

FARMA.CO.M. S.p.A.

Farmacie Comunali Monza S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento di impegno della Farma.Co.M. S.p.A. verso i cittadini/utenti in modo da garantire i diritti degli stessi.

Nel rispetto delle indicazioni guida del Ministero della Sanità il presente documento si articola in quattro sezioni:

Farma.Co.M. S.p.a. si presenta ai propri utenti, dichiara i propri fini istituzionali, esplica i propri programmi e i principi fondamentali cui intende uniformare i propri servizi;

vengono descritti i servizi offerti, come accedervi, il modo corretto per fruire delle prestazioni e la descrizione delle strutture che danno il servizio;

FARMACOM S.p.A. si costituisce il 26 Novembre 1997 per la gestione delle Farmacie Comunali di Monza, con Sede legale, Direzione e Sede amministrativa in Monza Via Braille, 3 – tel. 039322966 fax 039388912 e-mail farmacomspa@iol.it .

OGGETTO DEL SERVIZIO

FARMACOM S.p.A. provvede di assicurare ai cittadini:

l'erogazione dei farmaci in regime convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale, la vendita di farmaci, parafarmaci, prodotti dietetici e per l'igiene personale, di articoli ortopedici, di cosmesi; servizi complementari, servizi di informazione ed educazione sanitaria.

Nel fornire i servizi FARMA.CO.M S.p.A. adotta i principi fondamentali di: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza.

ELENCO FARMACIE E ORARI DI APERTURA

1. Farmacia Comunale n. 1 – Via Tazzoli, 4 – Telef. 039/743014 - dal lunedì al venerdì 8,30 – 12,30 e 15,30 – 19,30
2. Farmacia Comunale n. 2 – Via Boito, 49 – Telef. 039/386071 - dal lunedì al venerdì 8,30 – 12,30 e 15,30 – 19,30
3. Farmacia Comunale n. 3 – Viale Libertà, 85 – Telef. 039/2020064 - dal lunedì al venerdì 8,30 – 12,30 e 15,30 – 19,30 – sabato 8,30 – 12,30
4. Farmacia Comunale n. 4 – Via S. Albino – Telef. 039/839047 - dal lunedì al venerdì 8,30 – 12,30 e 15,30 – 19,30
5. Farmacia Comunale n. 5 – Via Borgazzi, 155 – Telef. 039/2001048 - dal lunedì al venerdì 8,30 – 12,30 e 15,30 – 19,30
6. Farmacia Comunale n. 6 – Via L. della Robbia, 11/13 – Telef. 039/839245 - dal lunedì al venerdì 8,30 – 12,30 e 15,30 – 19,30
7. Farmacia Comunale n. 7 – Via Stelvio, 2 – Telef. 039/360372 - dal lunedì al venerdì 8,30 – 12,30 e 15,30 – 19,30 sabato 8,30 – 12,30
8. Farmacia Comunale n. 8 – Via D'Annunzio, 27 – Telef. 039/2007820 - dal lunedì al venerdì 8,30 – 12,30 e 15,30 – 19,30
9. Farmacia Comunale n. 9 – Via C. Rota, 31 – Telef. 039/2840941 - dal lunedì al venerdì 8,30 – 12,30 e 15,30 – 19,30 sabato 8,30 – 12,30
10. Farmacia Comunale n. 10 – Via Ramazzotti, 36 – Telef. 039/2326203 - lunedì 15,30 – 19,30 dal martedì al sabato 8,30 – 12,30 15,30 – 19,30

FARMA.CO.M. S.p.A.

Farmacie Comunali Monza S.p.A.

SERVIZI

Misurazione del peso corporeo e della pressione arteriosa

Tutte le Farmacie Comunali di Monza effettuano la misurazione del peso corporeo e della pressione arteriosa.

Il peso corporeo è misurato con bilance elettroniche munite di statimetro.

Caratteristiche della pesata: intervallo di pesata da un minimo di 10 kg ad un massimo di 180 kg con una divisione di 50g con stampa su scontrino sia di peso corporeo sia di peso ideale.

Altezza: sono misurabili altezze tra i 140cm e i 200 cm. Con la precisione di 1 cm.

La pressione arteriosa è misurata con apparecchiature elettroniche con il metodo di misura Riva Rocci-Korotkoff + Oscillatorio

Il campo di misura è compreso tra 40mm Hg e 280mm Hg con una risoluzione di 1,5 mm Hg. La frequenza cardiaca è misurata con una risoluzione di 1 pulsazione al minuto.

La misurazione della pressione arteriosa è gratuita per tutti i cittadini monzesi di età superiore ai 55 anni.

Per entrambe le misurazioni è previsto il rilascio di scontrino riportante data e ora della misurazione ed i valori misurati.

Entrambe le apparecchiature sono corredate di lettore di chipcard che può memorizzare le ultime 30 misurazioni effettuate.

Informazioni sul Farmaco

Tutte le Farmacie sono dotate di un sistema informatico, aggiornato quotidianamente, che in tempo reale permette di avere tutte le informazioni riguardanti l'accesso al farmaco ed il suo corretto utilizzo: classificazione del S.S.N., prezzo, disponibilità nel ciclo distributivo, farmaci analoghi, effetti collaterali, compatibilità ed interazione con altri farmaci etc.

Tutte queste informazioni possono essere richieste gratuitamente presso qualsiasi farmacia.

Prenotazioni analisi e visite specialistiche

La Farmacia n. 9 di Via C. Rota, 31 è collegata con il CUP (Centro Unificato Prenotazioni) dell'Azienda Ospedaliera S. Gerardo. In questa Farmacia è possibile prenotare visite mediche specialistiche presso gli ambulatori dell'Azienda Ospedaliera S. Gerardo ed Ambulatori ad esso collegati. Non appena l'A.O. S. Gerardo avvierà il nuovo progetto CUP tutte le Farmacie Comunali effettueranno il servizio di prenotazione visite.

Presso le Farmacie Comunali n. 1, 2, 3, 6, 8, 9, 10 è possibile effettuare, durante tutti i giorni di apertura, un autotest per la determinazione immediata nel sangue venoso di glicemia, colesterolo totale e trigliceridi con apparecchiature Reflotron.

FARMA.CO.M. S.p.A.

Farmacie Comunali Monza S.p.A.

Servizio notturno continuato:

La Farmacia Comunale n. 10 – Via Ramazzotti, 36 effettua il servizio notturno continuato tutti i giorni dell'anno dalle ore 21,00 alle ore 8,30 del mattino seguente e pertanto compreso il periodo di chiusura diurna per ferie.

Informazione sanitaria

Presso tutte le farmacie sono disponibili gratuitamente riviste di settore ed opuscoli informativi.

Farmacovigilanza

FARMACOM S.p.A. si impegna a collaborare con i medici di base al fine di realizzare la Farmaco vigilanza secondo quanto previsto dal S.S.N., in conformità con la vigente convenzione. A tal fine provvede al rilevamento di effetti collaterali relativamente a Farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.), da banco (O.T.C.) e relativamente ai prodotti cosmetici.

Provvede infine ad effettuare monitoraggi di patologie invalidanti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Distretti di Base o altri sanitari operanti nel territorio e, in ottemperanza al decreto del Ministero della Sanità del 18 giugno 1999, trasmette, per tramite dell'associazione di categoria, al Dipartimento per la valutazione dei medicinali e la farmacovigilanza, i dati riguardanti il consumo di medicinali rimborsati dal Servizio Sanitario Nazionale.

Bancomat

In tutte le Farmacie è possibile effettuare pagamenti a mezzo Bancomat o Carta di Credito Visa e Mastercard.

Tutte le Farmacie Comunali rilasciano scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni qualora la normativa fiscale lo consenta.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di qualità e gli impegni aziendali per offrire un servizio il più possibile completo e aderente alle necessità dell'utenza sono basati sui principi della Carta della qualità delle farmacie. Pertanto FARMACOM S.p.A. impegna tutti i propri operatori al rispetto dei principi sotto elencati.

Fornire una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, anche in collaborazione con il medico di famiglia

Indicare, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più adatti e più economici

FARMA.CO.M. S.p.A.

Farmacie Comunali Monza S.p.A.

Garantire il rispetto della riservatezza e la disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia.

Procurare i farmaci necessari, ma provvisoriamente mancanti, nel più breve tempo possibile e fornire tutte le informazioni, anche tramite la distribuzione di materiale e l'affissione di avvisi, relative ai servizi sanitari presenti nel suo territorio

Favorire l'attivazione del servizio di consegna a domicilio dei farmaci per particolari categorie di utenti non deambulanti, secondo gli accordi territoriali

Garantire la consultabilità delle liste di prescrivibilità dei farmaci e dei relativi prezzi

Realizzare in collaborazione con le Aziende Sanitarie, servizi orientati a facilitare la soluzione dei problemi di salute dei cittadini

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Al fine di verificare se i servizi prestati sono rispondenti ai bisogni della collettività e se la qualità e l'efficacia sono adeguate, FARMA.CO.M S.p.A. ha individuato alcune modalità operative per il dialogo con la propria clientela

Comunicazione da parte di FARMA.CO.M S.p.A. alla clientela

Avvengono mediante l'affissione di avvisi e locandine nelle farmacie in un apposito Angolo della Salute istituito in ogni farmacia.

Comunicazione da parte della clientela a FARMA.CO.M S.p.A.

In ogni Farmacia Comunale, nell'Angolo della Salute, è messa a disposizione della propria clientela una cassetta nella quale gli utenti/clienti potranno depositare eventuali osservazioni, richieste, suggerimenti o proposte riguardanti il servizio offerto.

La corrispondenza presente nelle cassette verrà settimanalmente esaminata al fine di poter migliorare sempre di più il servizio offerto.

Relazioni con il pubblico

La Farma.Co.M. S.p.A., tramite l'Angolo della Salute e le proprie sedi, sarà sempre disponibile all'accoglimento di suggerimenti o lamentele da parte del pubblico.

Gli uffici della società sono a disposizione dei clienti/utenti, per eventuali comunicazioni, tutti i giorni dalle ore 09,30 alle ore 12,00 ai seguenti numeri telefonici:

Tel. 039-322966, fax 039-388912, e-mail mb.farmacom@iol.it.

Responsabile dell'Ufficio Relazioni col Pubblico è il dr. Maurizio Brambilla.

Il Presidente

Monza, 02 Dicembre 2004

Avv. Luigi Lia