



CONSORZIO FARMACEUTICO INTERCOMUNALE

LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei servizi*, pratico strumento di consultazione destinato agli utenti interessati, è un documento di utile e semplice fruizione che fornisce informazioni sui servizi offerti dalle farmacie comunali gestite dal Consorzio Farmaceutico Intercomunale (C.F.I.) con sede legale in Salerno.

Il fondamento legislativo della Carta dei servizi è l'art. 11 del D.Lgs.n.286/99, indicante le linee guida del "patto di fiducia" che un ente erogatore di servizi deve *sottoscrivere* con gli utenti. La Farmacia comunale è presente nei territori quale "Presidio Socio Sanitario" che, accanto alla specifica ed originaria attività di distribuzione di farmaci, fornisce ulteriori servizi diagnostici, (alcuni nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale) essenziali per i cittadini quali prenotazioni di visite specialistiche, servizi integrativi per attività di prevenzione e cura.

All'interno della Carta dei servizi sono contenute tutte le informazioni sull'organizzazione delle farmacie comunali del C.F.I., sui servizi erogati dalle stesse, sugli standard di qualità garantiti a tutela del diritto di salute dei cittadini. A vantaggio degli utenti stessi, nella medesima sono indicate tutte le modalità per formulare richieste, per inviare segnalazioni, proposte e suggerimenti, nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa nazionale che assegna un insostituibile "ruolo" fondato sulla professionalità, sulla qualità e sulla garanzia alla "Farmacia" nel *sistema salute*.

IL CONSORZIO FARMACEUTICO INTERCOMUNALE

Il Consorzio Farmaceutico Intercomunale (C.F.I.), istituito nel 1998, in quanto *realtà socio – sanitaria*, da 6 comuni della provincia di Salerno (Baronissi, Capaccio, Cava de' Tirreni, Eboli, Salerno e Scafati) con l'obiettivo di condividere un progetto: investire sul territorio per tutelare la salute dei cittadini. Il Consorzio, che aderisce ad ASSOFARM (associazione della farmacie pubbliche), gestisce attualmente 19 farmacie pubbliche, puntando ad ampliare ulteriormente il proprio raggio di azione, con l'apertura di nuove sedi farmaceutiche su tutto il territorio campano, annoverando un bacino di utenza di centinaia di migliaia di cittadini.

Il C.F.I. assicura le seguenti attività: distribuzione dei farmaci, acquisto di attrezzature mediche per analisi e controlli a disposizione delle singole farmacie, diffusione di informazioni socio-sanitarie, organizzazione di servizi socio-assistenziali, servizi informativi gratuiti, servizi assistenziali “in uno” all’economicità delle tariffe, riuscendo, inoltre, ad operare per garantire considerevoli vantaggi per il territorio in termini di occupazione e di cultura della salute, grazie ad una struttura efficace che contempera le caratteristiche di una pubblica amministrazione con le peculiarità di un sistema imprenditoriale. Dotato di un proprio statuto, di personalità giuridica e di autonomia imprenditoriale, il C.F.I. è riuscito, nel corso di un decennio, ad ottimizzare l'offerta del servizio farmaceutico di base, fidelizzando un’ampia fetta di utenti, ben oltre i confini provinciali, con l’apertura di una farmacia comunale anche a Lioni (AV). L'obiettivo primario dell'attività del Consorzio è di fornire un'assistenza sempre più qualificata, attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti gli operatori delle farmacie comunali. Tutto il personale è a costante disposizione dei clienti, pronto a recepire ogni proposta migliorativa da parte dell’utenza per implementare ulteriori servizi integrativi e migliorare l'organizzazione aziendale. Il valore aggiunto delle farmacie comunali del C.F.I. rimane l'offerta di servizi sociali, assistenziali e di prevenzione che completano l’attività di "tutela" del territorio, voluto dagli Enti locali *fondatori*. Presenti con propri delegati in seno dell’Assemblea dei sindaci, i Comuni consorziati svolgono un ruolo attivo all'interno del Consorzio stesso, determinando in piena sinergia con gli organi di *governance* e di *management* le scelte politiche ed economiche dell'organizzazione aziendale, lavorando continuamente ad un progetto finalizzato alla tutela della salute in uno al benessere dei propri cittadini.

LE FARMACIE COMUNALI DEL C.F.I

Le farmacie comunali gestite del Consorzio Farmaceutico Intercomunale non sono semplici luoghi in cui acquistare medicinali, ma anche, soprattutto, punti di riferimento per ottenere risposte e consigli affidabili su problemi di salute, sulla corretta “gestione” dei farmaci, sul consiglio terapeutico di prima istanza. L’obiettivo è di assicurare un’ampia e capillare informazione “in uno” ad un’assistenza sanitaria continuativa, al fine di ottimizzare i servizi forniti all’utenza anche attraverso la promozione di attività ed eventi verso l'esterno. Partendo dalla premessa che in farmacia non si dispensano solo medicinali, le farmacie comunali del C.F.I. sono quotidianamente al servizio delle comunità in cui sono presenti, con l’apporto fornito da professionisti esperti che, senza soluzione di continuità, offrono la propria disponibilità e la propria competenza per migliorare la qualità di vita del singolo paziente, perseguendo una serie di importanti obiettivi: garantire informazione sanitaria, assicurare il benessere dei cittadini, promuovere attività di prevenzione, soddisfacendo al meglio la *domanda di salute* della collettività. Le sedi farmaceutiche consortili sono provviste delle migliori strumentazioni per fornire all’utenza servizi integrativi diversificati, oltre ad un’ampia gamma di prodotti di qualità e a prezzi altamente competitivi, in più settori merceologici (*medicina tradizionale, fitoterapia, omeopatia, parafarmaci, linee di prodotti dietetici, dermocosmesi*). Le farmacie comunali sono state realizzate per assicurare praticità di accesso ai prodotti detenuti, per proporre strutture accoglienti nelle quali affidarsi ai qualificati professionisti, oltre a numerose iniziative di prevenzione e cura della persona.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'espletamento delle attività previste, tutto il personale che presta servizio nelle farmacie comunali gestite dal C.F.I. si ispira ai seguenti principi: efficacia, eguaglianza, diritto di scelta, efficienza, miglioramento della qualità, trasparenza e riservatezza, tutela del cittadino, partecipazione del cittadino.

Efficacia

I farmacisti delle sedi consortili operano con meticolosità e tempestività, rispondendo con immediatezza e professionalità alle esigenze dell'utenza, fornendo i farmaci richiesti ed attivandosi, qualora non fossero disponibili, per consegnarli nel più breve tempo possibile. Sono, inoltre, disposti a fornire all'utente tutte le informazioni richieste sulle corrette modalità di assunzione dei farmaci, sulla loro composizione, sulle loro eventuali interazioni ovvero effetti secondari.

Eguaglianza

Per i farmacisti del Consorzio ciascun utente ha uguale valore e, quindi, identica priorità, a prescindere da nazionalità, razza, sesso, estrazione sociale, età e colore della pelle, con pieni diritti a ricevere la massima assistenza sia per l'approvvigionamento dei farmaci, che per l'accesso alle attività integrative ovvero per la richiesta di informazioni di carattere sanitario.

Diritto di scelta

Ad ogni cliente delle farmacie gestite dal Consorzio è garantito il diritto di scelta, nel pieno rispetto della libertà del cittadino, di procurarsi il farmaco dove desidera o dove ritiene opportuno: sulla scorta di tale principio i professionisti sono sempre disponibili a fornire al cliente chiarimenti e/o consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie, consapevoli di dover garantire costantemente un'assistenza farmaceutica completa.

Efficienza

I farmacisti improntano la propria professionalità su un elevato standard qualitativo, ispirato ai sani principi deontologici coniugati ad una corretta cultura sanitaria, efficientando il sistema del farmaco e del parafarmaco.

Miglioramento della qualità

I professionisti sono alla ricerca costante del miglioramento della qualità del servizio offerto dalle farmacie consortili, al fine di soddisfare qualsivoglia esigenza e/o richiesta da parte dell'utenza.

Trasparenza e riservatezza

La trasparenza e la riservatezza sono i cardini del professionista della salute delle farmacie consortili, con il quale il medesimo si interfaccia con il cliente/paziente e sulla cui continuità quest'ultimo può fare affidamento.

Tutela del cittadino

Il paziente/utente della farmacia comunale gestita dal CFI è tutelato dai professionisti presenti nella predetta, i quali sono alla ricerca continua di tutti gli elementi che necessitano al primo per soddisfare le proprie esigenze in termini di accesso alle terapie primarie ed ai bisogni secondari in ordine alla cura della persona, tutelando la privacy e rispettando lo *status* individuale anche in presenza di particolari e precarie condizioni sociali.

SERVIZI PER IL CITTADINO

A precipua tutela del diritto alla salute dei cittadini, le Farmacie comunali garantiscono:

- ✓ *l'approvvigionamento, la conservazione secondo le norme vigenti in materia e l'erogazione dei medicinali, la consulenza sull'uso dei medicinali;*
- ✓ *la spedizione delle ricette mediche;*
- ✓ *l'attività di informazioni sulla buona conservazione dei farmaci e, in caso di prodotti non più validi, sulle corrette modalità per lo smaltimento secondo le disposizioni vigenti in materia;*
- ✓ *la fornitura di servizi specialistici d integrativi, in collaborazione, laddove necessario, con le strutture del SSR (Servizio Sanitario Regionale);*
- ✓ *la promozione di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie e nell'alveo dell'accesso ai servizi socio-sanitari;*
- ✓ *la farmaco-vigilanza, anche in collaborazione con i medici di base, al fine di realizzare quanto previsto dal S.S.R., relativamente ai farmaci OTC e SOP oltreché ai prodotti cosmetici.*

I SERVIZI OFFERTI

Misurazione della pressione arteriosa

La misurazione della pressione arteriosa si effettua con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. Gli utenti possono accedere gratuitamente a questo servizio, ricevendo poi una tessera che riporta i dati riscontrati, per seguire l'andamento della p.a. durante la giornata.

Misurazione del peso corporeo

Attraverso questo servizio gratuito, secondo parametri quali età, sesso, corporatura e altezza, è possibile ricavare effettivamente il peso ideale. Le Farmacie comunali mettono, inoltre, a disposizione

esperti e operatori pronti a risolvere qualsiasi dubbio in materia di corretta igiene alimentare e fisica, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

Punto di ascolto psicologico “Lasciati Ascoltare”

In alcune Farmacie del C.F.I. è disponibile il servizio gratuito di ascolto, orientamento e sostegno psicologico. Per accedere al servizio è necessario prenotare la seduta direttamente in farmacia. Non si tratta di un servizio che eroga prestazioni di natura psicoterapeutica, ma di un intervento di sostegno breve che prevede, al massimo, tre incontri per ogni persona e/o coppia, ciascuno della durata di circa trenta minuti. Il servizio è, allo stato, disponibile presso le Farmacie comunali di: Baronissi, Cava dei Tirreni e Scafati 5.

Il servizio C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione)

È possibile prenotare esami diagnostici e visite specialistiche presso tutte le strutture pubbliche dell’A.S.L. Salerno e dell’A.S.L. Avellino. Tale servizio è in grado di garantire la riduzione delle condizioni di disagio dovute alla distanza, evitando la fila agli sportelli.

Test udito

Il servizio è gratuito, su prenotazione.

Pletismografia

La pletismografia è un esame rapido e non invasivo che misura la capacità del flusso sanguigno nelle gambe e quindi lo stato di benessere delle pareti venose, consentendo di prevenire e curare i problemi legati alla circolazione, ovvero all’insufficienza venosa. L’esame viene eseguito con l’utilizzo dell’apparecchio “Pletix”, che valuta il “refilling time” (RT), cioè il tempo che il sangue impiega a tornare nel polpaccio dopo che un movimento forzato ne ha causato il momentaneo svuotamento. L’esecuzione dell’analisi avviene in pochi minuti, con immediata consegna del risultato.

Analisi della pelle e del capello

In ragione dell’innovativo apparecchio Soft Plus (sistema con PC integrato) si può eseguire l’analisi completa e professionale della pelle (viso e corpo) e dei capelli, in maniera non invasiva e veloce, con l’ausilio di sonde e microcamere. L’apparecchio consente di effettuare sia singole misurazioni che programmi completi.

Autoanalisi del sangue

Se fino a qualche tempo fa bisognava recarsi, necessariamente, presso un laboratorio di analisi per effettuare il prelievo del sangue, oggi, con l’autoanalisi, è possibile eseguire l’esame anche in farmacia. Bastano poche gocce di sangue capillare, prelevate dal polpastrello di un dito della mano, sufficienti per effettuare molte delle analisi comunemente prescritte dai medici. La procedura garantisce la massima accuratezza ed attendibilità del risultato. Attraverso l’innovativo apparecchio CR400 è possibile la valutazione dei seguenti parametri per lo screening delle più diffuse patologie.

M.O.C. (Mineralogia ossea computerizzata)

La mineralometria ossea computerizzata (M.O.C.) è una tecnica diagnostica utilizzata per valutare la mineralizzazione delle ossa. Misurando la densità della massa ossea, pertanto, si può rilevare un'eventuale degenerazione dell'osso. Si rivela, quindi, utile soprattutto per le donne in menopausa, poiché sono ritenute a rischio di demineralizzazione ossea. Il servizio consiste nell'esecuzione di una M.O.C. eseguita con metodo ultrasuoni, senza l'uso di raggi x, quindi altamente innovativa per la non invasività della metodica utilizzata, e particolarmente accurata per la precisione e la capacità di monitoraggio delle terapie farmacologiche in atto.

Test per le intolleranze alimentari

Le intolleranze alimentari rappresentano una modalità di disturbo che rallenta alcune funzionalità del metabolismo; le biointolleranze possono indurre l'incremento ponderale ed essere causa di malesseri acuti e cronici. Il "Thema 400", test specifico per la patologia è in grado di fornire una tabella di alimenti a cui il soggetto è intollerante, uno schema alimentare personalizzato, un programma di "benessere" per la cura della persona, basati sulla presenza di oltre 600 alimenti, 6 indici, numerose tabelle nutrizionali.

Consulenza nutrizionale

La consulenza nutrizionale deve focalizzare l'attenzione sulla ricerca, l'identificazione e la rimozione della causa, piuttosto che sui sintomi del disagio, altrimenti il problema potrebbe ripresentarsi anche in forma più grave. La causa dello squilibrio deve essere identificata ed eliminata se si vuole raggiungere il completo benessere. I professionisti convenzionati con il Consorzio sono idonei a fornire i giusti elementi per predisporre una idonea dieta che consenta al soggetto di ottenere benefici dalla corretta alimentazione osservata.

Foratura lobi orecchie

La foratura dei lobi delle orecchie viene effettuata, su adulti e bambini, in condizioni di massima sicurezza e di igiene presso la Farmacia comunale di Agri1, Salerno 2.

Smaltimento farmaci scaduti

I farmaci, i parafarmaci scaduti possono essere smaltiti presso le farmacie del Consorzio, utilizzando appositi contenitori adibiti allo smaltimento stesso. I medicinali scaduti, se smaltiti in modo scorretto, possono disperdere le sostanze chimiche di cui sono composti ed inquinare l'ambiente.

Apertura 365 giorni all'anno

Per assicurare un servizio costante ai nostri utenti, le farmacie comunali di Scafati 5, in via Pertini a Scafati, presso il Centro commerciale "Plaza", e Salerno 2, in via O. Petrillo, 37/8/9

restano aperta 365 giorni all'anno.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il Consorzio Farmaceutico Intercomunale invita i cittadini utenti a far pervenire suggerimenti e, soprattutto, a segnalare anomalie o disservizi utilizzando l'apposito modulo disponibile sul nostro sito istituzionale www.consofarm.it, nella sezione "Reclami e segnalazioni"

Il Consorzio Farmaceutico Intercomunale si impegna a:

- ✓ *rispondere a tutti i reclami e le segnalazioni ricevute*
- ✓ *fornire un celere riscontro ai cittadini utenti rispetto alle azioni correttive intraprese per risolvere i disservizi segnalati.*

Lo scopo della Carta dei Servizi è di consentire a ciascuno di conoscere, con precisione, quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di comprendere i propri diritti, di poter esprimere consigli ed osservazioni critiche, di poter valutare il tipo di assistenza ricevuta in rapporto agli standard ed ai principi etico - sanitari che il personale delle Farmacie comunali ha il dovere di rispettare.

IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione costante sia per l'aggiornamento dei servizi e degli standard che per il recepimento degli eventuali reclami.

Nelle pagine seguenti è riportato l'elenco delle farmacie con indirizzi e numeri telefonici.

L'elenco completo costantemente aggiornato dei Servizi presenti in ogni singola farmacia è disponibile sul sito istituzionale del Consorzio Farmaceutico Intercomunale (www.consofarm.it).

ELENCO FARMACIE COMUNALI GESTITE DAL C.F.I.

Farmacia Comunale AGROPOLI

Via Madonna del Carmine, 3
Tel. 0974 823 260 - Fax 0974 823 260
agropoli@consofarm.it

Farmacia Comunale ANGRÌ 1

Viale Europa, 45
Tel. 081 513 3225 - Fax 081 513 3225
angri1@consofarm.it

Farmacia Comunale ANGRÌ 2

Via dei Goti, 139
Tel. 081 946 759 - Fax 081 513 8450
angri2@consofarm.it

Farmacia Comunale ASCEA

Via XXIV Maggio, 16
Tel. 0974 978 009 - Fax 0974 978 954
ascea@consofarm.it

Farmacia Comunale BARONISSI

Via Trinita', 23/25
Tel. 089 953560 - Fax 089 953560
baronissi@consofarm.it

Farmacia Comunale CAPACCIO 1

Via Licinella
Tel. 0828 722653 - Fax 0828 722653
capaccio@consofarm.it

Farmacia Comunale CAPACCIO 2

SS 18 nr 109 Loc. Ponte Barizzo
Tel. 0828 871371 - Fax 0828 871371
capaccio2@consofarm.it

Farmacia Comunale CAVA DEI TIRRENI

Via G. Prezzolini, 9 - Loc. S. Maria del Rovò
Tel. 089 341 801 - Fax 089 340 760
cavatirreni@consofarm.it

Farmacia Comunale EBOLI 1

Via Bachelet, 1/2/3/4
Tel. 0828 651708 - Fax 0828 651708
eboli1@consofarm.it

Farmacia Comunale EBOLI 2

Viale del Pino, SS 18 - Loc. Corno d'Oro
Tel. 0828 307114 - Fax 0828 307114
eboli2@consofarm.it

Farmacia Comunale LIONI

Loc. C. da Cerrete
Tel. 0827 46441 - Fax 0827 46441
lioni@consofarm.it

Farmacia Comunale S. EGIDIO DEL M. ALBINO

Via Mazzini, 55
Tel. 081917168 - Fax 081917168
egidio@consofarm.it

Farmacia Comunale SALERNO 1

Via Tusciano, 1
Tel. 089 336847 - Fax 089 336847
salerno1@consofarm.it

Farmacia Comunale SALERNO 2

Via O. Petrillo, 37/8/9
Tel. 089 712649 - Fax 089 712649
salerno2@consofarm.it

Farmacia Comunale SCAFATI 1

Via Aquino, 38
Tel. 081 8501266 - Fax 081 8501266
scafati1@consofarm.it

Farmacia Comunale SCAFATI 2

Via Manzoni, 12
Tel. 081 8509542 - Fax 081 8509542
scafati2@consofarm.it

Farmacia Comunale SCAFATI 3

Via S. Maria la Carita', 62
Tel. 081 8502424 - Fax 081 8500693
scafati3@consofarm.it

Farmacia Comunale SCAFATI 4

Via Poggiomarino, 262
Tel. 081 8594869 - Fax 081 8594869
scafati4@consofarm.it

Farmacia Comunale SCAFATI 5

Via S. Pertini, 14/G c/o Centro Commerciale Plaza
Tel. 081 8501473 - Fax 081 8635947
scafati5@consofarm.it

Consorzio Farmaceutico Intercomunale (C.F.I.)

Via S. Visco 84131 Salerno P. I.V.A. 03406400659 Reg. Impr. 22164/98

Tel. 0893076111 Fax 0893076120

e - mail: info@consofarm.it PEC: salerno@assofarm.postecert.it sito web: www.consofarm.it