del farmacista
FARMACOVIGILANZA	Tempestività	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata
VIGILANZA SULLA TERAPIA PER CONTROLLARE CHE IL CITTADINO SI ATTENGA ALLA PRESCRIZIONE	Regolarità, puntualità	Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Comprensione da parte del cittadino
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	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
GUARDIA FARMACEUTICA NOTTURNA E DIURNA	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 min. (in caso di servizio con personale interno alla Farmacia)
	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
	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
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
MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA	1) Esistenza di area destinata ai servizi	1) Riservatezza	1) Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della Farmacia
NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTRICITÀ E PROTESI	1) Elenco apparecchiature disponibili	1) Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta	1) Disponibilità immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilità
	2) Corretto funzionamento	2) Ispezione visiva	2) Eventuale lista di attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità
	3) Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento e condizioni igieniche	3) Disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario)	3) Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo
CONTROLLO DEL PESO	Garanzia dei valori rilevati	Controllo dell'apparecchiatura	Come previsto dalle ditte produttrici
INFORMAZIONE SU INCLUSIONE DELLE SPECIALITÀ MEDICINALI NELLE DIVERSE CATEGORIE PER ASSUNZIONE SPESA SERVIZIO SANITARIO	Accessibilità dei dati	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino</li> <li>2) Accessibilità dei dati</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Frequenza dell'informazione</li> <li>2) Tempo richiesto</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino)</li> <li>2) Tempo reale (via telematica)</li> </ol>
PUBBLICIZZAZIONE DI CAMPAGNE DI VACCINAZIONE	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
EFFETTUAZIONE TAMPONI	Tempestività, velocità della risposta	Accessibilità	Tempo reale
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Possibilità di individuare e scegliere tra differenti settori merceologici</li> <li>2) Richiesta al banco del prezzo dei prodotti e indicazioni su eventuali offerte temporanee e stagionali</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Suddivisione interna per category</li> <li>2) Codice a barre o cartellino del prezzo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Chiarezza della informazione esposta nei cartelli segnalatori</li> <li>2) Esistenza del codice a barre su tutti i prodotti o cartellino in evidenza sull'insieme di prodotti e "scontrino parlato" che evidenzia il prodotto, la classe di appartenenza, il prezzo pubblico, eventuali sconti e prezzo di acquisto</li> </ol>
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

### Verifica degli standard

Sono individuati, a cura della Farmacia Comunale di Assisi, adeguati indicatori di attività resi noti agli Utenti insieme agli standard ritenuti accettabili. La Farmacia Comunale s'impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica. La verifica della qualità dei servizi è effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.