



# La Carta dei Servizi delle Farmacie Comunal di Padova

Uno dei progetti delle *Farmacie Comunal di Padova SPA* è la **carta dei servizi** che è una carta etica con la quale si propone di sviluppare un'attività in cui coesistono in sinergia, gestione economica e sostenibilità socio-sanitaria, con particolare attenzione all'ambiente ed alla professionalità dei farmacisti.

La **carta dei servizi** si basa sul rispetto dei seguenti principi:

## 1. Efficacia ,

intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci su prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione dei farmaci. Il farmacista, infatti, oltre che occuparsi della dispensazione dei farmaci, può e deve dare consigli sulla corretta conservazione dei farmaci (ad esempio se il farmaco deve essere conservato in frigo oppure no), sul corretto utilizzo del farmaco (ad esempio se deve essere somministrato a stomaco pieno oppure lontano dai pasti); se ci sono possibili interazioni con altri farmaci che già il paziente sta assumendo. Ma il farmacista può anche provvedere alla preparazione estemporanea dei medicinali cosiddetti magistrali o galenici., cioè il farmacista può preparare al momento, su specifica prescrizione medica, il farmaco nella forma richiesta quando il farmaco non esiste in commercio nelle dosi o nella forma opportuna per quel paziente.

## **2. Efficienza ,**

vuol dire che i farmacisti operano per mantenere alti i livelli dei propri servizi e della propria preparazione professionale attraverso il programma crediti ECM che prevede la frequenza a corsi di aggiornamento anche su temi di educazione sanitaria, quindi mirati alla prevenzione di comportamenti errati in campo sanitario (ad esempio, a questo scopo le farmacie comunali propongono degli opuscoli per illustrare le varie patologie con le loro cause, con la loro prevenzione ed il corretto utilizzo dei farmaci per quella determinata patologia).

## **3. Eguaglianza ,**

ovvero i farmacisti si adoperano affinché tutti i cittadini abbiano la possibilità di comprendere con chiarezza le indicazioni riguardanti l'accesso al farmaco e ai servizi sanitari (ad esempio le farmacie comunali distribuiscono già un opuscolo che illustra in varie lingue come usufruire dei servizi sanitari nella nostra città)

## **4. Partecipazione ,**

intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ad eventuali rimostranze.

## **5. Cortesia ,**

intesa come ricerca continua di un dialogo improntato a disponibilità e comprensione verso il cittadino.

## **6. Tutela:**

il farmacista è in grado di indirizzare il cittadino ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici evitando i rischi di patologie iatrogene, gli abusi nell'utilizzo del farmaco e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti. Ricordiamo come esempio l'uso inappropriato degli antibiotici che ha portato ad una resistenza e

di conseguenza ad una loro inefficacia nei confronti di varie patologie infettive. Per questi motivi l'uso degli antibiotici deve essere effettuato solo su prescrizione medica e, pur avendoli in casa, prima di usarli è meglio chiedere consiglio al farmacista. Ed è spesso il farmacista a segnalare al paziente le interazioni dei diversi medicinali tra loro o con le erbe talvolta assunte dal paziente all'insaputa del medico di base. La farmacia per questa posizione sempre in prima linea è infatti obbligata ad informare il ministero della salute sulle eventuali reazioni avverse dei medicinali (anomale, non previste, ecc) andando a rinforzare la cosiddetta rete di Farmacovigilanza.

### **7. Imparzialità,**

intesa come la capacità del farmacista di salvaguardare la salute del proprio paziente senza fini economici in accordo alle indicazioni date dalle autorità sanitarie

### **8. Continuità ,**

i farmacisti si impegnano ad offrire i propri servizi in modo regolare continuativo e senza interruzione nelle 24 ore con organizzazione di turni così da consentire l'approvvigionamento del farmaco in tempi brevi.

### **9. Diritto di scelta ,**

inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dovunque egli ritenga meglio;

### **10. Trasparenza :**

il farmacista si impegna ad instaurare un rapporto di fiducia con il cittadino così da rispondere in modo chiaro ed efficace alle richieste del cittadino anche riguardo alla disponibilità di specialità equivalenti con minor prezzo.

## **11. Riservatezza:**

il farmacista si impegna a non divulgare notizie riguardanti i pazienti o relative all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, così come sono tutelate dal principio di riservatezza sia le richieste di informazioni per cui il farmacista viene interpellato che il tipo di servizio di cui il cittadino ha usufruito.

La carta dei servizi è completata dal **DECALOGO DEL FARMACO:**

- 1. Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità**
- 2. Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia**
- 3. Chiedere consiglio non costa niente! rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale**
- 4. Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco**
- 5. Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione medica debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi se non sei soddisfatto chiedi al farmacista.**
- 6. Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.**
- 7. Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura**
- 8. Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.**
- 9. Conserva integra la confezione non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.**
- 10. Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.**

