

# CARTA DELLA SOCIETÀ DEBOLE

## CARTA DELLA FARMACIA CON IL TERRITORIO

Nel rispetto delle linee strategiche della Regione Veneto per un rapporto cittadini/sistema socio-sanitario che abbia al centro la dignità della persona umana, la Farmacia sul Territorio adotta i seguenti impegni:

### 1) ATTENZIONE ALLE PERSONE

- Pone particolare attenzione alle esigenze di anziani, bambini, donne in gravidanze, diversamente abili, persone con patologie croniche.
- Garantisce un comportamento improntato alla disponibilità ed al rispetto della riservatezza,

### 2) ACCOGLIENZA

- Favorisce il collegamento in rete con i servizi socio-sanitari.
- Provvede alla rimozione delle barriere architettoniche e sensoriali.
- Adotta orari di apertura e turni che assicurino un'adeguata copertura sul territorio e una facile accessibilità al servizio farmaceutico
- Rende il proprio sito web facilmente accessibile anche alle persone con disabilità

### 3) INFORMAZIONE

- Fornisce informazioni sul corretto utilizzo dei farmaci in particolare in gravidanza, in età pediatrica e anziani.
- Offre informazioni aggiornate, semplici, comprensibili e trasparenti su farmaci e parafarmaci, sui servizi presenti in farmacia e nei servizi sanitari pubblici attivi sul territorio.
- Supporta il cittadino nella consultazione delle liste di trasparenza.
- Offre elementi di educazione sanitaria e prevenzione sui corretti stili di vita.

### 4) SICUREZZA

- Procura i farmaci prescritti nel più breve tempo possibile o si attiva per individuare la farmacia più vicina in grado di erogarli.
- 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.
- Segnala eventuali eventi avversi provocati dall'utilizzo dei farmaci e informa il cittadino sulle modalità per effettuare la segnalazione ed essere tutelato sul piano legale.

### 5) QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

- Attiva servizi integrativi e personalizzati, in collaborazione con le ASL, con le organizzazioni di cittadini e di volontariato
- Tiene in considerazione la customer satisfaction attenta alla continuità della relazione interpersonale dedica particolare attenzione alla customer satisfaction, mettendo al primo posto la relazione interpersonale con il cittadino
- Si fa carico dell'erogazione di farmaci a domicilio e di terapie domiciliari. Garantisce la consegna gratuita a domicilio per casi non urgenti a favore di cittadini impossibilitati a recarsi in farmacia per disabilità o gravi malattie e che non possono delegare altri soggetti, e collabora con le autorità sanitarie ai fini dell'erogazione di terapie domiciliari
- Facilita l'accesso ai farmaci ed alle terapie per cittadini e persone con patologie croniche
- Suggerisce i farmaci più utili ed economici al di fuori di logiche di mercato.

### 6) DIALOGO

- Accoglie suggerimenti e segnalazioni dei cittadini e si attiva per migliorare il servizio
- 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.
- Instaura un rapporto di collaborazione con il medico prescrittore, onde evitare, anche dal punto di vista burocratico, disagi ai cittadini.

### 7) PROTAGONISTA SUL TERRITORIO PROMOZIONE DEL TERRITORIO/QUALITÀ DELLA VITA?

- Contribuisce alla promozione culturale e alla formazione per favorire lo sviluppo di una comunità che rispetta e tutela il patrimonio culturale e sociale e partecipa alle attività promosse da organizzazioni di cittadini e da associazioni di pazienti per migliorare la vivibilità del Territorio.
- Collabora a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, della gestione della salute, a partire dalla prevenzione.

patrocinio