AL TUO SERVIZIO
Farmacia Santorini

In Spilimbergo dal 1650

Carta della Qualità e dei Servizi

Il tuo benessere
al centro del nostro lavoro

Farmacia Santorini in Spilimbergo dal 1650

Già dal 1650 a Spilimbergo era presente il "negotium aromaticorum" di Giandomenico Santorini.

Oggi a qualche secolo di distanza, sempre nello stesso edificio, e gestita dalla stessa famiglia, la Farmacia ha conseguito, fra le prime in Friuli Venezia Giulia, la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 da parte dell'ente certificatore Dasa-Rägister S.p.A..

La **certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità** in farmacia é un requisito organizzativo indispensabile che permette di offrire alla clientela un servizio altamente qualificato, in cui la consulenza e l'assistenza al cliente sono gli aspetti prioritari. Tutte le attività effettuate dal personale sono codificate nel **Regolamento Generale Interno**.

Ed é proprio la persona e il suo benessere l'obiettivo primario della Farmacia. Obiettivo perseguito attraverso un rapporto di fiducia, la disponibilità nei confronti dei clienti e con un **continuo aggiornamento professionale** e la particolare attenzione verso le innovazioni in campo farmaceutico e nel mondo della salute.

L'attività della Farmacia, come presidio sanitario sul territorio, è da sempre finalizzata all'erogazione di un servizio altamente qualificato; la certificazione è lo strumento che ne assicura la correttezza, garantisce la qualità della prestazione erogata e rappresenta un'occasione di crescita e di miglioramento costante delle competenze e delle professionalità

Il benessere dei propri clienti è, infatti, il nostro obiettivo principale, che ci proponiamo di raggiungere tenendo conto delle esigenze e richieste delle persone, con **professionalità**, **etica sanitaria** e **moralità**.
Per questo nasce la **Carta della Qualità e dei Servizi** che è una carta etica con la quale dichiariamo la sinergia, tra gestione economica e sostenibilità socio-sanitaria, professionalità e offerta di servizi.

Tutto ciò nella consapevolezza che la Farmacia non sia più solo un luogo dove dispensare farmaci, ma sia diventato anche un ambiente dove la persona possa trovare la risposta a molti problemi inerenti alla propria salute e al proprio benessere. Il farmacista deve diventare "**l'amico per la tua salute**" e la **Carta della Qualità e dei Servizi** il suo strumento per informare

Questo documento è il nostro manifesto che testimonia e supporta i servizi offerti e che si fonda sui seguenti principi:

Carta della Qualità e dei Servizi

Chiarezza e trasparenza

Il farmacista si impegna ad instaurare un rapporto di fiducia con il cittadino così da rispondere in modo chiaro ed efficace alle sue richieste sia riguardo la disponibilità di specialità equivalenti con minor prezzo sia per comprendere le indicazioni riguardanti l'accesso al farmaco e ai servizi sanitari
Professionalità, **etica** e **moralità** sono i principi cardine a cui ispirarsi.

Diritto di scelta e riservatezza

Inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dovunque lui voglia.

Il farmacista si impegna a non divulgare notizie riguardanti i pazienti o relative all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, così come sono tutelate dal principio di riservatezza sia le richieste di informazioni per cui il farmacista viene interpellato che il tipo di servizio di cui il cittadino ha usufruito.

Partecipazione e continuità

Il cittadino ha il diritto di partecipare al miglioramento delle prestazioni, e dei servizi erogati con suggerimenti ed osservazioni.
Allo stesso tempo è necessario garantirgli continuità qualitativa e quantitativa di quanto erogato.

Professionalità, qualità e informazione

Crescita professionale e competenza per rispondere sempre più ai requisiti di un servizio di qualità e che sia conforme alla continua evoluzione normativa.
Qualità intesa come efficacia ed efficienza delle prestazioni misurate attraverso indicatori i cui risultati siano resi trasparenti e condivisi.
Che la Farmacia sia luogo di informazione e divulgazione per la salute ed il benessere del cittadino anche creando momenti di incontro e di scambio con personalità e specialisti di settore.

AREA ANALISI ed ESAMI

Un accesso più semplice alle piccole prestazioni di diagnostica strumentale

Prestazioni analitiche di prima istanza e servizi di secondo livello

Nell'**apposita stanza** "Cupatoria Cannabina", dedicata e separata dagli altri ambienti cui la farmacia è composta, nel rispetto della privacy e dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi previsti dalla Delibera della Giunta Regionale n. 1419/2012, sono erogati a pagamento i seguenti servizi:

- Rilevazione della **pressione arteriosa**
- **Autoanalisi del sangue** – colesterolo totale, HDL, LDL, trigliceridi, emoglobina glicata, glicemia
- Telemedicina – **Holter pressorio**. Monitoraggio per 24 ore dei valori della pressione arteriosa con refertazione da parte di medici specialisti cardiologi
- Telemedicina – **Elettrocardiogramma** in teleconsulto refertato da medici specialisti cardiologi
- Telemedicina – **Holter cardiaco**. Monitoraggio per 24 ore dell'attività elettrica del cuore con refertazione da parte di medici specialisti cardiologi
- **Allergie e intolleranze**. Test per la rilevazione delle allergie respiratorie e alimentari, delle intolleranze alimentari e delle intolleranze verso microrganismi.

Le apparecchiature utilizzate **rispondenti alla Direttiva CEE** sui dispositivi medico-diagnostici, sono controllate periodicamente.
La documentazione rilasciata deve essere **consegnata al proprio medico curante** per le opportune valutazioni: **il farmacista non effettua diagnosi o prescrizioni**.
Per test di prima istanza si intendono quegli esami non invasivi che il paziente può effettuare da solo oppure con il supporto di un operatore sanitario presso le farmacie.

Prestazioni professionali

La Farmacia attualmente non mette a disposizione della clientela i servizi facenti parte delle prestazioni professionali erogate da infermieri e fisioterapisti.

AREA PREVENZIONE

Servizi orientati alla cura del Benessere ed alla prevenzione della patologia

- giornate dedicate alla Prevenzione ed al Benessere con Esperti
- "Sapere è Salute" serate di divulgazione sui temi principali della Salute
- Riviste specializzate a carattere medico-scientifico offerte gratuitamente.
- campagne di prevenzione (screening).

Una apposita stanza "Nimphaea Alba", separata dagli altri ambienti cui la farmacia è composta, nel rispetto della privacy, è espressamente dedicata alla consulenza alla clientela e al CUP.

AREA CONSIGLIO e SERVIZI SPECIFICI

Dal 1650 la nostra Professione al servizio della Persona

- Consiglio specialistico personalizzato
- Prenotazione prodotti
- SMS di avviso dell'arrivo del prodotto ordinato.
- CUP prenotazione gratuita visite specialistiche e diagnostiche da effettuarsi presso le strutture convenzionate del territorio
- Pagamento ticket
- Dispensazione bombole per ossigenoterapia
- Rilevazione peso, altezza e massa corporea.
- Analisi agroalimentari di prodotti quali acqua, miele, olio, latte, ecc..

Reparti

La farmacia è in grado di offrire una vasta gamma di farmaci e un'ampia scelta di **prodotti di qualità**, suddivisi nelle seguenti aree:

Salute: farmaco etico, generico, OTC – SOP
Benessere: integratori naturali e nutrizionali, sport
Bellezza: cosmetica base, cosmetica dermo, igiene
Alimentazione: dimagrimento, regimi speciali
Naturale: omeopatia e fitoterapia
Infanzia
Strumenti: Elettromedicali
Sanitaria
Animali: veterinaria.

La **selezione dei fornitori** avviene attraverso un preciso **processo di valutazione e controllo**, previsto dal Sistema di Gestione della Qualità, alfine di **garantire** uno standard di qualità elevato dei prodotti e/o dei servizi.

Incontri sulla salute

La prevenzione deve diventare uno stile di vita

Fondamentale è capire quanto sia utile la **prevenzione** per la tutela della nostra salute. Nella società d'oggi sono sempre più importanti le "azioni" che ogni persona può compiere responsabilmente durante la propria vita per non ammalarsi o, comunque, per ritardare la comparsa di una malattia o per ridurne la gravità.
Il primo strumento a disposizione è la **prevenzione** che consiste nel mettere in atto una serie di semplici accorgimenti che riducono i fattori di rischio e possono evitare la comparsa di una malattia. Si tratta di quelle piccole azioni quotidiane che ognuno può compiere adottando stili di vita salutari.
Inoltre la prevenzione consente di scoprire la presenza di alcune malattie allo stato iniziale attraverso l'esecuzione di semplici esami. Questa possibilità di "diagnosi precoce" permette di intervenire quando la malattia è all'esordio attraverso terapie che molte volte portano alla guarigione.

Conoscere per prevenire

Risulta evidente, quindi, che per prevenire diventa fondamentale conoscere.
Nasce così nell'aprile dell'anno 2009 "Obiettivo Salute" e prosegue da settembre 2013 con il nuovo ciclo di incontri "**Sapere è salute**".

La Farmacia ha ritenuto importante organizzare degli incontri gratuiti con lo scopo di offrire al pubblico un'occasione professionalmente qualificata, per informarsi sui temi di attualità medica e per discutere con medici specialistici e di medicina generale, degli argomenti proposti.

Lo scopo di questi incontri è sottolineare quanto fondamentale sia la prevenzione per la tutela della nostra salute.

Il team della farmacia ritiene che questa iniziativa possa contribuire, nel suo piccolo, a migliorare la conoscenza e di conseguenza a far entrare la prevenzione nello stile di vita quotidiano

www.farmaciasantorini.it
www.facebook.com/farmaciasantorini
info@farmaciasantorini.it

Certificazione di qualità
EN ISO 9001:2008 IQ-0212-01 Dasa - Rägister

Corso Roma, 40 - 33097 Spilimbergo **Tel. +39 0427 2160 - Fax +39 0427 2160**