

9. **provvede** al superamento delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità al servizio farmaceutico per i cittadini diversamente abili compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;

mantiene, attraverso l'Associazione di categoria, rapporti costanti con le associazioni dei malati e con le associazioni di cittadini allo scopo di realizzare progetti condivisi che possano migliorare la qualità del servizio;

presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.) con problemi specifici.

10. L'elenco delle Farmacie della Provincia di Bergamo è pubblicato sui siti www.asl.bergamo.it (alla voce Farmacie e farmaci) e www.federfarma.bergamo.it, nonché sulle Pagine Gialle alla voce Farmacie.

Timbro della Farmacia



FEDERFARMA BERGAMO **ASSOCIAZIONE TITOLARI FARMACIA**

PRESENTA

CARTA DEI SERVIZI **DELLA FARMACIA**

24122 BERGAMO – Via E. Novelli, 6 Tel. 035.238072 - Fax 035.238458

sito internet: www.federfarma.bergamo.it

I rapporti tra cittadini e Farmacia sono regolati dalla **Carta dei Servizi della Farmacia**.

La Carta comprende **dieci standard di qualità** che ti invitiamo a conoscere in queste pagine.

Le Farmacie rivestono un ruolo intermedio tra cittadino e medicinali nel settore della assistenza sanitaria di base.

La Farmacia:

- 1. fornisce** una consulenza sull'uso dei farmaci 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 ed è a disposizione per favorire la comprensione della posologia e degli eventuali effetti collaterali e/o interazioni con altri farmaci da parte del cittadino;
indica ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici;
mette a disposizione un "angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato.
- 2. si pone** come un servizio pronto ad accogliere le esigenze sanitarie dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di conforto;
garantisce 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.
- 3. attiva** servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le Asl e, ove necessario con le associazioni di volontariato, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, al noleggio di apparecchi elettromedicali;
prevede uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi.
- 4. propone** alla autorità competente, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alla normativa vigente;

garantisce che i turni di servizio rispondano alla presente Carta dei Servizi attraverso un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui è situata.

- 5. espone** una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre Farmacie, oltre al numero verde 800.356114 al quale rivolgersi per qualsiasi informazione relativa al servizio;
promuoverà, attraverso l'Associazione di Categoria, la realizzazione progressiva di criteri uniformi di turnazione per tutta la Provincia, rendendone possibile la pubblicazione cartacea oltre che nelle modalità sopra indicate.
- 6. crea**, al suo interno, uno spazio apposito dedicato alle informazioni di carattere socio-sanitario, disponibile anche ad ospitare informazioni fornite dalla Asl sui propri servizi;
garantisce l'accessibilità di tutte le informazioni che governano il servizio farmaceutico e la dispensazione dei farmaci;
fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti e servizi presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi;
dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento; promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie.
- 7. garantisce** al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- 8. promuove**, onde evitare disagi ai cittadini anche dal punto di vista burocratico, un contatto costante con il medico prescrittore;
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;
rende disponibili nei locali accessori utili al cittadino quali sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quant'altro si renda necessario;
garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco.