



Stella Polare s.p.a.

FARMACIA COMUNALE
Piazza della Stazione 6 A Sestri Levante
Tel. 0185 458481

CARTA DEI SERVIZI

Pagina 1 di 4



FARMACIA COMUNALE DI SESTRI LEVANTE

Carta dei Servizi

 Stella Polare s.p.a.	FARMACIA COMUNALE Piazza della Stazione 6 A Sestri Levante Tel. 0185 458481	
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 2 di 4

La Farmacia Comunale di Sestri Levante e' collocata in Piazza della Stazione n. 6 A, in una posizione molto centrale e ad un passo dalla Stazione Ferroviaria di Sestri Levante.

A far data dal 1 luglio 2006 la gestione è stata affidata dal Comune di Sestri Levante alla Società Stella Polare SpA, Società Mista a maggioranza pubblica il cui capitale sociale è detenuto per il 70% dal Comune di Sestri Levante e per il 30% da Roberto Tassano Consorzio di Coop. Soc.

La Farmacia Comunale è un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce centro preposto all'assistenza sanitaria in base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche, erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Servizi e prestazioni

Stella Polare SPA assicura ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- Commercio al dettaglio e all'ingrosso di specialità medicinali, anche veterinarie, di prodotti galenici, di articoli sanitari, di presidi ortopedici, di profumeria e di erboristeria, di prodotti dietetici, di alimenti per animali e di ogni altro bene che possa utilmente commerciato nell'ambito dell'attività delle farmacie e degli esercizi di vendita di prodotti sanitari;
- Commercio di prodotti officinali, omeopatici, di altre specialità medicinali, di prodotti di erboristeria, di profumeria, dietetici, di integratori alimentari e di prodotti affini ed analoghi;
- Commercio di una linea di prodotti (linea dermocosmetica e linea integratori) a marchio della farmacia;
- Informazione specialistica del farmacista circa l'utilizzo più efficace e la conservazione domestica dei farmaci;
- Prevenzione ed educazione sanitaria: "Stella Polare SpA" promuove e collabora, con gli enti pubblici presenti sul territorio, ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute, nei quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità e presso enti, associazioni culturali e ricreative. Possono essere fornite schede informative da distribuire agli utenti delle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi socio-sanitari e quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza;
- Informazioni sull'accesso ai servizi sanitari, anche specialistici: vengono fornite le informazioni relative ai servizi socio-assistenziali erogati nelle strutture di zona, gli orari di accesso agli uffici dell'azienda Sanitaria Locale, nonché tutte le informazioni messe a disposizione dalla Azienda Sanitaria Locale per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate, anche sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'Azienda Sanitaria Locale medesima;
- Prenotazioni di servizi sanitari (CUP): possono essere fornite nell'ambito di accordi con l'Azienda Sanitaria Locale;
- Misurazione della pressione effettuata presso la sede farmaceutica tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge;
- Controllo del peso: l'iniziativa prevede, oltre alla verifica del peso, interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie;
- Consegna dei farmaci a domicilio: la farmacia, a completamento ed a sostegno dei turni di servizio, può aderire a progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di persone diversamente abili, di persone anziane o comunque impossibilitate, per gravi motivi, a recarsi personalmente in farmacia, senza oneri diretti per gli utenti.

Standard di qualità

"Stella Polare SpA" garantisce che:

- La spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- I farmaci richiesti e di cui si rilevi l'indisponibilità presso la farmacia vengano procurati nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 (ventiquattro) ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;

 Stella Polare s.p.a.	FARMACIA COMUNALE Piazza della Stazione 6 A Sestri Levante Tel. 0185 458481	
	CARTA DEI SERVIZI	Pagina 3 di 4

- Venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- Vengano indicati agli utenti, quanto ai farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica(SOP) i medicinali più efficaci in relazione al disagio prospettato, con particolare attenzione all'ottimizzazione del rapporto qualità-prezzo, al fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione;
- I locali nei quali viene svolto il servizio siano sempre perfettamente conformi alle norme igieniche ed a quelle di sicurezza;
- I locali aperti al pubblico siano sempre arredati secondo criteri di funzionalità e di decoro;
- Nei locali aperti al pubblico sia predisposta una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco;
- Sia sempre presente una segnaletica esterna agevolmente leggibile;
- Siano rigorosamente rispettati i turni di servizio che assicurano una adeguata copertura delle esigenze degli utenti;
- Sia in ogni caso assicurata la collaborazione con i medici, prescrittori, secondo la normativa vigente, al fine di evitare disagi o potenziali danni agli utenti;
- Sia promossa, con adeguate iniziative nei confronti degli utenti e dei medici prescrittori, la diffusione dei farmaci generici, favorendo la sostituibilità prescrittiva nel rispetto della normativa vigente.

Impegni

Stella Polare SpA si impegna:

- Ad attivare servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con l'ASL e con le associazioni di volontariato, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla prenotazione di analisi e visite specialistiche e ad eventuali altri possibili campi di intervento di tipo socio-sanitario;
- Ad effettuare un continuo e costante aggiornamento professionale dei farmacisti;
- Ad istituire servizi di autotest diagnostici di prima istanza con l'ausilio di apparecchi automatici, purché omologati, quando essi siano autorizzati dalla normativa;
- A rimuovere, ovunque possibile, eventuali barriere architettoniche esterne ai locali ove la farmacia ha sede;
- A dotare tutto il personale di farmacia di cartellino di riconoscimento;
- A fare in modo che il comportamento degli operatori sia sempre improntato a rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo e all'ascolto;
- Ad effettuare sempre una rigorosa selezione di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- Ad effettuare sempre una rigorosa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno dei locali della farmacia;
- Ad organizzare e/o promuovere incontri con la cittadinanza su specifici temi di interesse comune;
- A strutturare e sviluppare una comunicazione telematica (on line) riguardo a temi legati alla salute ed alla formazione sanitaria.

Programmi

Stella Polare SPA si prefigge, altresì:

- Di adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materie di scioperi nei servizi pubblici, e – in ogni caso – a promuovere il massimo sforzo affinché siano garantite la continuità insieme con la qualità del servizio;
- Di approfondire gli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
- Di dedicare un proprio qualificato operatore al monitoraggio degli standard del servizio, alla cura rapporti con l'utenza ed alla gestione dei reclami;
- Di comunicare agli utenti, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede della farmacia ed ogni altro mezzo ritenuto opportuno – i contenuti della presente carta dei servizi, nonché le iniziative, i servizi ed i programmi assunti in attuazione della medesima.



Stella Polare s.p.a.

FARMACIA COMUNALE
Piazza della Stazione 6 A Sestri Levante
Tel. 0185 458481

CARTA DEI SERVIZI

Pagina 4 di 4

Conseguimento degli obiettivi

Stella Polare SPA si impegna a migliorare gli standard sopra elencati tramite la loro verifica periodica, la quale dovrà essere condotta anche attraverso adeguati indicatori di attività che Stella Polare SpA, sentito il Comune, si obbliga a determinare e rendere pubblici, con ogni mezzo adeguato, pure al fine dell'eventuale conseguimento della certificazione di qualità.

La verifica della qualità dei servizi sarà effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione dell'utenza (questionari) al fine di cogliere l'emergere di esigenze le quali consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

Altre informazioni

Sicurezza

Ai sensi del D. Lgs. 81/08, all'interno della Farmacia è stato elaborato il Documento di Valutazione dei Rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori. Inoltre sono state implementate tutte le procedure per fronteggiare le situazioni di emergenza e limitarne le conseguenze anche in caso d'intervento di forze esterne.

Privacy

La Farmacia gestisce i dati personali e sensibili sulla base del Documento Programmatico sulla Sicurezza aggiornato almeno annualmente in base alla legislazione vigente (D. Lgs n. 196/2003).



Per ogni ulteriore informazione è possibile contattare la Farmacia al numero 0185/458481, via fax allo stesso numero oppure via mail all'indirizzo farmacia.comunale@stellapolarespa.it;