



## Carta dei servizi

### **PREMESSA**

La farmacia costituisce un presidio socio-sanitario cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale ai cittadini, preposto all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

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

E' allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino e un accordo di collaborazione tra Azienda e cittadini per migliorare la qualità dell'intervento di tutela e di promozione dei diritti di cittadinanza sociale e del benessere della persona.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia, al di là di quanto previsto dalla normativa vigente, prevede un contatto diretto con la cittadinanza a favore della quale non solo viene erogato il servizio di dispensazione dei medicinali ma anche, e soprattutto, un'attività di consiglio ed ascolto delle esigenze della popolazione. L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani.

Nel fornire il servizio l'Azienda adotta i principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici previsti dalla normativa vigente e nello specifico si uniforma ai criteri di :

### **Eguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi senza discriminazione per motivi di sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socio-economiche. In particolare, il personale impiegato nelle singole farmacie è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **Imparzialità e trasparenza**

L'Azienda, attraverso i propri dipendenti, opera in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie promuovendo il diritto alla salute ed assicurando ad ogni cittadino un comportamento obiettivo, equo e rispettoso ed improntando la propria azione alla ricerca del benessere del cittadino e dell'offerta di un servizio efficiente.

### **Continuità**

L'Azienda si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile il

disagio per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio.

### **Partecipazione**

L'Azienda si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini per migliorare l'erogazione dei servizi.

### **Efficienza ed efficacia**

L'Azienda si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, anche attraverso la formazione e l'aggiornamento del proprio personale.

## **IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE**

L'Azienda Speciale Farmasociosanitaria Capitolina Farmacap, d'ora in poi detta Farmacap, avente sede legale in Roma, Via Ostiense 131/L, è un ente strumentale del Comune di Roma, dotata di personalità giuridica, soggettività fiscale ed autonomia imprenditoriale ed ha per oggetto le attività inerenti alla distribuzione di farmaci e prestazioni di servizi sociali che esplica nelle farmacie di cui all'elenco sotto indicato.

## **SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACAP**

La Farmacap assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

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

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalle farmacie comunali Farmacap anche le seguenti prestazioni:

### **a) servizi di base**

#### **Misurazione della pressione:**

viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente.

#### **Controllo del peso:**

l'iniziativa prevede oltre alla verifica del peso e su richiesta dell'utente, interventi di informazione per una corretta alimentazione, primo passo per la prevenzione di numerose patologie.

### **b) Consigli per la salute**

Ciascun cittadino può rivolgersi in farmacia per ottenere un consiglio o una risposta in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

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

**c) La vetrina ed i banchi delle farmacie comunali** sono adattati anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

#### **d) Schede informative**

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

#### **e) Prevenzione ed educazione sanitaria**

La Farmacap collabora con gli enti pubblici per interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nel territorio e con i cittadini in genere.

La Farmacap collabora inoltre con le Aziende Sanitarie Locali a programmi di farmacovigilanza, laddove richiesto.

### **STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI**

#### **Standard di Qualità**

La Farmacap garantisce:

- 1) che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- 2) che i farmaci non immediatamente disponibili in farmacia vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24/48 ore nei giorni feriali, purché siano disponibili nel normale ciclo distributivo;
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione ai clienti interessati ed alla Regione Lazio, come da disposizioni di legge vigente;
- 4) che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici per il disturbo segnalato;
- 5) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- 6) che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto, nel pieno rispetto della riservatezza;
- 7) che venga effettuato un adeguato controllo:  
della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia e di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- 8) che venga effettuata la pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia nel rispetto della normativa vigente;
- 9) la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del

- nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci ;
- 10) il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
  - 11) una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco; rispetta le norme della farmacopea ufficiale per la preparazione e la confezione dei farmaci; 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;
  - 12) si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di conforto;
  - 13) 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;
  - 14) fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi;
  - 15) promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
  - 16) arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;
  - 17) lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera;
  - 18) espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono delle farmacie ivi indicate;
  - 19) affigge un cartello con la dicitura «Non fumare» e si impegna a far rispettare tale indicazione in tutti i propri locali;
  - 20) provvede alla rimozione delle barriere architettoniche, esterne ed interne, e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
  - 21) presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.);
  - 22) attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con i municipi, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, alle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi pubblici (RECUP), all'erogazione della consulenza psicologica, di attività di orientamento, indirizzamento e segretariato sociale;
  - 23) eroga il servizio di Teleassistenza anziani, attraverso una fase iniziale di analisi del bisogno e del livello di autosufficienza dell'anziano con azioni specifiche (telefonate di compagnia, consegna farmaci a domicilio, interventi domiciliari in situazioni di emergenza, attivazione della rete sociale) atte a monitorare e rispondere alle condizioni di disagio e bisogno della popolazione anziana.

### **Impegni e programmi**

La Farmacap si impegna a:

- adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di sciopero nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
- collaborare con le Aziende sanitarie locali ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
- praticare gli orari di apertura propri del settore;
- comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno:  
le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio;  
le decisioni che riguardano gli stessi utenti e loro motivazioni;

### **DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI**

Il cittadino può avanzare critiche o reclami in forma scritta, in merito al mancato rispetto dei principi e standar esposti in questa Carta, o chiedere un appuntamento con il Direttore della farmacia. Il cittadino potrà inviare le proprie osservazioni all'indirizzo di posta elettronica: amm.trasparente@farmacap.it, ovvero per iscritto all'indirizzo: Azienda Speciale Farmasociosanitaria Capitolina Farmacap – Via Ostiense 131/L- 00154 Roma.

### **INFORMAZIONI UTILI**

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. Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco è una sana abitudine.
4. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
5. Non si devono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.
6. Segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura è un tuo diritto e aiuta tutti.
7. E' bene riporre i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato; preferibilmente in armadietti chiusi, lontano dall'accesso di bambini;
8. E' opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
9. Non bisogna gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.
10. E' molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il tuo farmacista.

## ELENCO FARMACIE FARMACAP

FARMACIE	TELEFONO	FAX	INDIRIZZO	C A P
ANNUNZIATELLA	06/51531196	06/51966215	VIA G. CANEVA, 15/17	00142
ARICCIA-COLLI ALB.	06/7807794	06/78390140	VIA SERMONETA, 10	00179
BORGATA FIDENE	06/87131569	06/87232864	V.LE G. CERVI, 14/30	00139
BORGHESIANA	06/20766231	06/20747909	VIA PETRALIA SOTTANA, 55/57	00132
BRUNO PELIZZI	06/72902432	06/72905329	V.LE R. VIGNALI, 66	00173
CASALOTTI II	06/61565044	06/61567658	VIA di CASALOTTI, 140/146	00166
CASILINO 23-ISOLA LIRI	06/24300018	06/24300018	VIA FERRAIRONI, 25 Ed. T 1/A	00177
CASTEL FUSANO	06/50915735	06/50937070	VIA TORCEGNO, 45	00124
CASTEL GIUBILEO	06/8804500	06/88529721	VIA MONTAPPONE, 46	00138
CASTEL PORZIANO	06/50918014	650937276	VIA G.A. BORGESSE, 3-5	00124
CECCHINA II	06/8274393	06/82085826	VIA GASPARA STAMPA, 71	00137
CINECITTA' EST	06/7219803	06/72973082	V.LE CIAMARRA 66/68	00173
COLLI ANIENE-GOTTIFREDI	06/40801786	06/40814964	VIA D'ONOFRIO, 70	00155
COLLE PRENESTINO	06/22427821	06/22427043	VIA PRENESTINA, 1206 A/B	00132
CORVIALE-POGGIO VERDE	06/6590869	06/65190546	VIA dei SAMPIERI, 6	00148
DELLE ANTILLE	06/56340014	06/56038848	VIA DELLE CANARIE, 40	00121
DELLE PALME	06/21802438	06/25213449	VIA DELLE PALME, 195/A	00171
DIVISIONE TORINO	06/50514344	06/50992931	VIA M. GHETALDI, 22-24-26	00143
DRAGONCELLO	06/5218683	06/5218517	VIA C. CASINI, 165	00126
E. WOLF FERRARI	06/50930593	06/50912250	VIA E. W. FERRARI, 242 E/F	00124
FERONIA	06/4505969	06/41792021	VIA DEL PEPERINO, 38	00158
FERRATELLA	06/5012802	06/50991470	V.LE CESARE PAVESE, 310	00144
FORTE TIBURTINO	06/43254243	06/43562883	VIA D. ANGELI, 59-61	00159
GASPERINA	06/72672539	06/72394394	VIA GASPERINA, 232-234-236	00173
GREGNA S. ANDREA	06/7214826	06/72970799	V. S. G. Morgeto, 169-171-173	00173
LA CINQUINA	06/87121436	06/87119448	V. di TOR S. GIOVANNI 167/169	00139
LAURENTINO	06/50991477	06/5012711	VIA SILONE, IL PONTE	00143
MARIO FANI	06/35073196	06/35075784	VIA CORTINA D'AMPEZZO, 317	00135
MESSI D'ORO	06/86895582	06/82580559	VIALE E. GALBANI, 69-71	00156
MONTECUCCO	06/65799085	06/6531697	P.ZA G. MOSCA, 13	00148
NUOVO DRAGONCELLO	06/52171745	06/52311950	VIA OTTONE FATTIBONI, 206	00126
PALMAROLA	06/30812848	06/30829231	V. CASAL DEL MARMO, 368/370	00135
PIETRO BEMBO	06/35511752	06/3054486	V. di Torrecchia 555/557/557A	00168
PONTE VITTORIO	06/68218581	06/68801408	C.SO VITT. EMANUELE, 343	00186
PRATO FIORITO	06/22445205	06/22445699	VIA ANDRIA, 78-80	00132
PRIMAVERA	06/24303430	06/24411014	L.GO DELLA PRIMAVERA 16/C	00171
SANTA MAURA	06/7217602	06/72970110	V. P. Marchisio, 91-97	00173
SELVA CANDIDA	06/61560799	06/61569403	V. Caselle Torinese, 1	00166
TOR BELLA MONACA	06/20686861	06/2006171	VIA G. CASTANO 23/25	00133
TOR SAPIENZA-RUCEL.	06/2285190	06/22787037	V.LE G. MORANDI, 163	00155
TOR TRE TESTE-BUTT.	06/2280837	06/22787044	VIA LEPETIT, 207/209	00155
TORRACCIO DI TORR.	06/20686868	06/2005566	V. TORRACC. DI TORRENOVA 93	00133
TUFELLO-V. NUOVE	06/87137510	06/87236728	VIA DINA GALLI, 7	00139
VAL MELAINA-M. RES.	06/87140689	06/87201837	VIA C. BASEGGIO, 112	00139

