



afas

FARMACIE
COMUNALI
PERUGIA

CARTA DEI SERVIZI

Per un dialogo
costante e costruttivo.

Carta dei Servizi **AFAS**
stampato nel 2018

**Azienda Speciale
Farmacie del Comune
di Perugia**

**Art direction
e impaginazione grafica**
T&RB Group

Campagne AFAS
bcpt associati_Perugia
Sezione Aurea

Testi
AFAS

Stampa
Tipolito Properzio s.n.c.

Immagine di copertina: "il gruppo"
Campagna re-branding AFAS 2018



afas

**FARMACIE
COMUNALI
PERUGIA**

afas

FARMACIE
COMUNALI
PERUGIA

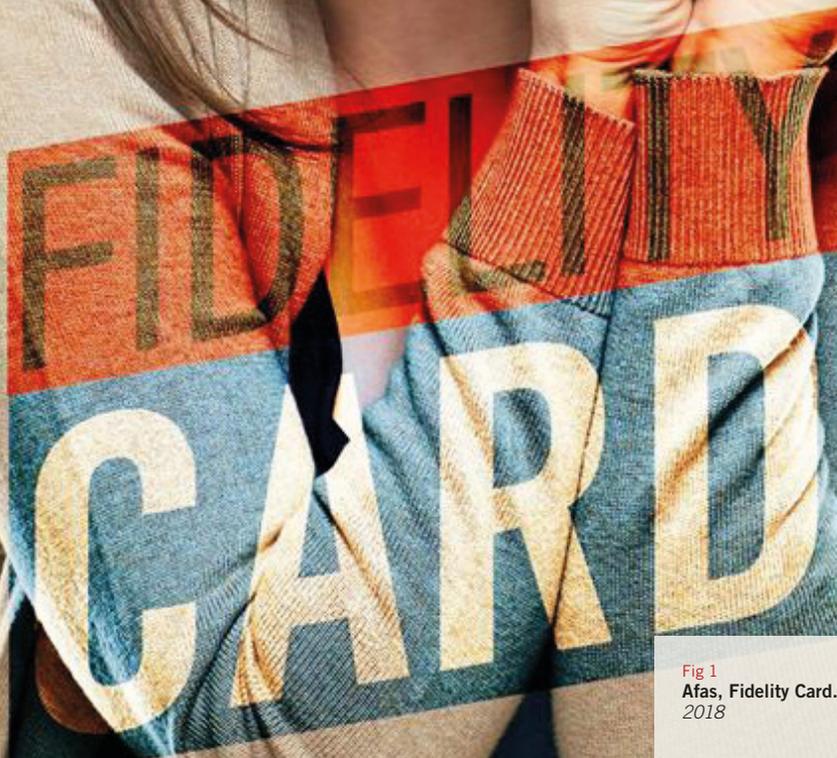


Fig 1
Afas, Fidelity Card.
2018

Afas rinnova il contratto con i Cittadini

La Carta dei Servizi rappresenta il contratto che Afas stipula con i Cittadini ed è uno strumento dinamico, soggetto a costante ampliamento in virtù delle normative che via via si aggiungono nel corso degli anni. La presente edizione si è dunque evoluta dalle precedenti del 1996 e 2006, rinnovandosi e arricchendosi, quale indispensabile strumento per comunicare i Servizi erogati ai Cittadini dalle Farmacie pubbliche, le modalità d'accesso, la verifica degli standard di qualità e il rispetto degli impegni assunti, ma anche per dare l'opportunità agli utenti di esprimere consigli e critiche in un rapporto costante, dinamico e sempre costruttivo. Il D.Lgs 153/2009, in attuazione della Legge 69/2009, ha infatti individuato e definito i nuovi compiti e le nuove funzioni assistenziali che le Farmacie possono svolgere e che vanno a integrare quanto già effettuato sul territorio nell'ambito del S.S.N. La Legge 833/1978 del riordino del Servizio Sanitario ha infatti definito la Farmacia "presidio del S.S.N.", alla quale è affidato il compito di tutelare la salute pubblica nel territorio.



Fig. 2



Fig. 3

**BABY
PIT-STOP**

unicef

afas

Fig. 4



Fig. 5

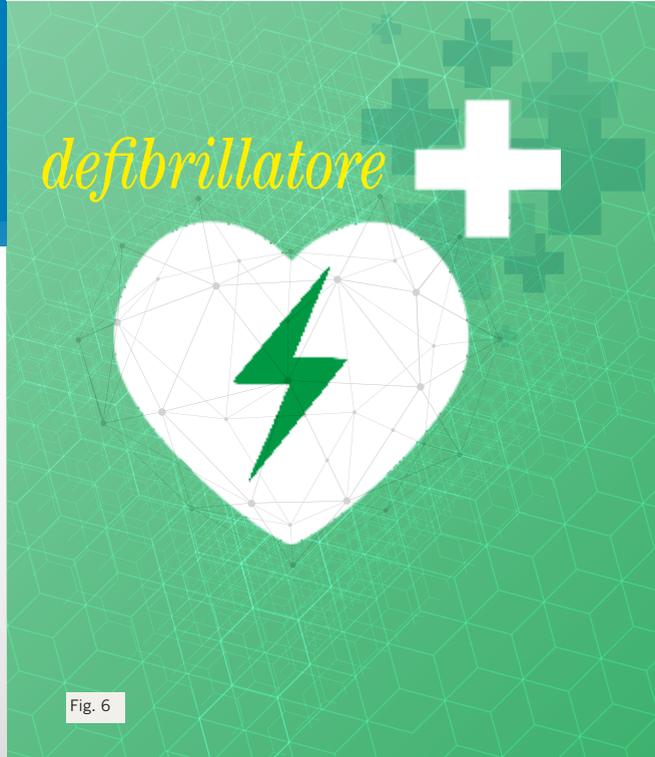


Fig. 6

Indice

Fig. 2
Giornata mondiale dell'infanzia
Novembre 2017

Fig. 3
Afas la farmacia dei servizi
Gennaio 2018

Fig. 4
Baby Pit Stop
 Servizio Afas
Ottobre 2016

Fig. 5
Il farmaco bene prezioso
 Raccolta farmaci intonsi
Febbraio 2018

Fig. 6
Inaugurazione defibrillatore
farmacia Afas Villa Pitignano
Novembre 2017

- 8** | Afas la Città per la Salute
- 9** | - Presentazione

- 10** | Afas: una risorsa per la città
- 10** | - Introduzione
- 11** | - Schema generale

- 12** | Sezione Prima
- Presentazione dell'Azienda e principi fondamentali
- 12** | - Presentazione dell'Azienda
- 14** | - Principi fondamentali

- 17** | Sezione Seconda
- Informazione sulle strutture e servizi offerti
- 17** | - Tipologia dei servizi
- 18** | - Descrizione dei servizi offerti e standard di qualità

- 25** | Sezione Terza
- I criteri di misurazione e di valutazione

- 29** | Sezione Quarta
- La tutela del Cittadino
- 29** | - Il Cittadino come legittimo portatore di diritti
- 30** | - Il "Percorso di Comunicazione"
- 32** | - ... ciò che tutti devono sapere

La città per la salute



Fig 7
**Giornata nazionale
delle farmacie comunali**
La Farmacia nel territorio
Dicembre 2017

Presentazione

La “Carta dei Servizi” è oggetto della Direttiva del Presidente del Consiglio Ciampi del 27 Gennaio 1994 avente per tema “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”, introdotta nella nostra legislazione dal Decreto Legge n° 163 del 12/05/1995 convertito dalla successiva Legge 11 Luglio 1995 n° 273 (G.U. 11-07-1995 n° 160), in conformità con le direttive comunitarie.

Nasce dalla necessità di far fronte alle crescenti richieste di qualità e professionalità avanzate dai nostri utenti che, sempre più colti e consapevoli, impongono alla Farmacia Pubblica non solo un ruolo sempre più ampio che va dalla distribuzione del farmaco alla educazione sanitaria, dalla prevenzione ai servizi aggiuntivi nella sfera della salute, ma anche elevati standard di qualità il più possibile verificabili.

Le Farmacie Pubbliche di Perugia, sempre più orientate verso una elevata qualità del servizio, un uso razionale delle risorse finanziarie, tecnologiche ma soprattutto umane, per mettere a disposizione degli utenti quel plus-valore di competenza che qualifica l’atto professionale, hanno ridisegnato il proprio ruolo all’interno del tessuto sociale, erogando, al di là dell’atto professionale, peraltro dovuto nel rispetto della convenzione con il S.S.N., servizi aggiuntivi e gratuiti nella sfera della salute, spostando così la propria presenza dal mercato ai Servizi.

Nel rinnovare la Carta dei Servizi intendono rinnovare il contratto con i Cittadini attualizzandolo e implementandolo, ma soprattutto intendono dare all’utente la possibilità di un dialogo costante e costruttivo per la verifica della qualità dei servizi offerti e delle scelte operate, ponendo così costantemente in discussione il proprio operato alla ricerca continua di quel miglioramento del servizio in grado di dare risposte esaurienti al crescente bisogno di salute e benessere per una migliore qualità della vita.

Afas una risorsa per la città

Introduzione

È antica, molto antica, l'arte del Farmacista! La cura, come la malattia, è nata con l'uomo. I primi studi scientifici risalgono addirittura intorno al 500 a.C., prima era solamente magia!

L'imperatore Federico II di Svevia, con la sua Scuola Medica Salernitana, tracciò le fondamenta per la tutela della salute pubblica ed emise un'evoluta legislazione sanitaria.

Si può affermare che la figura del Farmacista, l'esperto del rimedio farmacologico, nasce proprio in questo periodo: è lui che dette all'arte del farmacista dignità di professione. Da allora tante cose sono cambiate, ma molte sono rimaste le stesse:

il Farmacista, in Farmacia, spesso unico Presidio Sanitario, è sempre lì, ventiquattro ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, anche nelle zone più disagiate, pronto ad ascoltarti e indirizzarti verso i percorsi di salute e benessere, con competenza, professionalità e cortesia.

Il ruolo sociale della Farmacia Comunale è fondamentale nella catena dei servizi sanitari finalizzata a garantire il diritto alla cura e alla difesa della salute.

Essa è sempre pronta a darti servizi e prestazioni gratuite, a calmierare il mercato con prodotti a prezzo agevolato, a guidarti nei difficili percorsi verso la salute e il benessere: il nostro valore aggiunto.

La tutela della salute è il risultato di un insieme di atti e prestazioni con il Farmacista nel ruolo di mediatore tra il Cittadino e il farmaco. Infatti il farmaco non è un bene di consumo, al quale non possono essere applicate le semplici logiche commerciali, e non è mai un prodotto banale, nemmeno quando è da banco o senza obbligo di prescrizione, poiché contiene sempre importanti principi attivi che, anche se in quantità ridotta, sono comunque pericolosi per la salute se mal utilizzati o impiegati in maniera scorretta.

Schema generale

Il presente schema si articola in quattro sezioni:

- 1.** Nella prima sezione A.F.A.S., Azienda Speciale Farmacie del Comune di Perugia, che in seguito chiameremo semplicemente Azienda, si presenta al Cittadino dichiarando i propri fini istituzionali, statutari, di programma, nonché i principi fondamentali ai quali intende uniformare l'erogazione dei Servizi.
- 2.** Nella seconda sezione vengono fornite all'utente la descrizione dei servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, le strutture di erogazione, i livelli minimi di servizio, l'accessibilità, i tempi per l'approvvigionamento e la dispensazione dei farmaci, i tempi per l'erogazione dei Servizi, i Servizi in rete telematica e i rispettivi standard di qualità.
- 3.** Con la terza sezione si individuano i criteri di misurazione degli standard di qualità e di verifica dei risultati.
- 4.** Nella quarta sezione si indicano le modalità con le quali si assicura la tutela del Cittadino nei confronti dell'eventuale disservizio. Sono inoltre indicati: il percorso di comunicazione, i criteri per la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, le modalità di accesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), i criteri per gli eventuali risarcimenti.

Sezione Prima

Presentazione dell'Azienda e principi fondamentali.

Presentazione dell'Azienda

L'Azienda assicura ai Cittadini, nel proprio territorio, i seguenti servizi e prestazioni:

1.
Dispensazione
di farmaci e presidi

5.
Monitoraggio
e farmacovigilanza

9.
Fornitura di
prestazioni aggiuntive
gratuite e quelle
previste dalla Legge
69/2009

2.
Iniziative e campagne
di prevenzione

6.
Educazione sanitaria

10.
Paniere solidale
di prodotti a prezzo
agevolato

3.
Orientamento del
Cittadino nei confronti
dell'accesso ai servizi
socio-sanitari
e nella conoscenza
dei diritti

7.
Prenotazioni
di prestazioni
specialistiche
e analisi di laboratorio

11.
Iniziative sociali

4.
Assistenza integrativa

8.
Servizi di base

12.
Sportello Telematico
della Salute:
i servizi in rete



Afas ha sede a Perugia in via Fabio Filzi 16, tel. 075.505.85.08, fax 075.500.59.82, ed è articolata in undici farmacie distribuite nel territorio comunale.

E tre Farmacie in gestione per conto dei Comuni di Magione, Todi e Città della Pieve.

FARMACIA N°1

via della Pallotta 5/0
tel. 075.583.78.00
farmaciapallotta@afas.it

FARMACIA N°2

via Pergolesi 121/C
S. Sisto
tel. 075.528.00.48
farmaciasansisto@afas.it

FARMACIA N°3

via della Scuola 94
P.S. Giovanni
tel. 075.599.00.88
farmaciapsgiovanni@afas.it

FARMACIA N°4

Strada S. Marco
Cenerente, 83/H
S. Marco
tel. 075.440.20
farmaciasanmarco@afas.it

FARMACIA N°5

via Fabio Filzi 7
Madonna Alta
tel. 075.505.42.73
farmiciamadonnaalta@afas.it

FARMACIA N°6

via Eugubina 1
Monteluce
tel. 075.572.19.88
farmiciamonteluce@afas.it

FARMACIA N°7

Str. Ponte d'Oddi 8/A1
Montegrillo
tel. 075.584.75.00
farmiciamontegrillo@afas.it

FARMACIA N°8

via Fiesole 1
Centro comm. Emisfero
tel. 075.505.42.47
farmiciasettevalli@afas.it

FARMACIA N°9

Str. P. Felcino-P. Pattoli 24/C/3
Villa Pitignano
tel. 075.591.73.34
farmiciavillapitignano@afas.it

FARMACIA N°10

via dei Canottieri 5
S. Feliciano
tel. 075.847.60.26
farmiciasanfeliciano@afas.it

FARMACIA N°11

via Circonvallazione
Orvietana Est 7
Todi
tel. 075.894.27.87
farmiciatodi@afas.it

FARMACIA N°12

Str. Settevalli 925
Pila
tel. 075.514.96.43
farmiciapila@afas.it

FARMACIA N°13

Str. Trasimeno Ovest 161
Olmo
tel. 075.517.37.48
farmaciaolmo@afas.it

FARMACIA N°14

via Garibaldi 87
Città della Pieve
tel. 0578.298.046
farmiciacittadellapieve@afas.it

Fig. 8
Disposizione delle
Farmacie sul territorio.

Principi fondamentali

Il servizio di Farmacia è un'attività in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) e si ispira ai principi generali della Convenzione e alle leggi di settore. La Farmacia è il presidio sanitario più a portata dell'utente e più facilmente raggiungibile, sia per gli orari di apertura che per la diffusione nel territorio. Per questo, non solo assolve al suo ruolo primario, ossia la dispensazione del farmaco, ma si pone nei confronti dell'utenza come importante punto di riferimento in materia di consulenza socio-sanitaria, ancor più in un momento storico come quello attuale in cui le informazioni che il Cittadino riceve, spesso attraverso strumenti privi di autorevolezza e ufficialità, sono talvolta confuse e inesatte. Rispetto alle attività tipiche della Farmacia, l'Azienda negli anni ha individuato un numero via via maggiore di servizi aggiuntivi e di complemento nella sfera della salute, da fornire anche di concerto e/o in convenzione con le Strutture Sanitarie e le Associazioni che hanno come finalità la tutela e la promozione della salute ed eventualmente con le Farmacie private. Si favorisce così la prevenzione e si soddisfano al massimo i bisogni della popolazione, riuscendo a cogliere le istanze di una società in evoluzione e a formare nuove generazioni sempre più consapevoli dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.

Nel fornire i servizi l'Azienda adotta i principi fondamentali di: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Partecipazione, Efficacia ed Efficienza, Chiarezza e Competenza, Diritto di Scelta, Riservatezza, Rispetto delle Norme di Sicurezza, di Buona Preparazione e Conservazione.

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi prestati da Afas si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi relativa a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

Viene garantita la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni del servizio prestato.

CONTINUITÀ

Viene garantita la continuità del servizio secondo gli orari e i turni stabiliti dalla Azienda USL referente, la continuità dei rifornimenti e delle forniture per ridurre al minimo il disagio dovuto a eventuali prodotti mancanti.

PARTECIPAZIONE

L'utente può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico; l'Azienda garantisce l'identificabilità del personale e dei Direttori delle sedi mediante cartellini di riconoscimento.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Azienda si prefigge l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio attraverso l'adeguamento costante dei sistemi operativi e procedurali, l'aggiornamento e la formazione del personale, l'adeguamento delle sedi.

CORTESIA

L'Azienda si impegna a intrattenere rapporti con l'utente improntati al reciproco rispetto e alla cortesia.

CHIAREZZA E COMPETENZA

Il linguaggio usato con l'utente sarà chiaro e comprensibile; le informazioni di natura sanitaria saranno fornite esclusivamente da personale laureato, le informazioni sui servizi e le prestazioni saranno fornite da personale altamente qualificato.

DIRITTO DI SCELTA

Per quanto riguarda i farmaci senza obbligo di prescrizione e i prodotti per la salute e il benessere, l'utente sarà messo in condizione di scegliere fra diverse alternative e il Farmacista proporrà sempre il prodotto più conveniente per l'utente a parità di qualità.

RISERVATEZZA

Tutti i servizi e le prestazioni saranno erogati nel rispetto della riservatezza e, in ottemperanza alle leggi sulla privacy, anche utilizzando spazi appositamente realizzati presso ogni sede.

RISPETTO DELLE NORME DI SICUREZZA, DI BUONA PREPARAZIONE E CONSERVAZIONE

L'Azienda si obbliga al rispetto della normativa vigente in materia, adeguando le sedi e i laboratori per le preparazioni galeniche.



afas

FARMACIE
COMUNALI
PERUGIA

NON ABBASSARE MAI LA GUARDIA

Le malattie sessualmente
trasmesse non guardano
in faccia nessuno

CAMPAGNE DI
PREVENZIONE
AFAS

GIORNATA
MONDIALE
CONTRO L'AIDS

1° dicembre 2018

Fig 9

STOP MST

Campagna contro le malattie
sessualmente trasmesse
Dicembre 2018

www.afas.it

#LAFARMACIASOCIALE

Sezione Seconda

Informazione sulle strutture e sui servizi offerti

Tipologia dei servizi

Con la propria offerta dei Servizi in Farmacia nello spazio denominato “angolo della salute”, Afas ha anticipato già a metà degli anni Novanta ciò che la Legge 69/2009 ha poi definito con maggior chiarezza in merito ai compiti e alle funzioni assistenziali fruibili nei presidi farmaceutici.

Afas fin dal suo inizio, oltre alla distribuzione del farmaco, ha puntato anche sull'erogazione di Servizi gratuiti a favore della Cittadinanza. Essi hanno trovato, e trovano ancora, la loro realizzazione sia all'interno delle proprie Farmacie che nei territori di competenza, come le scuole, le case di riposo, la comunità, i centri socio-culturali ecc., riuscendo anche a raggiungere gli utenti più disagiati. All'interno delle Farmacie è stato realizzato l'“angolo della salute”, uno spazio apposito in cui il farmacista dedica qualche minuto in più di attenzione a tutti coloro che desiderano un consiglio o un suggerimento e nel quale sono riunite tutte le attrezzature necessarie a fornire le prestazioni. Con l'avvento della Legge 69/2009 il Legislatore ha permesso l'introduzione di nuovi Servizi erogabili dalle Farmacie, sia al loro interno sia a domicilio. Si realizza così quello che la Legge 833/1978 aveva concepito per le Farmacie definendole importanti presidi del S.S.N. nel territorio. La Legge 69/2009 va a gestire in maniera attiva il paziente cronico, in una popolazione sempre più anziana e pluripatologica.

La Regione Umbria, con la DGR n° 705 del 27/06/2016, si è infine espressa con maggior precisione in quattro allegati sulla tipologia di questi Servizi, sulla collocazione della loro erogazione all'interno delle Farmacie e sul modus operandi del personale addetto:

1. Prestazioni analitiche di prima istanza rientranti nell'ambito dell'autocontrollo.
2. Screening cardiovascolare.
3. Utilizzo dei dispositivi strumentali per i servizi di secondo livello erogabili in farmacia.
4. Erogazione da parte delle farmacie di specifiche prestazioni professionali (infermieri e fisioterapisti).

Descrizione dei servizi offerti e standard di qualità

Qui di seguito vengono elencati i servizi che le farmacie di Afas offrono, sia quelli di base, collegati cioè alla dispensazione del farmaco, sia quelli integrativi gratuiti, volti al miglioramento della salute e della qualità della vita, nonché degli standard di qualità ai quali deve uniformarsi il servizio.

GUARDIA FARMACEUTICA

Il servizio di guardia farmaceutica assicura ai Cittadini la reperibilità dei farmaci al di fuori dell'orario di apertura ordinario ed è regolato da una apposita legge regionale.

L'Azienda assicura tale servizio nel territorio comunale con le Farmacie n° 3 e n° 5 che rimangono aperte dalle 13 alle 16 e dalle 20 alle 24 (secondo turnazione la prima e per 365 giorni all'anno la seconda) e con il servizio di reperibilità su chiamata, laddove è previsto; consultando le bacheche di ogni farmacia o il sito internet di Afas (www.afas.it) è possibile sapere qual è la farmacia di turno più vicina.

Sono indicatori di qualità:

- L'accessibilità e la visibilità dello sportello
- L'accessibilità alle informazioni
- Il tempo di risposta alla chiamata

DISPONIBILITÀ DI FARMACI E PRESIDI

L'Azienda si impegna a dotare le proprie sedi di una quantità di farmaci e presidi in grado di soddisfare le richieste dei Cittadini in tempo reale e riducendo comunque al minimo i disagi collegati ai tempi di approvvigionamento.

Sono indicatori di qualità:

- Scorte di farmaci e presidi adeguati alle richieste
- Minimo 3 approvvigionamenti giornalieri

PREPARAZIONI GALENICHE MAGISTRALI E OFFICINALI

Oltre al rispetto delle Norme di Buona Preparazione (NBP), l'Azienda si impegna a dotare le confezioni di etichette esaurienti e complete per quanto riguarda le informazioni, trasparenti per quanto riguarda la tariffa.

Sono indicatori di qualità:

- Scorte delle materie prime adeguate alla richiesta
- Etichetta visibile ed esauriente

FARMACOVIGILANZA

L'Azienda si impegna ad applicare le norme in merito alla Farmacovigilanza, anche in collaborazione con i medici di base e le strutture previste dal Servizio Sanitario Nazionale.

L'Azienda attraverso i propri operatori si impegna a prestare particolare attenzione a tutte le segnalazioni di sospette reazioni avverse, sia relative alle specialità medicinali che ai farmaci da banco (OTC) e senza obbligo di prescrizione (SOP), oltre ai prodotti fitoterapici e ai cosmetici.

Si rende inoltre disponibile a effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti più frequenti, quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Centri di Salute o altri Servizi Sanitari operanti nel territorio.

È indicatore di qualità:

- Tempestività nella valutazione della sospetta reazione avversa

CONSERVAZIONE DEI MEDICINALI E DEI PRODOTTI.

L'Azienda si impegna a dotare tutte le sedi di frigoriferi all'avanguardia, le cui temperature risultano essere facilmente controllabili anche con effetto retroattivo, per la conservazione dei farmaci a temperatura controllata.

Conformità delle condizioni climatiche dei locali, debitamente climatizzati.

Sono indicatori di qualità:

- Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali
- Temperatura dei locali: max 27° C

INFORMAZIONE SUI FARMACI

L'Azienda si fa carico, attraverso il suo personale laureato, continuamente informato e aggiornato, di tutte le informazioni riguardanti il farmaco, il parafarmaco e i presidi, anche se non acquistati attraverso le sue sedi, sia per quanto riguarda l'attività terapeutica che la mutabilità, anche aggiornando puntualmente il sistema informatico.

Sono indicatori di qualità:

- La competenza del personale laureato
- La scheda tecnica dei prodotti reperibile nel sistema informatico

INFORMAZIONE SUI SERVIZI

L'Azienda si impegna a formare tutto il personale, affinché lo stesso sia in grado di fornire in forma esauriente, informazioni sui servizi erogati dalla stessa e sull'accesso ai servizi prestati dal Servizio Sanitario Nazionale, sia presso le sedi che attraverso l'accesso al sito internet **www.afas.it**.

Sono indicatori di qualità:

- La competenza del personale
- Costante aggiornamento del sito internet

CUP - PRENOTAZIONI DI VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI DI LABORATORIO

Presso ogni sede dell'Azienda viene erogato rapidamente il servizio di prenotazione CUP con relativa riscossione ticket, in un'area appositamente attrezzata.

È indicatore di qualità:

- Tempestività e riservatezza (compatibilmente con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco)

LA FARMACIA DEI SERVIZI

Nell'“angolo della salute”, posto all'interno di ogni sede, si ritrovano riunite tutte quelle attrezzature necessarie a fornire queste prestazioni.

a) Test diagnostici: gli autotest sono effettuati con l'ausilio di apparecchi automatici omologati e tarati periodicamente; il Cittadino può accedere gratuitamente al servizio una/due volte all'anno (più volte solo per soggetti a rischio). I dati riscontrati saranno trascritti nella scheda apposita (dove risultano tra l'altro i valori del peso e della pressione arteriosa). In tutte le sedi Afas è possibile misurare la colesterolemia totale e la

glicemia totale. Nelle sedi in possesso dei requisiti previsti dalla DGR n° 705 del 27/06/2016 è possibile misurare anche l'emoglobina glicata, il profilo lipidico e il carico di glucosio 24h. In occasione del mese della prevenzione delle malattie cardio-ischemiche si effettua, inoltre, uno screening di massa gratuito.

Sono indicatori di qualità:

- Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi
- Garanzia dei valori rilevati

b) Misurazione della Pressione

Arteriosa: si effettua con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; l'utente può usufruire di questo servizio gratuito almeno due volte alla settimana. Gli sarà consegnata una scheda dove poter inserire i valori pressori riscontrati, permettendogli così di seguire l'andamento della sua pressione arteriosa nel tempo. Per favorire la prevenzione delle malattie cardiovascolari, l'Azienda si impegna, un mese all'anno, a promuovere uno screening di massa gratuito di tutti i cittadini.

Sono indicatori di qualità:

- Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi
- Disponibilità di apparecchi automatici validati
- Risposta scritta e garanzia dei valori rilevati

c) Controllo del Peso: l'iniziativa prevede, oltre alla verifica gratuita del peso, la disponibilità degli operatori a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

Sono indicatori di qualità:

- Garanzia dei valori rilevati
- Disponibilità di apparecchi automatici validati



FARMACIE
COMUNALI
PERUGIA

LA FARMACIA DEI SERVIZI



Fig 10
Afas la farmacia dei servizi
La Farmacia nel territorio
Novembre 2018

d) Telemedicina: prevede l'utilizzo di apparecchiature elettroniche per l'effettuazione, su prescrizione medica, di elettrocardiogrammi, holter cardiaco e pressorio, tutti validati da un medico cardiologo delle strutture sanitarie pubbliche del territorio.

Sono indicatori di qualità:

- Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi
- Disponibilità di apparecchi automatici validati
- Risposta scritta e garanzia dei valori rilevati

e) Prestazioni professionali: all'interno delle sedi preposte è possibile effettuare o prenotare a domicilio prestazioni professionali di tipo infermieristico e fisioterapico, previa prescrizione medica laddove prevista.

Sono indicatori di qualità:

- Competenza del personale.
- Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi.
- Garanzia dei valori rilevati

f) Monitoraggio della TAO (Terapia Anticoagulante Orale) attraverso la determinazione del PT-INR con la tecnica del prelievo capillare: presso le Farmacie che dispongono degli adeguati spazi (secondo la DGR n° 705 del 27/06/2016) è possibile effettuare la determinazione della coagulazione del sangue, i cui dati verranno poi trasmessi al centro TAO dell'Asl 1 dell'Umbria.

Sono indicatori di qualità:

- Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi.
- Apparecchio validato CoaguCheck
- Gestionale Taonet
- Connettore (invio automatico dati)

g) Screening per il rischio cardiovascolare: in ottemperanza al Piano Regionale di Prevenzione 2014/2018 (DGR 746 del 28/05/2015) le Farmacie dotate degli adeguati spazi partecipano all'attività di screening della popolazione compresa fra i 45 e 59 anni.

Sono indicatori di qualità:

- Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi
- Garanzia dei valori rilevati
- Disponibilità di apparecchi automatici validati

SCHEDE INFORMATIVE/INFORMAZIONE

L'Azienda realizza, anche con l'ausilio della professionalità dei dipendenti, Schede informative da distribuire agli utenti in Farmacia, sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, ecc. Tali schede saranno spedibili anche attraverso il sito internet **www.afas.it**

Sono indicatori di qualità:

- Legittimazione del Comitato Scientifico
- Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie

CAMPAGNE DI PREVENZIONE E NEWSLETTER

L'Azienda si fa promotrice di campagne di prevenzione e di promozione della salute, anche attraverso la pubblicazione di notizie riguardanti quest'ultima, mettendo a disposizione della popolazione materiale informativo adeguato diffuso in maniera capillare nel territorio comunale.

Sono indicatori di qualità:

- Regolarità, chiarezza
- Visibilità degli annunci informativi

EDUCAZIONE SANITARIA IN SEDI ESTERNE ALLA FARMACIA: SCUOLE, CENTRI SOCIO-CULTURALI, UNIVERSITÀ, ASSOCIAZIONI.

L'Azienda si fa carico di interventi di Informazione, Educazione Sanitaria ed Educazione alla Salute, nelle scuole elementari, medie inferiori, nei Centri socioculturali per anziani, nelle Università, nelle comunità, nelle Case di riposo, anche in collaborazione con altre strutture e servizi sanitari operanti nel territorio.

È indicatore di qualità:

- Competenza riconosciuta e documentata dei relatori

INIZIATIVE SOCIALI

La mission aziendale recita: "Afas crea valore attraverso la fusione delle sue due anime: quella sociale e quella imprenditoriale". Al fine di sottolineare con maggior forza l'aspetto sociale dell'Azienda, quest'ultima si fa promotrice di iniziative che interessano, di anno in anno, le diverse stagioni della vita.

È indicatore di qualità:

- Competenza riconosciuta e documentata dei soggetti coinvolti

SITO INTERNET

L'Azienda ha messo a disposizione degli utenti che usano la rete quale valido supporto informativo un suo sito: **www.afas.it**. In esso sono contenute tutte le informazioni relative all'Azienda e ai suoi servizi, oltre alla possibilità di prenotare, direttamente dal proprio domicilio, esami di laboratorio e visite specialistiche attraverso il CUP, oltre ad avere informazioni sulla disponibilità di farmaci e prodotti e relativa prenotazione.

Sono indicatori di qualità:

- Aggiornamento costante delle informazioni fornite
- Visualizzazione puntuale delle richieste e segnalazioni ricevute

L'ANIMA HA BISOGNO di un *luogo*

I Disturbi del Comportamento Alimentare
PREVENIRE, CONOSCERE, GUARIRE



Fig. 11

Incontriamoci in farmacia

I disturbi del comportamento
alimentare
Ottobre 2017

**INCONTRIAMOCI
IN FARMACIA**
CONOSCERE PER PREVENIRE

afas

FARMACIE
COMUNALI
PERUGIA


USL Umbria1

Sezione Terza

I criteri di misurazione e di valutazione

Servizio	Indicatori di qualità	Misurazione e verifica
Guardia Farmaceutica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accessibilità e visibilità dello sportello ▪ Accessibilità alle informazioni ▪ Tempo di risposta alla chiamata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo di risposta: 5 minuti in caso di servizio a battenti chiusi, 30 minuti a chiamata ▪ Soddisfazione del 90% delle richieste
Disponibilità farmaci e presidi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scorte di farmaci e presidi adeguati alle richieste ▪ Minimo 3 approvvigionamenti giornalieri 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilità minima del 90% delle richieste ▪ Tempo di rifornimento per i prodotti mancanti: max 4 ore da apertura del servizio
Preparazioni galeniche Magistrali e Officiali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scorte delle materie prime adeguate alla richiesta ▪ Etichetta visibile ed esauriente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presenza di etichetta visibile ed esauriente ▪ Consegna della preparazione entro le 8 ore successive alla presentazione della ricetta/richiesta
Conservazione dei medicinali e dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Congruità delle condizioni climatiche necessarie alla corretta conservazione dei medicinali ▪ Temperatura dei locali: max 27° C 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrazione storica delle temperature del frigorifero ▪ Temperature controllate degli ambienti farmacia e magazzino
Farmacovigilanza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempestività nella valutazione della sospetta reazione avversa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trasmissione puntuale alle Autorità Competenti entro 3 o 6 giorni, a seconda del tipo di reazione, dalla segnalazione dell'utente

Servizio	Indicatori di qualità	Misurazione e verifica
Informazione sui farmaci	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenza del personale laureato ▪ Scheda tecnica reperibile nel sistema informatico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presenza del caduceo (distintivo) dell'ordine professionale ▪ Indicazione del nome del farmacista nell'apposito tesserino di riconoscimento
Informazione sui servizi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenza del personale ▪ Aggiornamento costante del sito internet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicazione del nome del farmacista nell'apposito tesserino di riconoscimento
CUP-Prenotazioni di visite specialistiche ed esami di laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempestività e riservatezza (compatibilmente con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evasione della richiesta nel minor tempo possibile, e comunque non oltre 4 ore dalla presentazione (anche per quelle effettuate tramite sito internet, salvo interruzione del collegamento in rete)
Test autodiagnostici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi ▪ Garanzia dei valori rilevati 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riservatezza ▪ Controllo periodico delle apparecchiature
Misurazione della pressione arteriosa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi ▪ Disponibilità di apparecchi automatici validati ▪ Risposta scritta e garanzia dei valori rilevati 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riservatezza ▪ Controllo periodico delle apparecchiature
Controllo del peso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garanzia dei valori rilevati ▪ Disponibilità di apparecchi automatici validati 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controllo periodico delle apparecchiature
Telemedicina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi ▪ Disponibilità di apparecchi automatici validati ▪ Risposta scritta e garanzia dei valori rilevati 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riservatezza ▪ Controllo periodico delle apparecchiature
Prestazioni professionali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competenza del personale ▪ Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi ▪ Garanzia dei valori rilevati 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicazione del nome del professionista nell'apposito tesserino di riconoscimento ▪ Riservatezza ▪ Controllo periodico delle apparecchiature

Servizio	Indicatori di qualità	Misurazione e verifica
Monitoraggio della TAO	<ul style="list-style-type: none"> ■ Esistenza di un'area destinata ai servizi ■ Apparecchio validato CoaguCheck ■ Gestionale Taonet ■ Connettore (invio automatico dati) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Riservatezza ■ Controllo periodico delle apparecchiature
Screening per il rischio cardiovascolare	<ul style="list-style-type: none"> ■ Esistenza di un'area riservata destinata ai servizi ■ Garanzia dei valori rilevati ■ Disponibilità di apparecchi automatici validati 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Riservatezza ■ Controllo periodico delle apparecchiature
Schede informative/informazione	<ul style="list-style-type: none"> ■ Legittimazione del Comitato Scientifico ■ Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Disponibilità delle schede alla richiesta
Campagne di prevenzione e Newsletters	<ul style="list-style-type: none"> ■ Visibilità degli annunci informativi ■ Regolarità e chiarezza 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diffusione capillare attraverso le Farmacie e a mezzo stampa ■ Almeno 3 pubblicazioni all'anno
Educazione Sanitaria in sedi esterne alla Farmacia: Scuole, Centri socioculturali, Università, Associazioni	<ul style="list-style-type: none"> ■ Competenza riconosciuta e documentata dei relatori 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M. e partecipazione documentata ai corsi di formazione dei relatori
Sito internet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aggiornamento costante delle informazioni fornite ■ Visualizzazione puntuale delle richieste e segnalazioni ricevute 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Scarico, almeno 2 volte al giorno, delle richieste e segnalazioni ricevute ■ Incremento del numero dei visitatori e utenti del servizio
Iniziative sociali	<ul style="list-style-type: none"> ■ Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Disponibilità delle informazioni alla richiesta

afas

FARMACIE
COMUNALI
PERUGIA

Dalla parte delle famiglie numerose

Offerte, sconti e promozioni dedicate



Sezione Quarta

La tutela del cittadino

Il Cittadino come legittimo portatore di diritti.

L'Azienda pone al centro della sua azione, nell'attività di dispensazione di farmaci ed erogazione di servizi, il Cittadino, come legittimo portatore di diritti. L'Azienda garantisce inoltre una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco, ma soprattutto si astiene dall'allestimento di 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 l'Azienda assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei Cittadini. A tal proposito, l'Azienda ha individuato un "Percorso di Comunicazione", che vede il coinvolgimento attivo del Cittadino. Attraverso di esso, Egli può verificare se i servizi prestati sono rispondenti ai suoi bisogni e se le qualità e l'efficacia sono adeguati agli standard stabiliti.



Fig. 12/13
Afas per la famiglia
Offerte dedicate e campagna
"fondo per la famiglia"
Maggio 2017

Il “Percorso di Comunicazione”

Il “Percorso di Comunicazione” proposto si articola in vari momenti:

INFORMAZIONE

Attraverso la pubblicazione e la distribuzione della Carta dei Servizi, il Cittadino viene informato sulle strutture e i servizi offerti dall’Azienda. La stessa è disponibile sul sito internet all’indirizzo **www.afas.it**.

Periodicamente l’Azienda si impegna ad aggiornare l’informazione per far conoscere meglio le caratteristiche e le problematiche attuali ed evolutive delle Farmacie e la logica che le alimenta.

VERIFICA

- 1.** Ogni Cittadino, fruitore dei servizi messi a disposizione dall’Azienda, ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi.
- 2.** L’Azienda si impegna inoltre a migliorare gli standard forniti attraverso verifiche periodiche degli stessi e del loro raggiungimento, anche coinvolgendo Associazioni di volontariato e di tutela dei Cittadini.
- 3.** L’Azienda si impegna alla pubblicazione periodica, sia su carta che sul sito internet, di un questionario di valutazione dei servizi offerti e di suggerimenti per il miglioramento e incremento degli stessi.

Periodicamente una Commissione composta dal Direttore Generale, da un Membro del Consiglio di Amministrazione, dal Referente dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), da un Rappresentante Sindacale dei Dipendenti verificherà i risultati del monitoraggio.

4. Il Cittadino potrà esercitare i suoi diritti ed esigere il rispetto degli obblighi assunti con la Carta dei Servizi rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). L'Ufficio è aperto tutti i martedì dalle ore 12:00 alle ore 14:00, presso la **sede dell'Azienda in via F. Filzi 16/i, tel. 075.505.85.08.**

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere inoltrati anche telefonicamente al numero **075.505.85.08** tutti i giorni feriali dalle ore 9:00 alle ore 13:00, tramite fax al numero **075.500.59.82**, oppure per email all'indirizzo **afas@afas.it**, e saranno messi a disposizione della Commissione prevista nella Terza Sezione al punto Verifica. La loro valutazione, unitamente alla verifica dei questionari sul gradimento del servizio da parte degli utenti, consentirà all'Azienda di mettere in atto le modifiche eventuali necessarie a migliorare la qualità del servizio erogato.

RISARCIMENTI

L'Azienda garantisce un risarcimento economico pari a € 15,00, volto a compensare eventuali disagi subiti dai Cittadini nei seguenti casi:

- A.** mancata consegna, entro le 4 ore, dei medicinali e presidi non disponibili al momento della richiesta;
- B.** mancata consegna, entro le 8 ore, dei preparati galenici magistrali.

CONDIZIONI PER OTTENERE L'INDENNIZZO

- Disponibilità dei prodotti nella rete distributiva.
- Presentazione di apposita ricevuta, rilasciata dalla Farmacia, recante ora e data della richiesta e ora e data di consegna del sospeso.

MODALITÀ DI RISARCIMENTO

La richiesta di risarcimento può essere presentata presso una Farmacia Comunale mediante compilazione di apposito modello disponibile presso tutte le Farmacie Comunali e nel sito internet www.afas.it. Acquisito il parere del Direttore Generale di cui al punto 3, si procederà alla liquidazione entro 30 giorni dalla richiesta mediante invio di assegno circolare non trasferibile al domicilio del richiedente o per accredito a mezzo bonifico bancario.

... ciò che tutti devono sapere.

1.
Non giocare
con le medicine.

4.
Non tenere le
medicine a portata
dei bambini.

8.
Non superare le dosi
consigliate.

2.
Controllare sempre
la scadenza,
conservare i farmaci
in luogo adatto.
Rispettare la
temperatura
di conservazione.

5.
Non abusare
delle medicine.

9.
Il farmaco del vicino
non è buono per tutti.

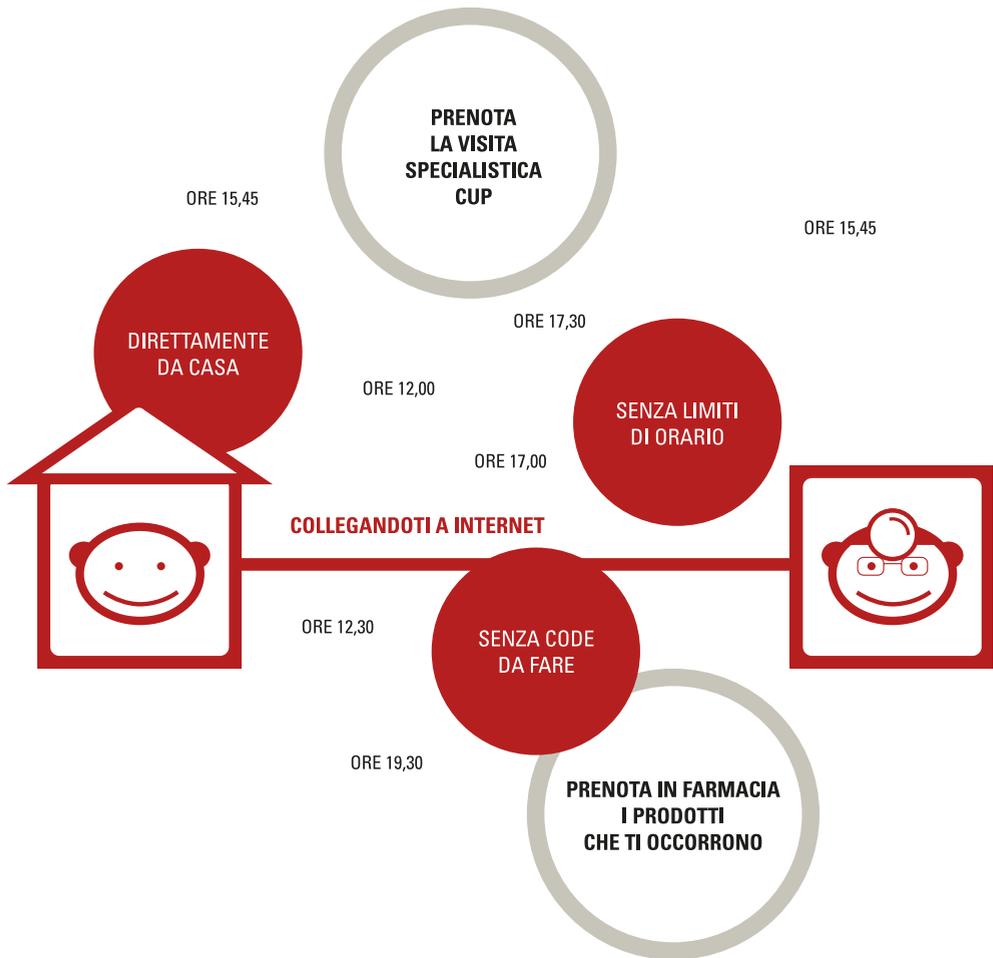
3.
Il Farmacista,
una guida sicura
per la salute.

6.
L'autoterapia non
è un gioco di società!

10.
Il farmaco da banco
è comunque
un medicinale!

7.
Il medicinale
non sempre è privo
di rischi e non è
un bene di consumo.

www.afas.it





us
sa i
US



sa la te
l cuore
salo



Fig. 14

Campagne AFAS

da sinistra a destra:

SETTIMANA MONDIALE
DELLA TIROIDE
Maggio 2016

GIORNATA DEL SOLLIEVO
40° Anniversario fondazione ANT
Maggio 2018

STOP MST
*Prevenzione malattie sessualmente
trasmissibili
Ottobre 2016*

Approvata dal Comune di Perugia
con Delibera di Giunta Comunale
n. 439 del 29.11.2018



**Azienda Speciale
Farmacie del Comune
di Perugia**

Perugia, via F.Filzi, 16/i
tel. 075.505.85.08
fax 075.500.59.82

**www.afas.it
afas@afas.it**