



FARMACIA LA PIAVE S.N.C. DEI DOTTORI ZONTA M. e MARCHETTI S. L.  
 PIAZZA ARDITI, 20 - 31020 FALZE' DI PIAVE (TV) - TEL 0438/903325  
 email: [farm.lapiave@gmail.com](mailto:farm.lapiave@gmail.com)

COMUNE DI SERNAGLIA DELLA BATTAGLIA		
Prot. 16899 Est. L.O. ci. .... 3		
VISTO IL SEGRETARIO	21 DIC 2020	VISTO IL SINDACO
CAMMIE' ZONTA	4 CINE DEL TANTONO	SINDACO
MARCHETTI S. L.	DELEG. PARRALANDE	ASSESSORE
CONTABILE X	SEGRETARIO	

### "CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA FARMACIA DI FALZE' DI PIAVE"

La farmacia è un Presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

La società "Farmacia La Piave S.a.s. dott.ssa Mara Zonta & C." si è aggiudicata la gestione in concessione della seconda sede farmaceutica comunale di Sernaglia della Battaglia e ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i servizi che può erogare e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi specifici indicatori di verifica e i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la "Carta della Qualità dei Servizi", documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in Legge l'11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), proprio per i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Un documento, dunque, con il quale intendiamo stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini e con il quale intendiamo riaffermare con chiarezza quel ruolo e quei valori peculiari della farmacia italiana che la differenziano nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.

#### ART. 1 - SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA

La Farmacia del Comune di Sernaglia della Battaglia, affidata in concessione con contratto rep. n. 553 della dott.ssa Chiara Ferretto, Notaio in Farra di Soligo, del 30 giugno 2016 e situata in località Falze' di Piave, Piazza Arditì n. 20, assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.Lgs. n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;
2. la preparazione estemporanea di medicamenti e preparazioni magistrali;
3. la consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
4. l'informazione e l'educazione sanitaria;

## 5. l'attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse a tali servizi sono erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2 comma 461 e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della farmacia:

- ⊗ *eguaglianza* a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì, poiché, ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute;
- ⊗ *imparzialità* il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute; a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;
- ⊗ *efficienza ed efficacia* il farmacista opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento professionale non come mero adempimento di un obbligo legale, ma come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci;
- ⊗ *continuità* il farmacista deve operare impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura;
- ⊗ *diritto di scelta* ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove;
- ⊗ *partecipazione* ogni cittadino ha il diritto di partecipare, collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni; valutazione e miglioramento della qualità intesa come l'attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;
- ⊗ *trasparenza* intesa come l'impegno del farmacista ad instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti maggiormente vocati al consiglio professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile;
- ⊗ *riservatezza* intesa come l'impegno del farmacista a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, abbia usufruito. Il Direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima;
- ⊗ *accoglienza* intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche;



FARMACIA LA PIAVE S.N.C. DEI DOTTORI ZONTA M. e MERCANZIN A. & C.  
PIAZZA ARDITI, 20 - 31020 FALZE' DI PIAVE (TV) - TEL 0438/903326 P.iva 04804140269  
email: [farm.lapiave@gmail.com](mailto:farm.lapiave@gmail.com)

🔗 *tutela del cittadino*: la "Farmacia La Piave S.a.s. dott.ssa Mara Zonta" pone al centro della sua attenzione il Cittadino e quindi tutta l'attività è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità. La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti. La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale. Inoltre, la farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale. Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone;

🔗 *miglioramento della qualità* intesa come valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando metodologie comuni a tutte e nove le Farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

La "Farmacia La Piave S.a.s. dott.ssa Mara Zonta & C." concessionaria della gestione in concessione della Farmacia, presterà la massima cura nella selezione del personale, affinché i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della presente "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", facendone sottoscrivere una copia.

La "Farmacia La Piave S.a.s. dott.ssa Mara Zonta & C." assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza. Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia affidata in concessione con atto rep. n.533 del 30 giugno 2016 anche le seguenti prestazioni.

1 Servizio di prestazioni analitiche di prima istanza e di diagnostica strumentale che non si limiti solo alle tradizionali determinazioni di glicemia, colesterolo, trigliceridi, transaminasi GT e GOT, acido urico attraverso prelievo capillare ed auto-analisi (che verranno effettuate).

2 Il panel di prestazioni, che verranno attivate anche in step successivi e seguendo primariamente le necessità espresse dalla Popolazione, la cui Opinione sarà rilevata con preventivi questionari ad hoc, comprenderà:

- elettrocardiogramma: è la registrazione dell'attività elettrica del cuore, con la rilevazione cardiaca e pre-cardiaca della sua conduttanza, contrattilità, fisiologica sistole e diastole. Serve per vedere se il cuore è sofferente e se il ritmo cardiaco è regolare oppure no e risulta indicato in caso di cardiopatia, infarto del miocardio, angina pectoris, aritmie, per prevenzione in chi decide di svolgere attività ginnico-fisica;

- holter cardiaco 24 ore: esame che permette di registrare l'attività elettrica del cuore nelle 24h al fine di consentire una valutazione delle alterazioni elettriche del cuore durante le normali attività quotidiane diurne e notturne. Risulta utile in caso di aritmie, cardiopalmo, vertigini, astenia, perdite di coscienza, ischemie, dolore toracico o nella prevenzione di disturbi cardiocircolatori ovvero nella valutazione dei rischi per l'attività ginnico-fisica;
- holter pressorio: è la registrazione della pressione arteriosa nelle 24 h: vengono misurati i valori della pressione arteriosa e della frequenza cardiaca durante le normali attività quotidiane diurne e notturne. È indicato in caso di ipertensione, ipotensione, monitoraggio delle terapie antiipertensive.
- densitometria ossea: una tecnica diagnostica che permette di valutare la densità minerale delle ossa. A differenza di quella tradizionale – ormai obsoleta - la densitometria ossea di nuova generazione – con metodo mineralometrico ad ultrasuoni – consente al Paziente di indagare sullo stato di salute delle ossa senza esporlo a radiazioni, con relativi effetti collaterali ed esclusione di importanti categorie quali donne incinte, in terapia antineoplastica o portatori di protesi metalliche. L'esame risulta primariamente utile nella diagnosi e nel monitoraggio dell'osteoporosi, patologia che espone i pazienti ad un alto rischio fratture, anche per traumi di lieve entità, ma ha evidenziato efficacia anche come coadiuvante nella diagnosi di patologie che coinvolgono il metabolismo dei Sali minerali (dalle patologie tiroidee alla malattia celiaca). È indicato per donne d'età superiore ai 50 anni, in menopausa o carenza estrogenica, idiopatica o secondaria a prolungati trattamenti con cortisonici, ipertiroidismo, familiarità di osteopenia o patologie che coinvolgono il metabolismo dei minerali; uomini che hanno superato 50 anni e che hanno familiarità con queste patologie. Tutti gli esami suddetti saranno attivati considerando la necessità della Cittadinanza e potranno essere implementati qualora ne emerga la necessità da parte del Paziente, valutando anche altri ambiti di applicazione quali i disturbi gastro-intestinali o le malattie della pelle.

3 Tutti gli esami sono riconosciuti come equipollenti rispetto ai medesimi eseguiti presso le Strutture Sanitarie pubbliche e private e saranno corredati – qualora previsto – da refertazione rilasciata da un Medico Specialista nella branca clinica interessata (esempio: ECG, Holter refertati da Clinico Cardiologo).

4 Per brevità, lo scrivente rimane a disposizione per qualsiasi ulteriore approfondimento su altri esami e prestazioni diagnostiche più tradizionali che verranno comunque attivate nella nuova Farmacia dei Servizi di Falzè di Piave e che comprendono – tra gli altri – l'esame audiometrico, l'esame della cute, l'esame del capello, lo screening sulle intolleranze alimentari (metodo ImmunoGlobuline da prelievo capillare). Vi sarà un'area dedicata agli alimenti speciali/puericultura con un particolare spazio dedicato in particolare alla mamma e al bambino all'interno del quale sarà disponibile un assortimento di prodotti e depliant informativi in merito ai servizi specifici offerti dalla farmacia con riferimento al benessere durante la gestazione, il post-parto e le più recenti innovazioni per l'allattamento, l'igiene, l'alimentazione ed un corretto sviluppo psicomotorio del bambino.

5 Una particolare area, inoltre, sarà dedicata ai prodotti fitoterapici, omeopatici ed erboristici assortita in modo tale da rispondere in modo esauriente alle esigenze di quelle persone che cercano forme alternative di prevenzione e cura della salute rispetto al farmaco tradizionale; il farmacista avrà cura di proporre questa tipologia di prodotti soprattutto in casi di intolleranza a farmaci tradizionali e/o ad altri tipi di cura.

6 Per quanto riguarda l'offerta di prodotti per celiaci risponde alle crescenti esigenze di alimentazione speciale da parte di soggetti con specifiche intolleranze ad alimenti comune e/o con necessità particolari sotto il profilo dietetici; sarà garantito un buon assortimento, compresi i surgelati se richiesti, ai quali sarà dedicato un frigo esclusivo nell'area retrostante al bancone relativo alla dispensazione del farmaco.

7 Si darà spazio ad un laboratorio galenico per preparare, secondo prescrizione, prodotti fitoterapici chemioterapici ed omeopatici in varie forme farmaceutiche: sospensioni, creme, pomate, lozioni, tisane, capsule, fiori di Bach etc., con possibilità di somministrare farmaci personalizzandone il dosaggio, la forma farmaceutica e di variarne gli eccipienti; il laboratorio dovrà rispettare i requisiti necessari alla preparazione



FARMACIA LA PIAVE S.N.C. DEI DOTTORI ZONTA M. e MERCANZIN A. & C.  
PIAZZA ARDITI, 20 - 31020 FALZE' DI PIAVE (TV) - TEL 0438/903326 P.iva 04804140269  
email: [farm.lapiave@gmail.com](mailto:farm.lapiave@gmail.com)

sia magistrale che officinale di medicinali sempre nel rispetto delle "Norme di Buona Preparazione" previste dalla "Farmacopea Italiana" ultima edizione. L'ambiente dove verranno effettuate queste operazioni sarà quindi adeguato ad assicurare le corrette operazioni di preparazione, confezionamento, etichettatura e controllo dei medicinali. All'interno del laboratorio saranno rispettate particolari norme igieniche sia per quanto riguarda la modalità di pulizia, sia la frequenza di intervento. Le materie prime, invece, dovranno

essere fornite di documentazione che ne assicuri la qualità come stabilito dal nuovo decreto del 18 Novembre 2003.

8 Garantire la disponibilità al noleggio dei seguenti apparecchi elettromedicali e ausili sanitari:

- bilancia elettronica pesa bambini;
- aerosol;
- tiralatte;
- stampelle;
- inalatori acqua termale.

Sarà cura di questo Soggetto redigere un apposito elenco delle apparecchiature disponibili e di renderlo noto al pubblico, assistere il Paziente in ogni aspetto inerente il corretto funzionamento dell'Apparecchio, esemplificandolo se necessario con una dimostrazione o una spiegazione pratica prima dell'utilizzo ed assicurare prima di ogni noleggio che lo Strumento sia perfettamente funzionante e igienicamente idoneo.

1 Al fine di cercare di soddisfare al massimo le esigenze dell'Utenza e poter assicurare il più ampio panorama terapeutico al Paziente, la Farmacia verrà dotata di tutti gli articoli complementari al Farmaco tradizionale, con particolare attenzione a Prodotti Omeopatici, Medicinale Fitoterapico -fitocomplessi, macerati glicerici, tinture madri, estratti fluidi etc - , Medicinale Litoterapico, Fiori di Bach, etc.

2 Sempre con il medesimo principio guida di permettere al Paziente la fruibilità del maggior panorama terapeutico e ben conoscendo le problematiche relative alle Intolleranze ed Allergie alimentari a dotare la Farmacia di prodotti Senza Glutine, prodotti a-proteici, prodotti per intolleranti alle Uova, al Lattosio etc. Qualora gli stessi non fossero immediatamente disponibili in Farmacia (considerata la vastità delle referenze oggi presenti sul mercato) l'impegno è quello di procurarle nel minor tempo possibile, attraverso i canali dei distributori all'ingrosso di Medicinali ovvero con Ordini diretti alle ditte interessate, qualora praticabili.

3 Troveranno ampio spazio anche i Medicinali Veterinari, sia quelli di libera vendita, sia quelli con prescrizione medica.

4 Un servizio di messa a disposizione a chiamata di personale infermieristico specializzato che potrà erogare il servizio richiesto dal Paziente sia all'interno degli spazi della Farmacia sia direttamente al domicilio del Paziente che troverà nel personale impiegato della Farmacia il tramite per la prenotazione e l'organizzazione dell'assistenza domiciliare.

5 Parimenti, visto le crescenti necessità di terapie antalgiche anche domiciliari ovvero di terapie che coinvolgono la deambulazione e la sfera del movimento (con particolare attenzione agli anziani e alla riabilitazione post chirurgica), verrà attivato un servizio di messa a disposizione a chiamata di personale fisioterapeuta specializzato che – grazie agli spazi dedicati nelle cabine di consulenza diagnosi e terapia – potrà erogare le prestazioni richieste dal Paziente sia all'interno dei locali della Farmacia, sia direttamente al domicilio del Paziente.

6 Al fine di caratterizzare il più possibile la dimensione Sociale della nuova Farmacia di Falzè di Piave, un programma continuativo e periodicamente aggiornato per la divulgazione presso i Pazienti dei più importanti contenuti in materia di Educazione Sanitaria con particolare attenzione alla spiegazione delle patologie più diffuse, alle strategie di prevenzione, alle linee guida terapeutiche adottate – comprese quelle non farmacologiche – e alla farmacovigilanza, consigli pratici da adottare quotidianamente in materia di igiene comportamentale ed ambientale, con riferimenti dettagliati e differenziati per le diverse fasce di popolazione Sanitaria, a partire dall'infanzia-pediatria fino al Paziente anziano-geriatrico. I contenuti verranno esposti in maniera quanto più didascalica possibile, con linguaggio semplice e comprensibile, con argomenti di ampia fruizione ed interesse, attraverso gli strumenti ritenuti più idonei, siano essi cartacei o digitali (schede informative da distribuire in farmacia, pieghevoli e/o depliant, bacheche video).

7 Partecipazione attiva alla promozione dei programmi socio – sanitari del Comune e/o della A.S.L. e/o del Sistema Sanitario Nazionale, attraverso tutti gli strumenti di diffusione delle campagne di Educazione Sanitaria quali ad esempio la giornata del diabete, giornata del cuore, ecc.) durante le quali la nuova Farmacia di Falzè si farà parte attiva con campagne di prevenzione, promuovendo giornate di controllo glicemico, controllo del colesterolo, test audiometrico, etc.

8 Sempre inserito in un quadro di Educazione ed Igiene Sanitaria, con una costante attenzione alla prevenzione delle malattie dismetaboliche con elevata Incidenza Sociale – quali ad esempio l'obesità, il diabete, le iperlipidemie, l'ipertensione arteriosa non essenziale –, l'attivazione di un Servizio di Screening Alimentare e Consulenza Dietetica che – anche avvalendosi della collaborazione di figure professionali terze a tal scopo autorizzate – possa offrire al Paziente un profilo dietetico personalizzato, basato anche sulle intolleranze o allergie alimentari eventualmente emerse in fase di screening, finalizzato all'adozione di una corretta igiene terapeutico-alimentare efficace tanto nella prevenzione di dette patologie quanto nella remissione a valori fisiologici di quei pazienti border-line o con fattori di rischio predittivi per detti disturbi, che non versino ancora in condizione patologica. Tale Servizio, oltre a costituire un' ulteriore opportunità terapeutica a favore del Paziente, rappresenta un utilissimo strumento di prevenzione socio-sanitaria in grado di diminuire l'incidenza delle patologie dismetaboliche e pertanto i derivanti costi di gestione delle problematiche terapeutiche con conseguente beneficio delle Strutture Sanitarie e della Comunità nel suo complesso.

9 Nell'ambito del territorio comunale, la consegna gratuita a domicilio di farmaci al Paziente che, residente all'interno della Pianta Organica di competenza della Sede farmaceutica in oggetto, soffra di handicap grave come certificato ex articolo 3, comma 3, L 104/92 o di invalidità civile certificata pari al 100% o non sia, anche solo temporaneamente, deambulante. In ottemperanza a quanto previsto dal Bando, si precisa che il Paziente in oggetto deve essere privo di assistenza e che le modalità e le tempistiche del servizio



FARMACIA LA PIAVE S.N.C. DEI DOTTORI ZONTA M. e MERCANZIN A. & C.  
PIAZZA ARDITI, 20 - 31020 FALZE' DI PIAVE (TV) - TEL 0438/903326 P.iva 04804140269  
email: [farm.lapiave@gmail.com](mailto:farm.lapiave@gmail.com)

di consegna saranno concordate valutando il parere del Medico curante del Paziente stesso e dei Servizi Sociali, a seconda delle specifiche necessità di ciascuno.

10 Riconoscendo la necessità e l'efficacia di una diagnosi precoce di tutti i fattori di rischio correlati a malattie metaboliche quali ipertensione arteriosa ed obesità, uno screening continuativo della Popolazione residente all'interno della Pianta Organica di competenza della Sede farmaceutica, attraverso un controllo gratuito del peso e la rilevazione gratuita della Pressione Arteriosa, a favore di tutti i Pazienti residenti con età superiore ai 40 anni, anche asintomatici o non in terapia farmacologica per le suddette patologie.

11 È inoltre intenzione di questo Soggetto sostenere le campagne e le strategie preventive promosse da ULSS e/o dal Ministero della Salute attraverso l'esecuzione di prestazioni analitiche di prima istanza quali controllo della glicemia, determinazione del panel lipidico del sangue (colesterolo, trigliceridi etc).

12 La sempre crescente e diversificata richiesta di farmaci, parafarmaci e altri prodotti all'interno della Farmacia, con la conseguente gestione di un numero in continuo aumento di referenze, ha ormai reso indispensabile la gestione informatizzata ed integrata dei rapporti con interlocutori quali strutture sanitarie e fornitori delle procedure contabili. La Farmacia sotto questo profilo si avvarrà dell'utilizzo del programma gestionale WINGESFAR, che consente una gestione integrata ed informatizzata delle procedure standard di natura contabile e delle necessità di monitoraggio e verifica propri della merce del settore farmaceutico, caricata tramite inventario informatizzato.

La procedura organizzativa prevede:

- la costituzione di un database informatizzato quali-quantitativo delle referenze gestite;
- l'organizzazione informatizzata generale del punto vendita con l'assegnazione delle zone di competenza a ciascuna tipologia commerciale;
- l'assortimento nel numero dei prodotti esposti (per quanto riguarda OTC ed extra-farmaco);
- impianto dei prodotti;
- inserimento chiaro e visibile dei prezzi al pubblico;
- mantenimento dell'ordine stabilito secondo i canoni del "merchandising".

L'utilizzo di questo programma consente agli operatori il controllo dell'andamento dei singoli articoli nell'arco dell'anno o di un periodo di tempo più breve e ciò risulta essere di fondamentale importanza per agevolare la formulazione informatizzata di ordini sia giornalieri ai grossisti ovvero mensili direttamente ai produttori, oltre ad evidenziare potenzialmente l'andamento delle singole tipologie del farmaco e del parafarmaco. Grazie a indicazioni di questo tipo sarà possibile, quindi, individuare quali saranno i reparti verso i quali rivolgere maggiori attenzioni, con possibilità di applicare particolari politiche di prezzo e offerte per la clientela.

Altro importante vantaggio sarà la possibilità di gestire in maniera informatizzata scadenze e scaduti attraverso un controllo atto a rimuovere tali prodotti, i quali dovranno essere conservati separatamente dal resto della merce in un contenitore appositamente disposto e indicato.

Grazie all'adozione di codici personali interni per l'individuazione dell'Operatore, sarà costantemente possibile individuare l'Operatore che ha realizzato la spedizione della ricetta, in maniera da rendere possibile in ogni momento un'interfaccia diretta tra il Paziente e l'Operatore in questione ed accertare immediatamente le responsabilità del singolo soggetto.

Oltre alla gestione interna della Farmacia, la gestione informatizzata della merce consentirà di agevolare eventuali indagini di consumo effettuate dalla ASL, permetterà di offrire alcuni utili servizi agli utenti come la gestione degli attesi e dei farmaci ordinati su richiesta del Paziente; di stampare, tramite collegamento diretto della rete di computer con i registratori di cassa, uno scontrino fiscale che specifichi i vari farmaci acquistati per facilitare il cittadino nella detraibilità dalla dichiarazione dei redditi delle spese farmaceutiche (scontrino parlante).

Infine, grazie anche al collegamento con la rete internet, saranno possibili continui aggiornamenti del programma di gestione nonché dei prezzi e di eventuali avvisi come ritiri di prodotti dal mercato o particolari condizioni di vendita o concedibilità del farmaco.

Mediante i propri terminali la Farmacia, nel rispetto delle vigenti norme sanitarie, si renderà disponibile, garantendo l'adeguata privacy, all'informatizzazione della Gestione della Farmacia, con particolare attenzione all'utilizzo della Tessera Sanitaria per l'accesso diretto del Paziente all'erogazione del Farmaco, dei presidi di Assistenza Domiciliare Integrata (ausili, sacche per pazienti allettati etc.), terapia ed ausili del diabete insulino-trattato (aghi per iniezione, strisce per la determinazione della glicemia, pungi dito etc.) nonché alla prenotazione di Farmaci che vengono erogati dalla Farmacia in regime di Distribuzione per Conto della ASL (DPC).

1 Rimarcando ancora una volta l'importanza del valore di servizio alla Popolazione della Farmacia, ancor di più di una Farmacia Comunale, lo sviluppo di tutte le procedure d'informatizzazione che si rendessero necessarie per la creazione del Fascicolo Sanitario Elettronico, supportando in questo modo le iniziative in materia che verranno perseguite dalla Regione e dalla ASL di competenza.

2 Disponibilità a realizzare prenotazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e ritiro referti presso le strutture sanitarie pubbliche o private accreditate.

3 Verrà, inoltre realizzato il sito internet della farmacia per andare incontro alle innovazioni del settore e alle esigenze della clientela.

4

## **Art. 2. – STANDARDS DI QUALITA'**

Il concessionario garantisce:

- ☞ che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- ☞ che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- ☞ di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;



FARMACIA LA PIAVE S.N.C. DEI DOTTORI ZONTA M. e MERCANZIN A. & C.  
PIAZZA ARDITI, 20 - 31020 FALZE' DI PIAVE (TV) - TEL 0438/903326 P.iva 04804140269  
email: [farm.lapiave@gmail.com](mailto:farm.lapiave@gmail.com)

- ☞ che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- ☞ che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- ☞ che venga effettuato un adeguato controllo della data scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
- ☞ che venga attivato il servizio infermieristico di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- ☞ che venga garantita la qualità sui prodotto parafarmaceutici venduta in farmacia.

### **Art. 3 – IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il concessionario:

- ☞ rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- ☞ crea "un angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
- ☞ dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
- ☞ promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- ☞ assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
- ☞ espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;
- ☞ provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne;
- ☞ comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della definitiva carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.
- ☞

### **Art. 4 – PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'**

Il concessionario individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi, e temporali e, a fronte degli stessi, saranno perfezionati gli standard generali del servizio. Il concessionario si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di customer satisfaction, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

A tale scopo il concessionario predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

#### Standard di qualità e relative modalità di verifica

Sulla scorta dei servizi di base indicati nella Carta dei Servizi e della diversificazione degli stessi proposta dagli scriventi al paragrafo precedente viene riportato di seguito una visuale su tutte le attività che sono inerenti allo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna "fattori di qualità", "standard" e relativi "indicatori", così da consentirgli di valutare l'effettiva qualità del servizio ricevuto.

Il "fattore di qualità" è il principio verso cui lo specifico servizio deve tendere; lo "standard" è la modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi; l'"indicatore" è il modo in cui lo standard minimo può essere "misurato" dal cittadino. Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro del farmacista possa essere osservato in tutta trasparenza.

#### Servizi di base

#### Elenco dei servizi offerti e standard di qualità

Servizi	Fattori di qualità	Indicatore	Standard
Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia	1. Garanzia che il prodotto sia disponibile 2. Tempo di approvvigionamento	1. Percentuale di errore 2. Tempo richiesto	1. 0,05% 2. 24 ore riducibili
Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25°/30°. Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Preparazione di formule magistrali ed officinali	Rispetto delle Norme di Buona Preparazione dei medicinali	Etichetta contenente tutte le informazioni previste	Presenza di etichetta visibile
Informazione sui medicinali	Competenza del personale addetto	Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti	Indicazione del nome del farmacista
Valutazione su qualità dei prodotti	Certificazione da parte di Enti riconosciuti o Università	Disponibilità di dati comparativi dei prodotti	Visibilità dei dati comparativi
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempo richiesto per la	Segnalazione immediata



FARMACIA LA PIAVE S.N.C. DEI DOTTORI ZONTA M. e MERCANZIN A. & C.  
PIAZZA ARDITI, 20 - 31020 FALZE' DI PIAVE (TV) - TEL 0438/903326 P.iva 04804140269  
email: [farm.lapiave@gmail.com](mailto:farm.lapiave@gmail.com)

		segnalazione alle autorità competenti	e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata
Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	Regolarità, puntualità	Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Comprensione da parte del cittadino
Gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali	Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico	Entro un'ora
Disponibilità elenchi specialità medicinali	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)

Guardia farmaceutica notturna e diurna - 1	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	5 min. (in caso di servizio con personale interno alla farmacia) 30 min. (in caso di servizio "a chiamata" come tempo necessario per raggiungere la farmacia da parte del farmacista)
Guardia farmaceutica notturna e diurna - 2	Presenza di indicazioni delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri non inferiori al corpo 22 (ARIAL); adeguata illuminazione che permettano una agevole lettura
Guardia farmaceutica notturna e diurna - 3	Presenza di un numero telefonico che informa delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni presso Pronto Soccorsi e Guardie Mediche	Attivo 24 ore su 24 ore

Servizi	Fattori di qualità	Indicatore	Standard
Noleggiate apparecchiature elettromedicali e protesiche	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elenco apparecchiature disponibili</li> <li>2. Corretto funzionamento</li> <li>3. Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento</li> <li>4. Condizioni igieniche</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta</li> <li>2. Ispezione visiva</li> <li>3. Disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilità immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilità</li> <li>2. Eventuale lista di attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità</li> <li>3. Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo</li> </ol>
Controllo del peso	Garanzia dei valori rilevati	Controllo dell'apparecchiatura	Come previsto dalle ditte produttrici

Per l'anno 2017 la Farmacia La Piave S.A.S ha aderito alla sperimentazione CUP, sulla base di un accordo sottoscritto tra la Regione Veneto e le associazioni Farmacieunite Veneto, Assofarm e Federfarma Veneto. Sulla base di tale accordo la farmacia può consentire al cittadino di effettuare la prenotazione di un esame clinico precedentemente prescritto dal proprio medico di base. L'obbiettivo è di consentire la prenotazione delle visite specialistiche senza che il cittadino sia costretto a recarsi presso gli uffici CUP dell'Azienda Sanitaria Locale.

Con l'obbiettivo di promuovere un'educazione sanitaria corretta e di migliorare il rapporto di fiducia con il cittadino, la Farmacia La Piave S.A.S. , nella persona della Dott.ssa Mara Zonta e delle sue collaboratrici cercherà di organizzare degli incontri e serate informativi con la Comunità di Falzè di Piave trattando argomenti e tematiche di interesse sociale ( vaccini, prevenzione patologie invernali ... ) .

Sempre per migliorare i servizi offerti al cittadino la Farmacia La Piave S.A.S, ha allestito nei locali della farmacia un box dedicato alle analisi di prima istanza, e alla consulenza dedicata, garantendo un ambiente confortevole e riservato; ha inoltre acquistato un nuovo strumento per l'analisi del profilo lipidico completo ( colesterolo totale, colesterolo HDL "buono", colesterolo LDL "cattivo") ed emoglobina glicata ( esame di approfondimento per i pazienti con glicemia elevata ), esami che si aggiungono alla lista di quelli già presenti ( tempo di protrombina, colesterolo totale, glicemia e trigliceridi ).

Continua e si rafforza la presenza di una consulente alimentare in grado di formulare regimi alimentari personalizzati, avvalendosi anche dell'esecuzione di test per le intolleranze alimentari.

Per offrire una qualità di servizio sempre maggiore , la farmacia con notevole sforzo economico ha assunto una nuova collaboratrice farmacista , la Dott.ssa Francesca Nardi, specializzanda in scienze dell'alimentazione ed esperta di social media.

**Altri servizi offerti rispetto a quelli di base**

<b>Servizi</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Prenotazione di visite specialistiche ed esami di laboratorio	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazione	20 minuti
Test diagnostici	1. Esistenza di locale o area destinata ai servizi 2. Garanzia dei valori rilevati	1. Riservatezza 2. Controllo periodico dell'apparecchiatura	1. Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2. Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici e documentazione interna equivalente
Misurazione della pressione arteriosa	1. esistenza di area destinata ai servizi 2. disponibilità di apparecchi automatici. Risposta scritta 3. garanzia dei valori rilevati	1. Riservatezza 2. Dati riportati sul referto 3. Controllo dell'apparecchiatura	1. Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2. Indicatore valore max e min. e n. pulsazioni 3. Come previsto dalle ditte produttrici

Oltre a questi indicatori, sarà effettuata una valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini; un raccoglitore "riservato" al fine di misurare il livello di gradimento del servizio offerto sarà utilizzato periodicamente per raccogliere eventuali osservazioni.

Ad inizio 2018 è stato attivato definitivamente il servizio FARMACUP.

Ogni farmacia che aderisce a tale servizio può consentire al singolo cittadino privato che si reca all'interno dei suoi locali, di effettuare la prenotazione di esame clinico precedentemente prescritto dal proprio medico di base. Il singolo cittadino può anche richiedere il referto relativo ad un esame clinico precedentemente effettuato; l'obbiettivo è consentire al privato cittadino di ricevere tali servizi senza essere costretto a recarsi presso i locali dell'Azienda Sanitaria Locale

La farmacia La Piave ha aderito al servizio "ordina con WHATSAPP", promosso da Farmacieunite, sindacato di appartenenza, con il quale si dà la possibilità di ordinare e prenotare, prodotti, ricevendo conferma con un messaggio.

La farmacia ha partecipato attivamente a due progetti socialmente utili:

- "In farmacia per i bambini " promossa dalla Fondazione Francesca Rava; con tale l'iniziativa sono nati nuovi progetti di aiuto sul territorio, si è consolidata un'importante rete di solidarietà ed è iniziato un programma di educazione nelle scuole sui diritti dell'infanzia.
- Banco farmaceutico, XVIII giornata di raccolta del farmaco, che ha raccolto medicinali da banco, da donare a più di 1700 enti assistenziali, che si prendono cura dei più poveri. Grazie a questa iniziativa più di 578 mila si sono potuti curare.

Come promesso l'anno scorso sono stati organizzati due eventi di notevole interesse:

- un seminario dal titolo "*Alimentazione e Integrazione negli sport di squadra*" in collaborazione con l'A.S.D. Union Qdp presso la casa degli Alpini di Farra di Soligo il 26.03.2018, tenuto dal biologo molecolare dott. Umberto Rodella;
- un incontro in farmacia La Piave sul tema "*Il sonno: sorgente di vita, fonte di autoguarigione; quello che il sonno racconta di noi*" tenuto dal consulente specializzato e formatore accreditato Salvita, Cinzia Collalto, il 12.04.2018.
- un evento denominato **Progetto Zero** realizzato da Corman con il patrocinio dell'Osservatorio Nazionale sull'Ictus e con il supporto della Società Italiana di Medicina Generale e l'associazione pazienti Alice per ridurre il rischio cardiovascolare in Italia, con la presenza in farmacia di un infermiere professionale, il quale si è occupato di misurare la pressione sanguigna, identificare il rischio cardiovascolare individuale, sensibilizzare sull'auto misurazione pressoria e di dare suggerimenti personalizzati sulla prevenzione e sulla gestione quotidiana dei disturbi.

Sono stati introdotti sempre nel corso del 2018 due nuovi esami diagnostici e servizi:

- il tampone orofaringeo per determinazione dell'infezione da streptococco;
- elettrocardiogramma, refertato da centro specializzato, adatto alle richieste dei certificati medici
- esame audiometrico per la valutazione dello stato e la salute dell'udito.

Per andare incontro alle richieste della clientela, e migliorare la propria preparazione il personale laureato della farmacia ha partecipato a degli incontri formativi sull'utilizzo dei fiori di Bach e dei sali di Schussler.

Nei primi mesi del 2018 la farmacia La Piave con i suoi farmacisti ha aderito al progetto sanitario in collaborazione con la Regione Veneto " LE FARMACIE UNITE CONTRO LE MALATTIE CRONICHE: LA FARMACIA DEI SERVIZI ED IL CITTADINO". Il progetto ha previsto una fase propedeutica nei mesi gennaio-marzo 2018 ed una fase operativa nei mesi aprile 2018-aprile 2019.

Il percorso di studio avrà durata biennale ed è circoscritto a tre aree di criticità:

- area cardiovascolare ( ipertensione, scompenso cardiaco, dislipidemie);
- area diabete;
- area respiratoria ( asma BPCO ).

La farmacia La Piave nell'ottica di soddisfare sempre maggiormente la propria clientela cercherà di introdurre nuovi servizi, di continuare ad organizzare serate, giornate ed eventi e migliorare la gamma dei prodotti offerti.

Della presente "Carta dei Servizi" si continuerà a dare ampia diffusione agli utenti.

Falzé di Piave, 27.07.2018

**Farmacia La Piave S.N.C. dei dott. Mara Zonta e Andrea Mercanzin & C.**

**Dott.ssa Mara Zonta**

**Dott. Andrea Mercanzin**

Nel corso del 2019 la farmacia La Piave ha aderito ancora una volta a due importanti eventi di carattere solidale:

- *“in Farmacia per i Bambini” promossa dalla Fondazione Francesca Rava;*
- *la raccolta del farmaco promossa dal Banco Farmaceutico;*

Il 20 novembre 2018, in concomitanza con la Giornata Mondiale dei diritti dell'infanzia, è stata organizzata una giornata di sensibilizzazione sui diritti dei bambini, troppo spesso violati nel mondo e anche in Italia, e una raccolta di farmaci da banco ad uso pediatrico e prodotti baby care come alimenti per l'infanzia, termometri, pannolini, garze, cerotti, biberon, destinati all'Associazione La Nostra Famiglia, Ente che si occupa d'infanzia.

I dati dell'edizione 2018 di In farmacia per i Bambini sono stati più che soddisfacenti:

1740 farmacie aderenti all'evento (+20% rispetto al 2017)

- 554 enti beneficiari (+170 rispetto al 2017) in Italia oltre al nostro ospedale St. Damien in Haiti
- 201.000 prodotti (+16% rispetto al 2017) raccolti nelle farmacie

Il 9 febbraio i medicinali raccolti con l'apporto volontario degli alpini di Falzè e Sernaglia e la generosità della cittadinanza, sono stati destinati alla casa di cura di Pieve di Soligo.

Durante la Giornata di Raccolta del Farmaco di sabato 9 febbraio 2019 sono state raccolte oltre 420.000 confezioni di farmaci da banco, contro le 376.692 dello scorso anno.

L'aumento registrato è pari ad almeno il 10,2%.

I medicinali donati aiuteranno più di 539.000 persone povere di cui si prendono cura 1.818 enti assistenziali convenzionati con la Fondazione Banco Farmaceutico onlus (+2,9% rispetto ai 1.768 del 2018). Gli enti hanno espresso un fabbisogno pari a 1.040.288 farmaci, che sarà coperto al 40% grazie ai farmaci raccolti durante questa edizione della GRF.

All'iniziativa hanno aderito 4.487 farmacie (+312 rispetto alle 4.175 del 2018, pari a un incremento del 7,5%). L'evento ha coinvolto circa 15.000 farmacisti. I titolari delle farmacie hanno donato oltre 668.000 euro.

I volontari che hanno partecipato al gesto sono stati circa 20.000, 2.000 in più dello scorso anno.

La GRF si svolge sotto l'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica, con il patrocinio di Aifa, in collaborazione con Cdo Opere Sociali, Federfarma, Fofi, Federchimica Assosalute, Assogenerici e BFRsearch. L'iniziativa è realizzata con il sostegno di Intesa Sanpaolo (Partner Istituzionale), Teva, Doc, EG EuroGenerici, Comieco, Mediafriends, Responsabilità Sociale Rai e Pubblicità Progresso.

*“La Giornata di Raccolta del Farmaco, quest'anno, ha decisamente superato le aspettative: sono cresciuti significativamente il numero di medicinali raccolti, quello delle farmacie aderenti e quello dei volontari che hanno partecipato all'evento. Si tratta di un risultato che, indubbiamente, ci fa volgere gli occhi al futuro con sguardo speranzoso. Tuttavia, i risultati non esauriscono il valore del gesto che sabato un piccolo popolo ha compiuto: chi ha dato alcune ore o, in certi casi, alcune giornate del proprio tempo per costruire la GRF, ha testimoniato la possibilità di un nuovo modo di agire affinché la nostra società cambi in meglio. Un modo in cui la gratuità costituisce l'espressione della propria libertà di realizzarsi pienamente facendo insieme del bene”,* ha dichiarato Sergio Daniotti presidente della Fondazione Banco Farmaceutico onlus.

Per rispondere alle numerose richieste della popolazione sono state organizzate due giornate di screening:

- **ultrasonometria calcaneare:** è una tecnica diagnostica non invasiva, di rapida esecuzione ed altamente predittiva della fragilità ossea. Questa metodica trova impiego nello studio dei cambiamenti qualitativi e quantitativi scheletrici determinati dalla menopausa, dall'invecchiamento e da altre condizioni osteopenizzanti.

- pletismografia: è un test non invasivo che permette di controllare il refilling time (RT), cioè il tempo impiegato dal sangue a tornare nel polpaccio dopo che un movimento forzato ne ha causato il momentaneo svuotamento. L'esame viene condotto mediante la semplice applicazione di sensori adesivi, collegati a Pletix, un innovativo strumento che permette di individuare problemi di circolazione e motivi del senso di pesantezza alle gambe: non sostituisce l'ecodoppler, ma è un buon controllo, basato sul calcolo del riflusso venoso.

E' stato attivato il SERVIZIO di MAGNETOTERAPIA A NOLEGGIO :DISPOSITIVO MEDICO per magnetoterapia a bassa frequenza con azione antiflogistica e antiedemigena, biostimolante, effetti sul tessuto osseo per osteogenesi e trattamento delle osteoartrosi: TRATTAMENTO INDICATO IN CASO DI ARTROSI, CONTUSIONI, CONTRATTURE, DISTORSIONI, DOLORI CRONICI MUSCOLO SCHELETRICI, LOMBOARTROSI, NEVRALGIE, TENDINITI, STRAPPI MUSCOLARI, PERIARTRITI, DOLORI CERVICALI, LOMBALGIE, BORSITI.

Anche nel 2019 prosegue la collaborazione con la Dott.ssa Mara Marchi, nutrizionista, con la quale si è deciso di proporre e adottare dei PERCORSI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE PERSONALIZZATI e nello specifico:

- determinazione della composizione corporea (idratazione corporea, massa grassa, massa magra, tasso metabolico basale, massa ossea, indice sarcopenico, grasso viscerale);
- studio della proposta alimentare personalizzata;
- studio della supplementazione personalizzata;
- miglioramento della performance;
- sport di potenza;
- sport di endurance;
- sport misti;
- ricomposizione corporea;
- consigli alimentari per la muscolazione e la definizione.

Nel corso dell'estate un profondo intervento ha ampliato e reso più accogliente la saletta destinata alle autoanalisi e agli screening.

Nel corso dell'anno saranno attivati dei nuovi servizi di screening e autoanalisi rivolti alle necessità del cittadino viste le difficoltà di accesso e ritardo verso le strutture pubbliche; i servizi che saranno via via attivati nel corso della fine dell'estate sono nell'ordine:

- elettrocardiogramma a 12 derivazioni e tramite la piattaforma web CardioVen è possibile trasferire il tracciato dell'elettrocardiogramma direttamente al cardiologo;
- holter pressorio necessario al monitoraggio del profilo della pressione sanguigna giorno e notte. L'holter pressorio è piccolo e pratico da utilizzare, consente di controllare la pressione sanguigna e i battiti cardiaci durante le 24 ore;
- autoanalisi delle urine per la determinazione di diversi parametri, come leucociti, microalbumina, creatinina, glucosio, radicali liberi ecc;
- autoanalisi immunologica: attraverso la tecnologia di immuno-fluorescenza permette di effettuare dei test di immunologia che rilevano la concentrazione dei differenti analiti nel sangue, nelle urine e in altri campioni; le

analisi immunologiche consentono di individuare infezioni, condizioni ormonali, diabete e altre patologie relative al sistema cardiovascolare e ai reni.

I differenti test disponibili rilevano i livelli di:

**PSA** (antigene prostatico specifico, indicatore di possibili malattie della prostata eseguito su un prelievo di sangue );

**CRP** ( proteina C reattiva, è una proteina di fase acuta, prodotta dal fegato e rilasciata in circolo entro poche ore dal danno tissutale, dall'inizio dell'infezione o da altre cause di infiammazione );

**HCG** (gonadotropina corionica umana (HCG) è una glicoproteina ad attività ormonale. Nota per essere associata alla gravidanza );

**HbA1C** ( emoglobina glicata, questo esame misura la concentrazione della emoglobina glicata A1c (HbA1c) nel sangue, un'emoglobina con attaccato il glucosio. La misura della percentuale di HbA1c, consente di effettuare una stima della quantità di glucosio presente nel sangue, glicemia negli ultimi 2-3 mesi );

**MAU** ( microalbuminuria, test per la rilevazione della presenza di albumina nelle urine ,principale indicatore di possibile nefropatia diabetica. Si consiglia in caso di ipertensione, ipertrigliceridemia, obesità: fattori che influenzano i valori di albuminuria );

**FOB** (consente di rilevare la presenza nelle feci di emoglobina e di sangue occulti non visibili ad occhio nudo, dando così prova di eventuali fonti di sanguinamento nascoste nel tratto gastrointestinale ).

La farmacia la Piave ha continuato anche quest'anno si è prodigata alla consegna di farmaci e prodotti, (dietro sempre alla presentazione della ricetta medica ove richieste ) nei casi di necessità alle classi più bisognose o impossibilitate a recarsi in farmacia.

La farmacia la Piave continuerà a lavorare per offrire un servizio sempre al passo con i tempi e sempre rivolto alle necessità e bisogni dei cittadini di Falzè di Piave.

Della "Carta dei Servizi" si continuerà a dare ampia diffusione agli utenti.

Falzè di Piave, 26.08.2019

***Farmacia La Piave S.N.C. dei dott. Mara Zonta e Andrea Mercanzin & C.***

***Dott.ssa Mara Zonta***

***Dott. Andrea Mercanzin***

L'inizio dell'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza causata dal coronavirus .

Il personale della farmacia si è prodigato nel recuperare nel più breve tempo possibile i DPI (mascherine FFP3, FFP2, chirurgiche, guanti in lattice, silicone, nitrile e gel mani), indispensabili per affrontare la pandemia, DPI introvabili sul territorio nazionale, attivandosi con il proprio Ordine Professionale e sindacato di categoria.

La farmacia si è inoltre organizzata per allestire nel proprio laboratorio il gel su base alcolica per la disinfezione delle mani, in quel momento irreperibile sul mercato data la forte richiesta da parte delle strutture ospedaliere e delle rsa .

La farmacia per far fronte al blocco degli spostamenti tra Comuni si è anche resa disponibile alla consegna dei farmaci alle famiglie che in quel momento si trovavano in difficoltà.

Nel corso dei mesi successivi si è cercato di affrontare il periodo dando alla popolazione una parvenza di normalità cercando organizzando comunque giornate di pubblica utilità ( densitometria ossea ), rispettando in ogni caso le rigide le norme di sicurezza .

Per quanto riguarda i servizi abbiamo introdotto l' elettrocardiogramma e l'holter pressorio con refertazione a distanza, ovviamente abbiamo confermato e ampliato le autoanalisi del sangue come:

- profilo lipidico completo;
- tempo protrombina (PT);
- glicemia;
- emoglobina glicata;
- antigene prostatico (PSA);
- proteina cireattiva (PCR);
- ormone tireostimolante (TSH).

Durante il lockdown ci siamo confrontati e attivati con i medici per completare il percorso della ricetta a chilometri zero, in modo tale da evitare le code presso gli studi medici inoltre è stato implementato il servizio di prenotazione dei prodotti richiesti da parte dei clienti attraverso whatsapp evitando alle persone di uscire più volte da casa .

La farmacia La Piave ha migliorato e potenziato la propria pagina Facebook, contribuendo a fornire informazioni utili alla comunità attraverso notizie e articoli trattando argomenti sia di carattere scientifico che di carattere sociale, proponendo novità nell'ambito dei servizi offerti, delle giornate organizzate e offerte .

Nei mesi di febbraio e novembre, la farmacia ha continuato a proporre le iniziative solidali di raccolta di farmaci per le categorie meno fortunate e per i bambini, aderendo alle giornate di raccolta del Banco Farmaceutico e della fondazione Francesca Rava, ricevendo una grande risposta di sensibilità verso queste categorie, da parte della generosa Comunità di Falzè di Piave.

La farmacia La Piave continuerà a lavorare con l'obbiettivo di migliorare ed arricchire la gamma dei propri servizi, mantenendo sempre un elevato standard professionale, grazie al continuo aggiornamento su temi di attualità per rispondere alle domande pressanti e continue da parte della popolazione. D'altro canto in questo particolare momento storico, venendo a mancare la figura del medico di base, non per mancanza di disponibilità ma per eccesso di richieste, la farmacia è diventata punto di riferimento per il cittadino per qualsiasi richiesta sanitaria.

Della "Carta dei Servizi" si continuerà a dare ampia diffusione agli utenti.

Falzé di Piave, 18.12.2020

**Farmacia La Piave S.N.C. dei dott. Mara Zonta e Andrea Mercanzin & C.**

**Dott.ssa Mara Zonta**

**Dott. Andrea Mercanzin**

