

LA CARTA DEI SERVIZI**IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO**

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia	Garanzia della disponibilità del prodotto Tempi di approvvigionamento	Percentuale di errore Tempo richiesto	0,5% 24 ore riducibili
Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Adeguatezza delle temperature dei locali in cui vengono conservati i medicinali	Temperatura	Max 25°-30°C. Temperature controllate in frigorifero per i medicinali che lo richiedono
Sistematicità del controllo di qualità dei prodotti	Merce in ottimo stato Eliminazione preventiva degli scaduti	Frequenza dei controlli	Una volta al mese
Preparazione di formule magistrali ed officinali	Rispetto delle Norme di Buona Preparazione	Etichetta con le informazioni previste dalle NBP	Presenza visibile dell'etichetta
Informazione sui medicinali	Competenza del personale addetto Grado di personalizzazione della consulenza e dell'informazione all'utenza	Distintivo dell'ordine dei farmacisti Disponibilità a fornire consigli in modo appropriato e personalizzato	Indicazione del nome del farmacista In qualsiasi momento negli orari di apertura al pubblico
Disponibilità elenchi specialità medicinali	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Attenzione alle esigenze dell'utente e alla sua capacità di attenersi alle prescrizioni	Regolarità e puntualità Disponibilità a contattare il medico per chiarimenti	Disponibilità, competenza e comunicativa del farmacista	Comprensione da parte dell'utente
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità o al medico	1-3 giorni alle autorità e alla ditta, il prima possibile al medico
Misurazione della pressione arteriosa	Esistenza di locale o area destinata ai servizi Garanzia dei valori rilevati	Riservatezza Controllo delle apparecchiature Tessera con i valori rilevati	Locali separati Verifiche periodiche Consegna tessera compilata dal farmacista
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche	Condizioni igieniche e funzionamento Disponibilità apparecchiature Garanzia sul corretto funzionamento	Ispezione visiva. Verifiche Informazioni sull'utilizzo	Apparecchi funzionanti e igienicamente idonei Disponibilità immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilità Istruzioni e funzionamento

Controllo del peso	Garanzia del peso rilevato	Controlli dell'apparecchiatura	Come previsto dalla ditta produttrice
Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente di minor prezzo o quota a carico del cittadino e informazione sulle variazioni di concedibilità da parte del SSN	Accessibilità dei dati Garanzia di una scelta libera	Tempo richiesto Frequenza dell'informazione	Tempo reale (via telematica) 100%
Distribuzione schede informative (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)	Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie	Valutazione di merito	Legittimazione scientifica