Le farmacie gestite da Desenzano Azienda Speciale Servizi assicurano ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

• Dispensazione di Farmaci e specialità medicinali, su prescrizione medica, e Presidi medico-chirurgici e/o altri prodotti sanitari erogabili dal Servizio Sanitario Nazionale;
• Preparati galenici;
• Prodotti dietetici;
• Assistenza integrativa;
• Servizi di Base complementari, più avanti descritti;
• Educazione Sanitaria.

Tali prestazioni saranno erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, accoglienza, trasparenza, riservatezza, continuità e regolarità senza interruzioni, diritto di scelta teso ad evitare ogni forma di penalizzazione dell'utenza, partecipazione ed ascolto delle osservazioni e dei suggerimenti proposti dagli utenti, efficienza ed efficacia organizzativa e gestionale anche in grado di assicurare competenza ed aggiornamento professionali, ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 e dell'art.2 co.461 della L.n.244/2007.

INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

La farmacia è un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri proposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.
Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

• L'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
• La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
• La preparazione estemporanea dei medicamenti;

LA FARMACIA OFFRE:

a) Servizi di base
Misurazione della pressione: viene effettuata gratuitamente, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge.
Controllo del peso:
Servizi di noleggio di apparecchiature elettromedicali ed ausili sanitari (stampelle, deambulatori, letti anti-decupito, carrozzine, etc.).

b) Schede informative e pubblicazioni di settore
Vengono fornite schede informative da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

FARMACIA NEL TERRITORIO
I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:
a) Consegna dei farmaci a domicilio
La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di

cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal DPR 94/1989 e nell'ambito del territorio comunale.

b) Prevenzione ed educazione Sanitaria
La Società collabora ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei Quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative.

c) Farmacovigilanza
La Società e le farmacie collaborano con le ATS a programmi di farmacovigilanza.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI
Standard di Qualità
La Società garantisce:
1) che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
2) che i farmaci ed i prodotti disponibili siano sempre corrispondenti nelle loro caratteristiche alle normative cogenti;
3) che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
4) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacie;
5) che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
6) che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
7) che vengano rimosse barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
8) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
9) che sia esposta esternamente e ben visibile l'indicazione dei terni di servizio propri e delle altre farmacie, riportante gli orari di apertura e chiusura ed i recapiti telefonici;
10) che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
11) che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;

La Società si impegna:

• a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
• a collaborare con le ATS. ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché l'effettuazione di screening di massa;
• a promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;
• a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, o

ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente “Carta dei servizi” nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

PRINCIPI DI TRASPARENZA E DI INFORMAZIONE

La Desenzano Azienda Speciale Servizi ai sensi della L.190/2012 e del d.lgs.33/2013 e dei succ. agg.ti, ha adottato un Piano della Trasparenza, nel quale sono descritti i requisiti riferiti alle modalità con le quali l’utenza può accedere alle informazioni, richiedere accessi consentiti dalla legge e proporre eventuali reclami.
Il Piano è pubblicato sul sito web della Società, **www.desenzanoaziendaspeciale.com**, nell’apposita “Sezione Trasparenza”.