

## Qualità dalla vostra farmacia

L'acquisto di farmaci è una questione seria. Non a caso le autorità sanitarie prescrivono a livello mondiale elevati standard di sicurezza nella produzione e nella vendita di farmaci.

La farmacia, in quanto ultimo elemento della lunga catena di approvvigionamento, si impegna affinché tali standard vengano rispettati. Ma nel fornire i propri servizi dà anche molta importanza alla qualità e all'efficienza.

La farmacia offre:

- Consulenza cordiale e sicurezza professionale nel trattamento dei farmaci
- Spazio e tempo per colloqui riservati
- Informazioni competenti e chiare sull'assunzione e l'utilizzo dei farmaci, ma anche su molte questioni di carattere sanitario come ad es. i generici, il costo dei farmaci e le assicurazioni malattia.

La farmacia si impegna per misure a favore della salute ed offre test e informazioni per definire i propri rischi personali.

## Management della qualità

I sistemi di management della qualità (QMS) perseguono un obiettivo semplice e chiaro: migliorare costantemente la qualità dei prodotti e dei servizi di un'azienda.

QMS-Farmacia è un sistema sviluppato da pharmaSuisse, la Società Svizzera dei Farmacisti appositamente per le farmacie aperte al pubblico. E' registrato a livello internazionale e viene utilizzato già in diversi Paesi.

La qualità della farmacia si misura in base ai seguenti criteri:

- Struttura della farmacia
- Processi di lavoro e loro attuazione
- Verifica delle ricette mediche
- Consegna di farmaci con una consulenza professionale
- Comunicazioni e informazioni ai pazienti
- Valutazione dei rischi, dei problemi e degli errori relativi ai farmaci
- Analisi del grado di soddisfazione dei clienti

## Qualità al top con grandi ostacoli

Se la farmacia soddisfa gli elevati standard di qualità le viene conferito il certificato ISAS QMS-Pharma 2010, registrato presso la International Standardization & Accreditation ISAS, un'organizzazione operante a livello internazionale e specializzata in questioni relative alla garanzia di qualità.

I requisiti da soddisfare per ottenere il certificato sono elevati. Ogni tre anni ha luogo una verifica da parte di un farmacista neutrale e appositamente qualificato (auditor) che deve essere riconosciuto dall'ISAS.

Tra due audit nella farmacia viene inviato per due volte e senza preavviso un acquirente di prova incaricato di verificarne i servizi. I risultati del test costituiscono la base per la formazione del team della farmacia e per l'ulteriore miglioramento della qualità.

La qualità è la chiave del futuro del settore sanitario. Le farmacie in possesso del certificato ISAS QMS-Pharma 2010 investono molto nella qualità dei loro servizi.

Ma la qualità può sempre essere migliorata e le vostre idee ed i vostri desideri ci aiutano a farlo. Per questo saremo lieti di conoscere la vostra opinione sui servizi ed i prodotti della nostra farmacia.



## Qualità per la vostra sicurezza

La produzione, la distribuzione e la vendita di farmaci devono soddisfare elevati requisiti. Per i pazienti infatti c'è in gioco la cosa più importante in assoluto, la salute.

La vostra farmacia si occupa di garantire la vostra sicurezza fornendovi informazioni e assistenza:

- per questioni relative alle **controindicazioni** dei farmaci (ad es. in caso di allergie, gravidanza, allattamento ecc.);
- in caso di dubbi riguardo alle **interazioni** indesiderate quando si assumono diversi farmaci;
- per quanto concerne il **rispetto della terapia** prescritta, la durata, la quantità ed il dosaggio da assumere;
- nella ricerca di soluzioni **economicamente ottimali** e di alternative più convenienti.

Parlate sempre con il vostro farmacista o la vostra farmacista. Sono specialisti che saranno lieti di aiutarvi.

pharmaSuisse 

Schweizerischer Apothekerverband  
Société Suisse des Pharmaciens  
Società Svizzera dei Farmacisti

pharmacy  
isas qms-pharma  
2010 

La nostra qualità è ottima...

... con il certificato internazionale  
di qualità per le farmacie

Consegnato dalla vostra farmacia QMS:

**FARMACIA SAN GIORGIO S.A.**  
Via Comacini 31  
**CH-6834 Morbio Inferiore**  
Tel. 091 695 51 51 - fax 091 695 51 59  
e-mail: [farmaciasangiorgio@ticino.com](mailto:farmaciasangiorgio@ticino.com)

