



Carta dei Servizi della sede farmaceutica comunale Agroverde

Premessa

Il presente documento descrive la carta dei servizi Farmacia Comunale Agroverde.

1.1 Servizi essenziali e di base per il cittadino

Nella gestione della farmacia comunale Agroverde sarà assicurata ai cittadini la presente **Carta dei Servizi** per la fornitura dei seguenti servizi essenziali:

- ▶ L'approvvigionamento e la dispensazione, secondo le vigenti disposizioni di legge, di farmaci, presidi medico - chirurgici e prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa (farmaci con obbligo di ricetta, farmaci senza obbligo di ricetta quali S.O.P e O.T.C);
- ▶ La preparazione estemporanea di prodotti galenici, officinali e magistrali e di altri prodotti di cui è consentita la preparazione in farmacia secondo le vigenti disposizioni di legge;
- ▶ La dispensazione di prodotti parafarmaceutici, omeopatici, fitoterapici, specialità per uso veterinario, dietetici, integratori alimentari ed alimenti speciali (alimenti per celiaci e diabetici), di dermocosmesi, per l'igiene personale (igiene corpo adulto e del bambino, igiene dentale ed igiene intima), prodotti per la prima infanzia, prodotti per medicazione, presidi medico chirurgici reattivi, diagnostici ed ausili per anziani e disabili;
- ▶ La farmacovigilanza, ovvero tutte quelle attività legate alla scoperta, alla valutazione, alla comprensione e alla prevenzione degli eventi avversi e di altre problematiche derivanti dall'assunzione di farmaci.
- ▶ Il consiglio sull'uso dei farmaci e sulla ragione della loro scelta avvicinando il cliente al concetto di compliance ed aderenza terapeutica;
- ▶ L'informazione e l'ergozone di servizi di natura sanitaria e di natura sociale in favore di anziani, giovani e disabili;
- ▶ L'informazione e l'educazione sanitaria per tutti i cittadini;
- ▶ L'informazione in tempo reale sull'accesso alla specialistica ed ai servizi: vengono forniti gli orari delle visite specialistiche, di accesso agli uffici USL, e su tutto ciò che attiene ad un utile e possibile rapporto con l'USL e l'azienda ospedaliera del territorio, nell'ottica di concretizzare il servizio di prenotazione per analisi e visite specialistiche.

La Tabella 1, nell'ambito delle attività della farmacia comunale Agroverde, illustra altresì le seguenti prestazioni di base mettendo in evidenza gli indicatori e gli standard necessari/ideali ad uno svolgimento delle attività efficace ed efficiente:

Tabella 1 Prestazioni di base

Servizi/Attività	Indicatore	Standard
Misurazione della pressione arteriosa	• Presenza di un'area dedicata	Nel 100% delle misurazioni
	• Referto scritto	Nel 100% delle misurazioni

Servizi/Attività	Indicatore	Standard
	<ul style="list-style-type: none"> Controllo regolare dell'apparecchiatura 	Almeno 2 volte l'anno
Angolo del neonato <ul style="list-style-type: none"> misurazione del peso misurazione dell'altezza possibilità di allattamento 	<ul style="list-style-type: none"> Presenza di un'area dedicata Apparecchiatura idonea e tarata 	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Controllo del peso e dell'indice di massa corporea	Disponibilità e taratura dell'apparecchiatura	<ul style="list-style-type: none"> Per il 100% del tempo di apertura della farmacia Referto scritto nel 100% dei casi
Assistenza domiciliare integrata	In tale ottica il farmacista collabora con un medico per venire incontro alle esigenze di alcune categorie di pazienti (anziani, disabili e malati cronici) mirando a fornire cure mediche e servizi socio-assistenziali a domicilio.	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Consegna del farmaco a domicilio	Il servizio è gratuito per 3 consegne al mese per cittadini, oltre i 75 anni di età e per i cittadini appartenenti alle categorie protette, muniti di ricetta medica rilasciata dal medico o dalla guardia medica. Il servizio è a pagamento per tutti gli altri cittadini	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
(CUP – centro unico di prenotazioni) Prenotazione visite ed esami specialistici in strutture pubbliche/private convenzionate (criteri di riservatezza, tempestività, ascolto e chiarezza)	<ul style="list-style-type: none"> Consegna scritta della prenotazione Riscossione pagamento ticket 	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Autotest diagnostici di prima istanza (e.g. glicemia, colesterolo totale e colesterolo HDL, trigliceridi, emoglobina, glicemia, transaminasi GPT e GOT, acido urico...) e test della celiachia.	<ul style="list-style-type: none"> Presenza di un angolo dedicato della farmacia Strumentazione adeguata e tarata Presenza di personale esperto 	Nel 100% delle misurazioni

Servizi/Attività	Indicatore	Standard
	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza nel'interpretazione dei risultati 	
Cardio on line elettrocardiogramma – Holter Pressorio e Holter Cardiaco	<ul style="list-style-type: none"> Presenza di un angolo dedicato della farmacia Strumentazione adeguata e tarata 	Nel 100% delle misurazioni
Servizi/giornate per il benessere:	<ul style="list-style-type: none"> Presenza di un angolo dedicato della farmacia 	Nel 100% delle misurazioni
<ul style="list-style-type: none"> analisi della pelle (profondità delle rughe, idratazione della pelle e problematiche acneiche) speciale cellulite analisi dello stato del capello e del cuoio capelluto. 	<ul style="list-style-type: none"> Personale competente Strumentazione adeguata e tarata 	Nel 100% delle misurazioni
Servizi alla persona: <ul style="list-style-type: none"> servizio infermieristico a chiamata servizi per celiaci, diabetici e nefropatici 	<ul style="list-style-type: none"> Personale competente Disponibilità di prodotti/alimenti per celiaci e diabetici 	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Noleggio di apparecchiature elettromedicale e protesiche (e.g. elettrostimolatori, ultrasuono, magnetoterapia, pressoterapia tiralatte, bilance per neonati, bombola ossigeno, misuratore pressione, aerosol, asta reggiflebo, bastone, stampelle, sedie a rotelle e mobilitazione passiva)	<ul style="list-style-type: none"> Tempestiva messa a disposizione Condizioni di perfetto funzionamento 	Disponibilità immediate per almeno il 50% delle richieste
Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici	Personale competente	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Supporto burocratico alle richieste per i presidi	Personale esperto	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Consulenza e supporto nella scelta dei presidi per incontinenti	Personale competente	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Segnalazione tempestiva delle reazioni avverse o indesiderate per tutti i	Tempo intercorrente fra arrivo della segnalazione e invio alle autorità competenti	Entro il giorno successivo

Servizi/Attività	Indicatore	Standard
prodotti acquistati in farmacia (farmacovigilanza)		
Identificabilità del personale	Presenza cartellino distintivo con nome e qualifica	100% del personale di farmacia nel 100% delle ore di apertura al pubblico
Accessibilità all'informazione della farmacia di turno	Adeguata illuminazione e protezione delle bacheche indicanti le farmacie di turno	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Schede informative (elaborati da distribuire in farmacia sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione di pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e su quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione)	Disponibilità informativa	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Servizi di attenzione e riservatezza	Presenza di un "Angolo della salute" (luogo separato, in cui il farmacista risponde in maniera esauriente e riservata ai vari quesiti e dubbi connessi alle terapie e al mantenimento del benessere psico-fisico della persona)	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di un apposito cartello ben visibile • Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Servizio di cosmesi con consulenza specializzata	<ul style="list-style-type: none"> • Personale competente 	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Disponibilità del prodotto non presente in farmacia	Tempo di messa a disposizione	Mezza giornata nel 90% dei casi
Terapia del dolore per prodotto non presente in farmacia	Tempo di messa a disposizione	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Preparazione di formule magistrali	Garanzia di approntamento	100% (per le molecole reperibili sul mercato)
Consulenza al cittadino sul corretto utilizzo dei prodotti	Disponibilità informativa e somministrazione di questionari ad hoc	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Guardia farmaceutica notturna – secondo le disposizioni del Comune di Aprilia	Tempo di risposta alla chiamata	Immediato nel 100% dei casi con farmacista presente

Servizi/Attività	Indicatore	Standard
Informazioni sui prezzi dei medicinali	Etichetta o cartellino in evidenza su tutti i prodotti esposti	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Foratura lobi	Personale competente	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Servizio infermieristico	Personale esperto presente nel locale della farmacia in un'area separata e dedicata	1 volta a settimana
Monitoraggio del sonno	<ul style="list-style-type: none"> • Personale competente • Strumentazione adeguata e tarata 	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Analisi delle apnee notturne	<ul style="list-style-type: none"> • Personale competente • Strumentazione adeguata e tarata 	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Controllo gratuito dell'udito	Personale esterno esperto	Durante giornate dedicate organizzate in farmacia durante l'anno
Spirometria	<ul style="list-style-type: none"> • Personale competente • Strumentazione adeguata e tarata 	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Screening per la prevenzione dei tumori del colon retto	Personale competente + struttura regionale di riferimento	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia ed in base alle campagne della Regione Lazio
Informazione sui farmaci equivalenti e loro disponibilità	Disponibilità informativa e scelta dei prodotti in base a caratteristiche di biodisponibilità	Per il 100% del tempo di apertura della farmacia
Possibilità di reclamo	Procedura formalizzata	Preso in carico in massimo 5 giorni lavorativi

1.2 Servizi di pronto soccorso

Il farmacista, pur non potendo praticare interventi diagnostico-terapeutici di carattere medico, rappresenta spesso un primo presidio sanitario a cui il cittadino si rivolge per consiglio o aiuto.

Le sue competenze, unitamente alla disponibilità di semplici strumenti diagnostici, lo pongono in una condizione privilegiata per indirizzare il cittadino bisognoso di intervento sanitario verso i sistemi di assistenza medica territoriale e per prestare - in caso di emergenza - i primi soccorsi che ogni cittadino è in grado di effettuare, come il BLS (Basic Life Support).

A tal fine, sono individuati alcuni strumenti utili a fornire alla farmacia un carattere ancora più strategico e rilevante negli interventi di primo soccorso. In particolare:

- ▶ all'interno della farmacia sarà previsto un kit di pronto soccorso ai sensi del del DM 15 luglio 2003 n.388, in vigore dal 3 agosto 2004 così composto:
 - guanto monouso in vinile o in lattice;
 - 1 visiera paraschizzi;
 - 1 confezione di acqua ossigenata;
 - 1 confezione di clorossidante elettrolitico al 5%;
 - 10 compresse di garza sterile 10X10 in buste singole;
 - 5 compresse di garza sterile 18X40 in buste singole;
 - 2 pinzette sterili monouso;
 - 1 confezione di rete elastica n.5;
 - 1 confezione di cotone idrofilo;
 - 2 confezioni di cerotti di varie dimensioni pronti all'uso;
 - 2 rotoli di benda orlata alta cm 10;
 - 1 rotolo di cerotto alto cm 2,5;
 - 1 paio di forbici;
 - 2 lacci emostatici;
 - 1 confezione di ghiaccio "pronto uso";
 - 1 coperta isotermica monouso;
 - 5 sacchetti monouso per la raccolta di rifiuti sanitari;
 - 1 termometro.
- ▶ il personale della farmacia seguirà obbligatoriamente un corso di primo soccorso e, successivamente, ogni tre anni, un aggiornamento (o designare, formare e aggiornare con apposito corso uno o più lavoratori). Scopo del corso è di riconoscere le condizioni di urgenza ed emergenza medica ed attivare il soccorso sanitario;
- ▶ la farmacia sarà infine munita di un **defibrillatore semiautomatico**. L'uso del defibrillatore semiautomatico in farmacia è consentito anche al personale sanitario non medico, nonché al personale non sanitario che abbia ricevuto una formazione specifica nelle attività di rianimazione cardio-polmonare.

1.3 Servizi di autoanalisi

Attraverso apposita piattaforma digitalizzata (composta da web-apps e devices per le analisi) si riuscirà progressivamente a fornire un check-up completo sullo stato di salute del cliente prevedendo, nel dettaglio, i seguenti servizi:

- ▶ Ultrasonometria ossea: Tecnica diagnostica che si basa sulla trasmissione di onde di ultrasuoni ad alta frequenza attraverso la matrice mineralizzata. Utile ad individuare lo stato di demineralizzazione dell'osso ad esempio in presenza di osteoporosi.
- ▶ Valutazione posturale: La valutazione posturale viene realizzata mediante la pedana baropodometrica. Questa rileva la quantità di carico esercitata su ciascun punto d'appoggio del piede e il baricentro corporeo. L'analisi dei risultati permette lo studio della baropodometria, della postura e della biomeccanica. Attraverso lo studio della distribuzione del peso corporeo si può risalire alla presenza di problemi ai piedi, alle articolazioni o alla schiena ed attuare correzioni plantari ortopedici su misura.
- ▶ Metabolismo basale: Il metabolismo basale è l'ammontare giornaliero di calorie consumate dal nostro corpo per poter mantenere le normali funzioni vitali. Data la grande variabilità da individuo ad individuo, l'analisi del metabolismo basale

(attraverso calorimetria indiretta¹) può portare all'elaborazione di una dieta personalizzata ed efficace.

- ▶ **Body composition:** È intesa come attività di prevenzione e screening rispetto a problemi di sovrappeso, sottopeso e riequilibrio nutrizionale. Serve a valutare la composizione corporea (massa grassa, massa magra, acqua corporea), personalizzare il piano nutrizionale e a monitorare lo stato di salute di soggetti interessati da condizioni tipo obesità, diabete, problemi cardiaci e respiratori. Tale valutazione viene e attuata con la bilancia bioimpedenziometrica che si basa sul diverso comportamento che hanno i tessuti biologici quando vengono attraversati da corrente elettrica a bassa intensità. È una tecnica largamente validata, di semplice utilizzo e non invasiva che richiede pochi minuti.
- ▶ **Età polmonare:** Rileva la capacità del soggetto di espirare l'aria dai polmoni e quindi l'eventuale presenza di ostruzione delle vie respiratorie. L'esame, non invasivo, viene realizzato con l'uso di un flussometro e richiede pochi minuti.
- ▶ **Kit intolleranze:** Il test permette una valutazione non invasiva di prima istanza, che analizza 228 alimenti e oligoalimenti.
- ▶ **UV Check:** Valutazione del fototipo per la gestione di una corretta esposizione alla luce solare.
- ▶ **Vascular age:** È una valutazione non invasiva che esamina la pressione arteriosa e la rigidità delle arterie in pochi minuti.

1.4 Servizi di autonalisi innovativi

1.4.1 Spirometria

All'intero della Farmacia Comunale Agroverde, sarà possibile prenotare il servizio di analisi spirometrica. La spirometria è un esame semplice, non invasivo e fondamentale per la diagnosi ed il monitoraggio di numerose malattie dell'apparato respiratorio. Durante l'esame vengono misurati i parametri della funzionalità respiratoria del paziente, ciò permette di individuare la presenza di eventuali malattie polmonari ostruttive o restrittive. La Spirometria è fondamentale per la diagnosi di eventuali problemi del respiro, dei polmoni, dei bronchi e dell'apparato respiratorio. Attraverso questa analisi è possibile:

- Misurare la risposta bronchiale in soggetti che si sospetta possano soffrire di asma.
- Diagnosticare e differenziare tra malattie ostruttive polmonari e malattie di tipo restrittivo, come per esempio la BPCO (Broncopneumopatia Cronica Ostruttiva).
- Valutare la funzionalità respiratoria nei fumatori, per individuare il più precocemente possibile un eventuale danno funzionale dell'apparato respiratorio.
- Eseguire una valutazione del rischio preoperatorio prima dell'esecuzione dell'anestesia e di interventi chirurgici di chirurgia cardio-toracica.
- Misurare la risposta al trattamento di condizioni identificabili e misurabili tramite una spirometria.

¹ La calorimetria indiretta è un esame ospedaliero basata sul principio che nell'organismo l'ossidazione dei nutrienti porta ai prodotti finali CO₂, acqua ed urea. Vengono misurati i gas respiratori quali l'ossigeno (O₂) di un determinato volume di aria inspirata e l'anidride carbonica prodotta (CO₂).

1.5 Aderenza terapeutica

Una corretta aderenza alla terapia comporta un significativo miglioramento della qualità della vita del paziente, significa infatti minor rischio di ospedalizzazione, minori complicanze associate alla malattia, maggiore sicurezza ed efficacia dei trattamenti e riduzione dei costi per le terapie. Al contrario la scarsa aderenza alle prescrizioni del medico è la principale causa di non efficacia delle terapie farmacologiche ed è associata a un aumento degli interventi di assistenza sanitaria, della morbilità e della mortalità, costituendo un danno sia per i pazienti, sia per il sistema sanitario e per la società.

Nella generalità dei casi si parla di paziente “aderente” al trattamento se assume almeno l’80% delle dosi di farmaco previste dallo schema terapeutico, “parzialmente aderente” se ne assume dal 20% all’80% e “non aderente” se ne assume meno del 20%.

1.5.1 Servizio di Care Giver Farmaceutico - Delivery

Il caregiver farmaceutico è un servizio di assistenza gratuita ai pazienti con scarsa o ridotta mobilità che verrà progressivamente inserito all’interno della farmacia comunale Agroverde. Nel dettaglio, il servizio ha l’obiettivo di rendere più veloce il processo di dispensazione del farmaco da ricetta e non. La farmacia, previa delega firmata dal paziente, svolgerà le seguenti attività in nome e per conto del paziente:

- 1) Ritiro della ricetta presso il medico di base curante del paziente che ha aderito al servizio di caregiver;
- 2) Dispensazione del farmaco indicato sulla ricetta appena prelevata;
- 3) Consegna a domicilio.

Il servizio, che si svolge al massimo entro le 24 ore dalla realizzazione della ricetta da parte del medico di base del paziente, seguirà un abbonamento annuale con una spesa massima irrisoria per il paziente.

Il paziente con ridotta mobilità ha la possibilità quindi di mantenere un’adeguata aderenza terapeutica assumendo correttamente i dosaggi e le quantità di farmaci di cui necessita. Inoltre, la consegna a domicilio viene svolta da personale specializzato in contatto diretto con i farmacisti della farmacia comunale Agroverde che saranno pronti, in caso di necessità, a fornire supporto al paziente su modalità e tempistiche di assunzione dei farmaci.

Infine, ma non per ultimo, il servizio ha lo scopo di semplificare e migliorare la routine quotidiana delle famiglie con a carico pazienti cronici, trasformando del tutto il tempo impiegato all’interno degli studi ambulatori e/o farmacie in tempo libero da passare accanto ai propri cari.

1.5.2 App XME

Il servizio di Care Giver Farmaceutico sopra descritto si sposa a pieno con un altro servizio che il Proponente avvierà in caso di aggiudicazione della Farmacia Comunale Agroverde. In particolare, attraverso l’APP XME, scaricabile gratuitamente dall’Apple Store e/o da Google Play, i clienti potranno ordinare comodamente da casa qualsiasi tipo di medicinale OTC, SOP e parafarmaco per poi richiedere la consegna a domicilio o il ritiro presso la farmacia.

1.6 **Orari farmacia e servizio notturno**

Al fine di servire una clientela il più diversificata possibile, la farmacia comunale Agroverde segue i seguenti orari (soggetti a modifica nel tempo in base agli andamenti della farmacia stessa):

Dal Lunedì al Sabato: ore 08.00 –20.00

Domenica: ore 09.00 – 13.00

Il servizio notturno é espletato con un farmacista in loco all'interno della farmacia durante l'orario 20.00 – 8.30 del giorno successivo.

FARMACIA AGROVERDE .

Marco Cecchini