

ROMA



# CARTA DEI SERVIZI

*Approvata con Verbale n. 20 del CDA del 13/12/2023*

# 1. PREMESSA

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

Le Farmacie di Roma Capitale - Farmacap - 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 dalle Farmacie Farmacap 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.

Per tale motivo Farmacap ha provveduto a pubblicare una propria "Carta dei Servizi" al fine di consentire agli utenti di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di conoscere i proprio diritti, di poter esprimer consigli e critiche, di poter valutare i servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie si impegnano a rispettare.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

***Efficacia:*** intesa come la capacità degli operatori della farmacia di rispondere, con tempestività e precisione, alla richiesta di farmaci con prescrizione medica fornendo al cittadino tutte le informazioni necessarie per un corretto uso dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi.

***Efficienza:*** l'attività dei farmacisti è indirizzata al mantenimento di alti livelli di efficienza dei propri servizi anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

***Eguaglianza e Imparzialità:*** a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e socio-economiche. In particolare il personale di farmacia è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Il farmacista deve, inoltre, operare nell'interesse del paziente prescindendo da qualsiasi interessi "di parte" finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

**Partecipazione:** intesa come la possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico e sociale, compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni e di poter ricevere risposte precise ed eque alle proprie rimostranze e critiche.

**Continuità:** i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di apertura, articolati nelle 24 ore e tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

**Trasparenza:** intesa come lo sforzo degli operatori di farmacia di instaurare con i clienti un rapporto fiduciario che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino al fine di fornire il prodotto più consono all'esigenza del cittadino.

**Riservatezza:** il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo l'acquisto di qualsiasi prodotto, né le richieste di informazioni effettuate dal cliente, né, tantomeno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino ha usufruito.

### 3. I SERVIZI FARMACEUTICI

La Salute e il Benessere dei cittadini sono considerate dalla Costituzione del nostro Paese dei beni fondamentali e la farmacia è da intendersi proprio come un complesso centro di servizi per la salute ed il benessere, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura psico-fisica della persona.

La mission di Farmacap, che è quella di erogare i servizi farmaceutici e socio-sanitari in favore di quei cittadini che appartengono alle fasce più deboli della popolazione e che si trovano nelle aree periferiche più disagiate e meno servite della città. È per tale motivo che le farmacie sono dislocate in «particolari» aree della Città (es.: Borghesiana, Tor Bella Monaca, Torraccio di Torrenova, Tufello), mentre, altre, risultano ubicate in posizioni non appetibili dal punto di vista commerciale (es.: Annunziatella, Ariccia, Colli Albani, Castel Porziano, Tor Tre Teste ed altre). Da tale oggettivo assunto, l'attività si presenta svolta non per scopo di lucro, ma in funzione delle esigenze e dei bisogni della cittadinanza meno fortunata.

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 possibili eventi avversi, ha stimolato i farmacia la nascita di una vasta offerta di servizi socio-sanitari: Servizi farmaceutici (di base, specializzati e di informazione ed educazione sanitaria) e Servizi di prossimità Socio-sanitari.

Di seguito sono elencati i servizi farmaceutici che le Farmacie Farmacap sono in grado di offrire:

**Servizi di base:**

- Approvvigionamento e dispensazione, secondo le vigenti disposizioni normative, di farmaci, presidi medico-chirurgici, dispositivi medici, articoli sanitari, parafarmaci, prodotti rientrati nell'assistenza integrativa e prodotti in DPC
- La preparazione 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, fitoterapici e specialità per uso veterinario
- Informazione sui medicinali
- Farmacovigilanza
- Guardia farmaceutica diurna

## Servizi specializzati:

- Prenotazione di visite specialistiche ed esami di laboratorio con il circuito RECUP
- Guardia farmaceutica notturna (nelle farmacie Farmacap Casalotti e Torraccio di Torrenova)
- Misurazione della pressione arteriosa tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge
- Controllo del peso
- Noleggio ausili ortopedici, ospedalieri, fisioterapici ed elettromedicali
- Telemedicina ( Holter cardiaco, Holter pressorio ed ECG)
- Vaccini antinfluenzali e vaccini Covid
- Test diagnostici (Tamponi COI Covid, Tamponi Covid, Tamponi Streptococco)
- Autoanalisi sangue capillare (Colesterolo totale, Glucosio, Acido Urico)
- Foratura dei lobi
- Aderenza Terapeutica

*Holter cardiaco:* è un particolare tipo di esame che permette di monitorare l'attività cardiaca nell'arco delle 24-48h, grazie all'impiego di un apparecchio medicale portatile alimentato a batteria.

Vengono posizionati degli elettrodi sul petto, collegati ad un dispositivo di registrazione. Alla fine delle 24-48h, inviamo le informazioni acquisite dal dispositivo Holter ad un centro cardiologico, dove un cardiologo valuterà il tracciato e lascerà regolare referto (si consiglia di collegarsi al nuovo sito di Farmacap [www.farmacap.info](http://www.farmacap.info) per la verifica delle farmacie in cui il servizio è attivo).

*Holter pressorio:* permette un monitoraggio non invasivo della pressione arteriosa (PA) nelle 24h, contribuendo ad una corretta valutazione del soggetto iperteso.

Infatti, l'Holter pressorio è di fondamentale aiuto non solo per stabile se un soggetto è realmente iperteso e necessita quindi di terapia, ma anche per valutare il trattamento farmacologico in atto nel soggetto iperteso (si consiglia di collegarsi al nuovo sito di Farmacap [www.farmacap.info](http://www.farmacap.info) per la verifica delle farmacie in cui il servizio è attivo).

*Elettrocardiogramma:* una volta effettuato l'EKG i farmacisti Farmacap invieranno i dati ad un centro medico specialistico dove un cardiologo referterà l'esame (si consiglia di collegarsi al nuovo sito di Farmacap [www.farmacap.info](http://www.farmacap.info) per la verifica delle farmacie in cui il servizio è attivo).



*Vaccini antinfluenzali:* è il vaccino realizzato per prevenire il virus dell'influenza stagionale. Secondo medici ed esperti del settore, questa vaccinazione rappresenta una delle strategie più efficaci per proteggersi dall'influenza.(si consiglia di collegarsi al nuovo sito di Farmacap [www.farmacap.info](http://www.farmacap.info) per la verifica delle farmacie in cui il servizio è attivo).

*Foratura dei lobi:* viene fatta grazie ad un sistema che permette l'ingresso dell'orecchino senza che questo venga in contatto con qualcosa, in modo da rimanere sterile. Infatti, l'orecchino è completamente incapsulato e fuoriesce solo al momento della foratura, garantendo la massima sicurezza igienica (si consiglia di collegarsi al nuovo sito di Farmacap [www.farmacap.info](http://www.farmacap.info) per la verifica delle farmacie in cui il servizio è attivo).

## Servizi di informazione ed educazione sanitaria:

- 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
- Distribuzione di schede e opuscoli informativi, ad esempio su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti e/o servizi
- Integrazione comunicativa ed operativa con medicina di base, distrettuale e servizio farmaceutico ASL
- Informazioni sul prezzo dei medicinali
- Possibilità di reclamo

## 4. I SERVIZI DI PROSSIMITA' SOCIO SANITARI

La farmacia non è da intendersi solo come un luogo in cui si dispensano farmaci ma, nel corso degli anni, ha assunto un connotato più ampio aggiungendo altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini.

Il Servizio di prossimità socio sanitaria vede nella Farmacia Comunale il luogo privilegiato del territorio dove, con l'ausilio di professionalità specifiche, poter intercettare i bisogni, orientare, sostenere, segnalare al servizio municipale e, al contempo, erogare servizi oltre che organizzare interventi di monitoraggio e cosiddetta “assistenza leggera”.

Intervenire a livello di microaree cittadine permette di sviluppare un approccio proattivo ai problemi della Comunità, con particolare attenzione alle zone con un'alta prevalenza di edilizia pubblica, famiglie a basso reddito e problematiche di natura economica e sociale. Il servizio di prossimità diventa così il luogo d'elezione per accogliere i problemi, mediare con le istituzioni e indirizzare al corretto uso dei servizi pubblici: un intervento vicino, capace di proteggere, maggiormente in grado di provvedere ai bisogni.

Il concetto di “prossimità” è da intendersi in termini di sviluppo di quel capitale sociale capace di intercettare i bisogni, rispondere ad alcune esigenze specifiche, combattere l'emarginazione e, anche, ridurre il rischio di esposizione a determinanti fattori di criticità sociale e sanitaria.

Il Servizio è la rappresentazione del senso di “cura” della comunità e della “presa in carico” territoriale che si basa sul contesto: il principio è quello di sviluppare un approccio proattivo ai problemi della Comunità, che metta la persona e il suo ambiente di vita al centro dell'intervento, in modo continuativo. Consolidare questo modello di intervento risulta essenziale per fornire una risposta alle criticità emergenti che sia capace di superare i limiti settoriali dei modelli di servizio basati sulle strutture, frammentati e spesso difficilmente accessibili soprattutto su fasce di popolazione caratterizzate da invecchiamento, aumento delle patologie croniche, maggiore incidenza di disuguaglianze sociali ed economiche.

Durante la pandemia è inoltre emerso il bisogno di un intervento socio-sanitario più vicino ai Cittadini, maggiormente capace di affrontare e incontrare le fragilità e le solitudini di una larghissima parte della popolazione che non si rivolge alle strutture (o lo fa in modo improprio) e che spesso non trova attenzione e ascolto nel momento del bisogno.

Tutte le azioni e le attività affidate alla Farmacap sono effettuate nel pieno rispetto degli indirizzi emanati dall'Amministrazione.

Le aree di intervento, così come previsto dalle Linee Guida, sono così sintetizzate:

- Monitoraggio e valutazione dei bisogni della Comunità
- Intervento sui determinanti della salute a favore della prevenzione e della qualità della vita
- Supporto individuale
- Supporto alle dinamiche di Comunità
- Orientamento nell'utilizzo delle risorse territoriali e di Comunità.

#### Monitoraggio e valutazione dei bisogni della Comunità

- Attività di rete e collegamento con i servizi sociali municipali anche attraverso l'inserimento di Farmacap del programma Sigess;
- Realizzazione di Focus Group tematici;
- Costruzione di un modello di monitoraggio e valutazione con il dettaglio degli aspetti che saranno indagati dal punto di vista quantitativo e qualitativo, raccolta dati quantitativi (di contesto e di attività) e qualitativi (interviste mirate con stakeholder selezionati), individuazione dei risultati principali, finalizzazione dell'analisi e restituzione finale

## Intervento sui determinanti della salute a favore della prevenzione e della qualità della vita

- Azioni di monitoraggio e teleassistenza rivolte specificatamente ai cosiddetti grandi anziani, con la costruzione di una banca dati delle fragilità di proprietà del Dipartimento Politiche Sociali e Salute - Direzione Servizi alla Persona, al fine di facilitarne l'intercettazione dei bisogni;
- Attività di screening gratuiti in occasione delle giornate nazionali di sensibilizzazione;
- Percorso di analisi e progettazione della "farmacia comunale per tutti" per dare voce alle persone con disabilità sullo specifico argomento del loro rapporto con il "mondo farmacia" favorendo la loro partecipazione attiva nella costruzione del proprio progetto di vita e individuando linee di intervento concrete per abbattere le barriere comportamentali e ambientali che ne impediscono la piena partecipazione sociale e rendere le farmacie comunali ancora più in linea con i progetti di vita indipendente delle persone fragili del territorio.

## Supporto individuale

- Collaborazione attiva con Ufficio Tutela Adulti del Dipartimento Politiche Sociali per l'orientamento e l'informazione per i ricorsi di Amministrazione di Sostegno;
- Supporto per incrementare l'appropriatezza della cura e l'aderenza terapeutica;

Attività di prevenzione della degenerazione cognitiva (screening delle funzioni cognitive rivolte alla popolazione over 55 con particolare attenzione per le persone più anziane con fascia di età 65/75 anni al fine di prevenire forme di decadimento, promuovendo stili di vita più attivi e rinviando alle strutture territoriali presenti e/o ai medici di medicina generale per segnalare eventuali situazioni borderline oggetto di ulteriori processi di valutazione).

### Supporto alle dinamiche di Comunità

- Creazione di gruppi AMA (Auto Mutuo Aiuto) tematici, coordinamento degli incontri e supporto tramite attività formativa specifica;
- Messa a sistema (collegamento) tra diversi gruppi che operano nello stesso settore o su bisogni diversi riconoscendo finalità e metodologie comuni

### Orientamento nell'utilizzo delle risorse territoriali e di Comunità

- PUA (Punto Unico di Accesso) primo livello (così come indicato nel punto 12 bis delle Linee Guida).

Inoltre, dal 2024, nell'ambito del Contratto con Roma Capitale, i servizi sociali Farmacap vengono allargati, in via sperimentale, con l'inserimento di nuove attività in relazione alle seguenti aree così come meglio descritto al punto 17 delle Linee guida:

- Centro servizi di sostegno ed accoglienza per donne in difficoltà sociale o madri con figli minori
- Disforia di Genere
- Psicologia dell'emergenza
- Barbonismo domestico

## 5. STANDARD DI QUALITA'

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;
- 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) si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di conforto adottando comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti;
- 12) fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia;
- 13) promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- 14) arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, sgabelli, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;
- 15) 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;
- 16) 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;
- 17) presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie con problemi specifici (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.).

## 6. DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMO

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie Farmacap ha il diritto di esigere il rispetto delle specifiche contenute nella presente Carta dei Servizi.

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 delle specifiche contenute nella Carta dei Servizi chiedendo, se necessario, un appuntamento con il Direttore della farmacia.

Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni del responsabile, potrà comunicare con la Sede centrale in uno dei modi previsti sia sul sito che sull'app Farmacap

### CONTATTA FARMACAP

*Prendi parte al miglioramento di Farmacap, raccontaci la tua esperienza.*



Rimane sempre possibile inviare le proprie osservazioni per iscritto all'indirizzo:  
Azienda Speciale Farmasociosanitaria Capitolina Farmacap - Via Ostiense 131/L - 00154 Roma.