

# CARTA DELLA QUALITÀ DELLA FARMACIA

## Questa farmacia

si impegna a rispettare e divulgare i 14 diritti della Carta Europea dei Diritti del Malato e ad assicurare a ciascun cittadino: accessibilità, accoglienza e attenzione alla persona, informazione, sicurezza, standard di qualità dei servizi erogati.

### ACCESSIBILITÀ

- Provvede alla rimozione delle **BARRIERE ARCHITETTONICHE** e sensoriali.
- Adotta orari di apertura conformi alle esigenze dei cittadini.
- Garantisce **TURNI DI SERVIZIO** che assicurino un'adeguata copertura sul territorio.
- Informa in modo chiaro, semplice ed aggiornato sulle farmacie di turno e sugli **ORARI di APERTURA E CHIUSURA**.
- Adotta soluzioni per la gestione delle **ATTESE** e particolari accorgimenti per persone con esigenze speciali (anziani, diversamente abili, donne in gravidanze, ecc.)
- Assicura che il farmacista indossi il **CAMICE BIANCO** ed il distintivo dell'ordine e che tutto il personale sanitario sia dotato di cartellino identificativo.

### ACCOGLIENZA E PERSONALIZZAZIONE

- Presta particolare attenzione a **PERSONE FRAGILI**: anziani, bambini, diversamente abili, migranti, persone con patologie croniche.
- Accoglie le esigenze dei cittadini, anche in termini di **ORIENTAMENTO**, rassicurazione e conforto.
- Garantisce un comportamento improntato alla **CORTESIA**, alla disponibilità, al dialogo, all'ascolto e al rispetto della riservatezza, da parte di tutti gli operatori della farmacia.
- Crea un "**ANGOLO DEL CONSIGLIO**" adatto a fornire consulenze in modo riservato e personalizzato.
- Presta particolare attenzione al percorso **MATERNO INFANTILE**: promuove l'allattamento al seno; favorisce la messa in rete della donna con i servizi socio-sanitari. Fornisce informazioni sul corretto utilizzo dei farmaci in particolare in gravidanza ed in età pediatrica.

### INFORMAZIONE

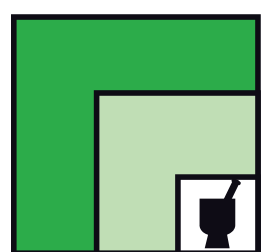
- Offre informazioni aggiornate, semplici, comprensibili e trasparenti su: **FARMACI E PARAFARMACI** (caratteristiche, modalità di assunzione, conservazione, trasporto, prezzi); altri prodotti e servizi presenti in farmacia; servizi sanitari pubblici attivi sul territorio.
- Supporta il cittadino nella consultazione delle **LISTE DI TRASPARENZA**.
- Propone il farmaco **EQUIVALENTE** a prezzo più basso, laddove disponibile e non espressamente indicata la "non sostituibilità".
- Chiede il codice fiscale o la **TESSERA SANITARIA** al momento del pagamento per la detrazione fiscale delle spese sanitarie.
- Favorisce la comunicazione nei confronti di persone migranti e temporaneamente presenti nel Paese, con personale che parli lingue straniere e proponendo **OPUSCOLI INFORMATIVI** in più lingue.
- Offre elementi di educazione sanitaria e **PREVENZIONE** sui corretti stili di vita.
- Rende il proprio **SITO WEB** facilmente accessibile anche alle persone con disabilità.

### SICUREZZA

- Procura i farmaci prescritti nel più breve tempo possibile o si attiva per individuare la farmacia più vicina in grado di erogarli.
- Rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei **FARMACI GALENICI**.
- Garantisce, in caso di **EMERGENZA**, le informazioni ed il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate.
- In presenza di modifiche al **FOGLIETTO ILLUSTRATIVO** ne dà copia al cittadino e informa sulle variazioni avvenute e sulle modalità di conservazione del foglietto illustrativo.
- Segnala eventuali **EVENTI AVVERSI** provocati dall'utilizzo dei farmaci ed informa il cittadino sulle modalità per effettuare la segnalazione.
- In caso di vendita di **FARMACI ON LINE**, si accredita presso le autorità competenti e inserisce sul proprio sito il bollino identificativo UE.
- Garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dai farmaci.

### STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

- Attiva servizi integrativi e personalizzati, in collaborazione con le **ASL**, con le organizzazioni di cittadini e di volontariato, in particolare per: prenotazione di analisi e visite specialistiche presso i servizi del **SSN**, l'erogazione di **FARMACI A DOMICILIO** e di terapie domiciliari.
- Instaura un rapporto di collaborazione con il **MEDICO PRESCRITTORE**, onde evitare, anche dal punto di vista burocratico, disagi ai cittadini.
- Si informa, monitora l'andamento delle **TERAPIE** ed offre suggerimenti per una corretta assunzione delle stesse, a supporto dei medici e in sinergia con altri professionisti sanitari.
- Facilita l'accesso ai farmaci ed alle terapie per cittadini e persone con **PATOLOGIE CRONICHE** anche al di fuori del proprio territorio di residenza.
- Prevede un'area specifica per l'erogazione di **SERVIZI** quali la misurazione della pressione, l'effettuazione di test diagnostici di prima istanza, ecc. soddisfacendo standard di qualità e sicurezza validati.
- In caso di farmaci consigliati dal farmacista, si impegna a suggerire quelli più utili ed economici per il **TRATTAMENTO** del disturbo riferito, al di fuori di logiche di mercato.
- Si impegna nella promozione di attività rivolte ai **CITTADINI** inerenti la conservazione ed il mantenimento dei farmaci.
- Accoglie **SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI** dei cittadini e si attiva per migliorare il servizio offerto al fine di renderlo più vicino ai bisogni espressi.
- Promuove e collabora a **CAMPAGNE INFORMATIVE** sul tema dei diritti dei cittadini, della gestione della salute, a partire dalla prevenzione. Sostiene e partecipa ad attività di organizzazioni di cittadini e di associazioni di pazienti.



**federfarma**

Chiedi al tuo farmacista  
la Carta della qualità della farmacia

Consulta la Carta su  
[www.cittadinanzattiva.it/cartaqualita](http://www.cittadinanzattiva.it/cartaqualita) - [www.federfarma.it](http://www.federfarma.it)



di  
**CITTADINANZA ATTIVA**