



Via Venezia, 16 – 15121 ALESSANDRIA
Tel. 0131 206111 – www.ospedale.al.it
info@ospedale.al.it
asolessandria@pec.ospedale.al.it (solo certificata)

DIPARTIMENTO DEI SERVIZI OSPEDALIERI
Direttore di Dipartimento : Dott.ssa Paola FRANZONE

DOCUMENTO INFORMATIVO di STRUTTURA

S.C. FARMACIA OSPEDALIERA
Direttore Dr. ssa Maria Laura Savi

Rev. 13 del 01/10/2018

Redazione: Dr.ssa Maria Laura Savi, Direttore S.C.

Verifica: Dr.ssa Maria Cristina Bagnera, responsabile SGQ

Approvazione: Dr. Massimo Desperati, Direttore Medico di Presidio



SOMMARIO

1. Premessa
2. Mission
3. Politica della Qualità
4. Obiettivi per la qualità
5. Presentazione della S.C.
 - 5.1 Ubicazione
 - 5.2 Risorse umane
 - 5.3 Prestazioni offerte
6. Modalità di contatto e di accesso alla struttura
 - 6.1 Sportello di distribuzione diretta
 - 6.2 Recapiti telefonici
7. Notizie utili

1. PREMESSA

Il Documento Informativo di Struttura della S.C. Farmacia

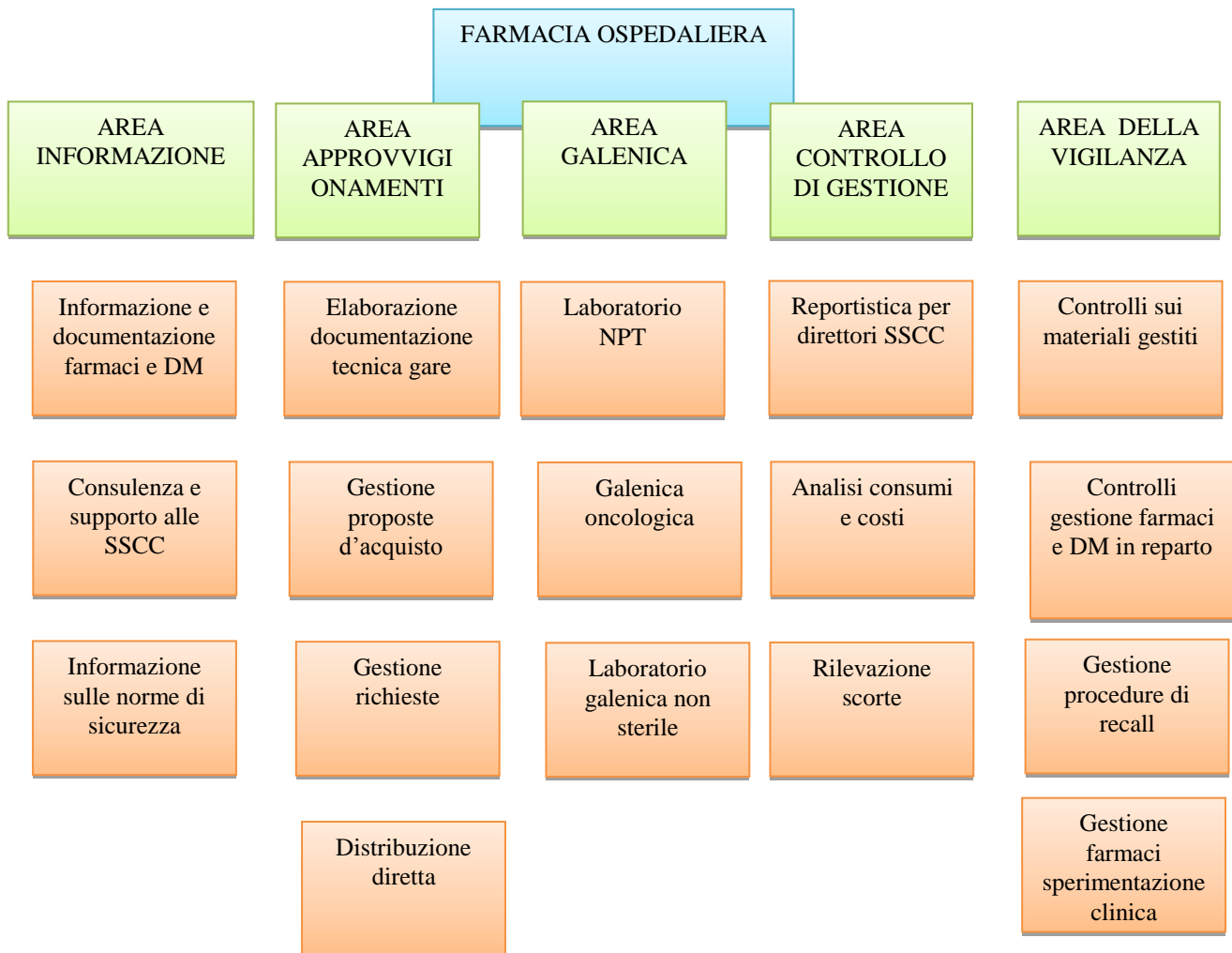
- definisce Mission, Politica della qualità ed obiettivi della S.C. Farmacia
- presenta la S.C. Farmacia
- descrive il tipo di attività svolte
- definisce le caratteristiche e le specificità del personale in organico
- fornisce informazioni sulle modalità operative della S.C.
- fornisce informazioni sul sistema organizzativo della S.C.

2. MISSION

La "mission" della S.C. Farmacia è finalizzata alla diffusione delle conoscenze utili a migliorare il processo decisionale di selezione, prescrizione ed uso del medicinale e del dispositivo medico all'interno dell'Azienda, nell'ottica di una costante attenzione ai bisogni di salute del cittadino e alla garanzia di qualità del prodotto trattato e distribuito.

Programmare, coordinare e garantire l'assistenza farmaceutica ospedaliera attraverso l'uso efficace del farmaco e dei dispositivi medici, l'appropriatezza, la sicurezza delle terapie e l'economicità ed allocare in maniera ottimale le risorse economiche in relazione alle richieste di salute della popolazione, rispettando i vincoli di budget.

Organizzazione della Farmacia Ospedaliera



3. POLITICA DELLA QUALITA'

La S.C. Farmacia opera con le seguenti finalità:

1. garantire la qualità dell'assistenza, proponendosi quale esperta del settore dei farmaci, dei dispositivi medici, dei disinfettanti e dei galenici per le indicazioni di scelta e utilizzo e quale interfaccia tra i Servizi Sanitari e quelli Amministrativi;
2. razionalizzare la gestione delle risorse economiche destinate all'acquisizione di prodotti farmaceutici

La figura del Farmacista Ospedaliero risulta pertanto strategica in quanto contribuisce a migliorare lo standard delle prestazioni erogate ed è in grado di analizzare le esigenze, valutare le possibili alternative e proporre soluzioni qualitativamente ed economicamente accettabili.

In quest'ottica, l'impegno professionale è rivolto alla gestione del farmaco, dei dispositivi medici dei galenici e dei diagnostici: vengono predisposti i capitolati tecnici, la valutazione dei campioni e la validazione delle richieste per la distribuzione agli utilizzatori.

Il bene "farmaco" è gestito sia attraverso attività di tipo clinico (sperimentazione clinica, farmacovigilanza, informazione e consulenza agli operatori sanitari) sia attraverso attività di carattere gestionale (gestione del budget e gestione logistica) che attività di carattere tecnico (allestimento centralizzato farmaci oncologici e nutrizione parenterale). Inoltre la Farmacia partecipa all' identificazione dei fattori di rischio potenzialmente presenti nei processi ospedalieri e nelle attività quotidiane degli Operatori Sanitari mettendo in atto di strategie preventive per minimizzare situazioni favorevoli alla genesi dell'errore durante il percorso clinico assistenziale.

Secondo criteri di efficacia e di economia nella scelta della terapia farmacologia, la S.C. Farmacia, in collaborazione con la Commissione Terapeutica, aggiorna periodicamente il Prontuario Terapeutico

Ospedaliero, per garantire una corretta metodologia nell'utilizzo del farmaco.

I Dispositivi Medici di nuova introduzione vengono valutati dalla commissione Interaziendale Dispositivi Medici.

4. OBIETTIVI PER LA QUALITA'

La Farmacia Ospedaliera, cogliendo i cambiamenti in atto nelle strutture sanitarie, aspira a modificare la propria attività verso obiettivi a più alto contenuto professionale e clinico sviluppando programmi volti all'uso appropriato, sicuro ed economico dei farmaci e dei dispositivi medici dove la competenza del farmacista rappresenta un valore aggiunto nei percorsi assistenziali

La struttura stabilisce gli obiettivi per la qualità relativi alle funzioni, ai livelli e ai processi pertinenti, necessari per il sistema di gestione per la qualità.

Gli obiettivi devono

- essere coerenti con la politica per la qualità
- essere misurabili
- tenere in considerazione i requisiti applicabili
- essere pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi e all'aumento della soddisfazione del cliente
- essere monitorati
- essere comunicati
- essere aggiornati per quanto appropriato

Gli obiettivi per la qualità derivano

- da obiettivi definiti in sede di budget
- dall'analisi annuale del sistema di gestione per la qualità.

a) Obiettivi definiti in sede di budget

Le politiche e le strategie aziendali vengono declinate in obiettivi operativi assegnati alle singole strutture attraverso il processo di budget; tramite il sistema di budget vengono declinati a livello di singole strutture operative gli obiettivi strategici aziendali il cui raggiungimento è direttamente imputabile alle diverse articolazioni organizzative aziendali e, attraverso la produzione di reportistica, viene monitorato l'andamento della gestione confrontandolo con gli obiettivi prefissati al fine di porre in essere tempestivamente eventuali correttivi.

Le dimensioni presidiate all'interno delle schede di budget sono le seguenti:

- Area Economico Finanziaria, comprende obiettivi di perseguimento di produzione coerente con il ruolo hub dell'azienda e con le risorse disponibili e di condizioni di compatibilità economico finanziaria con il budget assegnato all'Azienda
- Area tecnico-professionale, che individua obiettivi relativi alla qualità, all'appropriatezza e al miglioramento ed alla razionalizzazione dei processi sanitari e amministrativi gestiti

Gli obiettivi di budget vengono declinati e assegnati a tutte le Strutture attraverso una fase di negoziazione con tutti i Direttori/Responsabili alla presenza dei Direttori dei Dipartimenti di appartenenza, definendo le risorse necessarie, gli indicatori, gli standards e le tempistiche di raggiungimento.

In corso d'anno, in occasione delle periodiche riunioni di budget, vengono effettuate le verifiche sul raggiungimento e sulle eventuali problematiche insorte. Nel valutare la performance aziendale, la Direzione si avvale di un

cruscotto stabile di indicatori monitorati e forniti mensilmente/trimestralmente a livello centrale dal Controllo di Gestione, che consentano l'individuazione tempestiva di criticità.

b) Obiettivi derivanti dall'analisi del Sistema di gestione per la qualità.

Annualmente la struttura analizza il proprio Sistema di gestione per la qualità prendendo in considerazione i seguenti aspetti:

- a) lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- b) i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
 - 1) alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
 - 2) alla misura in cui gli obiettivi sono stati raggiunti;
 - 3) alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
 - 4) alle non conformità e alle azioni correttive;
 - 5) ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - 6) ai risultati di audit;
 - 7) alle prestazioni dei fornitori esterni;
- d) l'adeguatezza delle risorse;
- e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità

f) le opportunità di miglioramento

Dal riesame dei punti di cui sopra emergono delle criticità e delle opportunità che la struttura prende in carico fissando obiettivi che monitora con frequenza semestrale/ annuale .

I risultati del monitoraggio sia di obiettivi di budget sia di obiettivi derivanti dall'analisi del sistema di gestione per la qualità sono riportati nella Relazione di valutazione di fine anno.

5. PRESENTAZIONE DELLA S.C.

5.1 Ubicazione

La SC Farmacia Ospedaliera e lo sportello di distribuzione diretta di farmaci agli utenti esterni secondo disposizioni di Legge Nazionali e/o Regionali sono situati presso il Presidio Civile Scala E piano 0 e piano - 1.

Il laboratorio di galenica è ubicato al piano -1 ex locali DEA, il laboratorio per la N.P.T. al 7° piano e il laboratorio UFA presso la SC Oncologia piano 1 padiglione Fiandesio,

5.2 Risorse umane

Il personale in organico presso la S.C. Farmacia Ospedaliera è composto da diverse figure professionali, con differenti funzioni.

Il personale è identificabile per mezzo del cartellino stampato sulla divisa, che riporta il logo dell'Azienda, il nome, il cognome e la qualifica.

Le figure professionali rappresentate sono:

- Direttore della S.C.
- Dirigenti farmacisti

- Infermieri
- Tecnici di laboratorio biomedico
- Personale OSS

Il Direttore della S.C. è la Dr.ssa Maria Laura Savi

Dirigenti Farmacisti:

Specialità Medicinali : Dr.ssa Lucia Avanzini

Dispositivi Medici : Dr.ssa M.Cristina Bagnera

Galenica e laboratorio UFA : Dr.ssa Roberta Cammarata e Dr.ssa Erica Caravaggio

L'equipe è inoltre composta da 4 infermieri, 4 tecnici di laboratorio biomedico ed 2 ausiliarie

Il personale farmacista possiede competenze specifiche nell'ambito della propria specializzazione, del proprio incarico professionale e segue programmi di aggiornamento continuo.

La formazione e l'aggiornamento riguardano anche il personale infermieristico, relativamente alle proprie aree di competenza.

Il personale farmacista ed infermieristico della S.C. svolge la propria attività seguendo protocolli e linee guida emanate dalla Regione Piemonte, da Società Scientifiche , si avvale di procedure aziendali e della S.C. nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001.

SETTORI

Specialità Medicinali:

Distribuzione alle Strutture Operative del Presidio SS. Antonio e Biagio tre volte la settimana (lunedì o martedì -a seconda dei reparti -, mercoledì e venerdì) e alle Sale Operatorie il martedì.

Distribuzione alle Strutture Operative dei Presidi Cesare Arrigo e Borsalino due volte la settimana (martedì e venerdì).

Distribuzione al Poliambulatorio Gardella martedì.

Le richieste devono pervenire entro il pomeriggio del giorno precedente e comunque non oltre le ore 10 del giorno di distribuzione.

Evasione delle richieste urgenti dalle ore 9 alle ore 10 e dalle ore 14 alle ore 17.

Consegna farmaci stupefacenti: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16 alle 17.

Distribuzione delle soluzioni infusionali dal Magazzino Generale secondo un calendario stabilito.

Distribuzione Diretta all'utenza dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13 e lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14 alle 15.30.

Dispositivi Medici: distribuzione dal Magazzino Generale a tutte le Strutture Operative una volta alla settimana secondo un calendario stabilito.

Eventuali richieste urgenti, per la consegna in giornata, devono pervenire entro e non oltre le ore 12.

Disinfettanti e Nutrizionali: distribuzione una volta alla settimana il mercoledì o il giovedì secondo calendario stabilito per il Presidio SS. Antonio e Biagio e il venerdì per i Presidi C. Arrigo e Borsalino.

Galenica Sterile, N.P.T.: preparazione giornaliera (dal lunedì al venerdì) di sacche personalizzate .

Preparazione il venerdì e prefestivi per i due giorni successivi.

Giornalmente le richieste devono pervenire entro le ore 10,30 .

Terapie Antitumorali: preparazione giornaliera dal lunedì al venerdì presso il laboratorio UFA.

Sabato e Domenica dalle ore 9 alle 10 in caso di terapie urgenti improcrastinabili.

5.3 Prestazioni offerte

La S.C. Farmacia esplica le seguenti attività:

- verifica tutte le richieste che afferiscono alla farmacia
- programma e pianifica l'approvvigionamento dei farmaci, dei dispositivi medici, dei reagenti di laboratorio, dei disinfettanti e dei nutrizionali e ne verifica le proposte d'ordine
- redige capitolati tecnici e partecipa alle commissioni tecniche e di valutazione per gare regionali, sovrazionali ed aziendali
- partecipa alle procedure di gestione dei magazzini aziendali secondo le modalità, responsabilità e competenze individuate dalla procedura aziendale relativa al ciclo degli approvvigionamenti e dalla normativa vigente
- controlla i consumi di tutti i prodotti per attuare una politica di valutazione farmaco economica
- ha la responsabilità della corretta gestione del flusso informativo aziendale relativo ai "file F"
- vigila sulla corretta conservazione del farmaco

- valuta l'appropriatezza dell'impiego del materiale gestito
- cura l'informazione rivolta al corpo sanitario circa il corretto uso dei farmaci, dispositivi medici ed altro materiale gestito dalla SC anche attraverso la consultazione di banche dati
- produce farmaci galenici, terapie antitumorali e sacche per N.P.T. (Nutrizione Parenterale Totale), in forma e dose personalizzata, adattabili alle esigenze terapeutiche del singolo paziente.
- esegue verifiche periodiche degli armadi farmaceutici di tutte le strutture operative dell'azienda
- è responsabile delle attività di controllo, farmacovigilanza e dispositivo vigilanza
- assicura la vigilanza sulla corretta prescrizione dei farmaci off label
- fornisce consulenza e controlla l'impostazione dei Piani Terapeutici e sull'utilizzo di protocolli per l'uso razionale dei farmaci con scelta dei prodotti, gestione e valutazione sulla base del P.T.I. (Prontuario Terapeutico Interaziendale)
- gestisce i Prontuari delle Specialità Medicinali, dei Dispositivi Medici e dei Disinfettanti
- partecipa al Comitato Etico Aziendale
- partecipa alla Commissione sul Buon Uso del Sangue
- partecipa al Comitato Infezioni Ospedaliere
- partecipa alla Commissione Farmaceutica Interna per l'appropriatezza prescrittiva
- partecipa alla Commissione per il Prontuario Terapeutico Ospedaliero
- partecipa alla Commissione per Ospedale senza dolore
- partecipa alla Commissione per il Rischio Clinico
- partecipa alla Commissione Interaziendale sui Dispositivi Medici
- effettua il monitoraggio delle reazioni avverse/incidenti con relativa segnalazione al Ministero della Salute

- si occupa della distribuzione diretta all'utenza secondo le disposizioni della Regione Piemonte
- collabora alla gestione dei protocolli clinici

6. MODALITÀ DI CONTATTO E DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

La S.C. Farmacia, aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 17; sabato dalle ore 10 alle 12.

È inoltre attivo il turno di pronta disponibilità notturna e festiva.

6.1 Sportello di distribuzione diretta

situato presso il settore specialità medicinali Presidio Civile Scala E piano 0.

Allo sportello possono accedere **direttamente gli assistiti per**

- **farmaci alla dimissione** da ricovero ordinario, day hospital e visita ambulatoriale
- **farmaci per patologie croniche** che richiedono controllo ricorrente del paziente e con particolare riguardo ai farmaci per i quali deve essere redatto specifico piano terapeutico/monitoraggio AIFA

- **vaccini desensibilizzanti**

La distribuzione viene effettuata su presentazione di apposita documentazione nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13 e lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14 alle 15.30.

TEL 0131 206065

A seguito di prescrizione di vaccino desensibilizzante da parte del centro di allergologia il pagamento del Ticket può avvenire presso:

a) i punti di pagamento elettronici presenti nei P.O. "SS. Antonio e Biagio" e "Cesare Arrigo" ed al Poliambulatorio "I. Gardella";

b) con l'utilizzo dei POS: si può pagare direttamente agli sportelli dell'Azienda Ospedaliera con bancomat, bancoposta, carta di credito.

Punti gialli:

Numero apparecchiature	Sedi di installazione	Tipologia di pagamenti
2	Presidio Ospedaliero "SS. Antonio e Biagio"	Contanti + carte elettroniche
2	Presidio Ospedaliero "SS. Antonio e Biagio"	Solo carte elettroniche
1	Presidio Ospedaliero "Cesare Arrigo"	Contanti + carte elettroniche
1	Poliambulatorio "I. Gardella"	Solo carte elettroniche

POS UBICAZIONE:

Presidio Civile

CUP Centro Unico di prenotazione atrio Via Venezia

Poliambulatorio Santa Caterina

Poliambulatorio Ghilini

Struttura di Radiologia

Sala Gessi del Pronto Soccorso

Ufficio Cartelle Cliniche

Area di Oculistica

Presidio Pediatrico Cesare Arrigo

Zona CUP , area ingresso

Presidio Borsalino Zona Ambulatori

6.2 Recapiti telefonici e e-mail

Dottorssa M Laura Savi
Direttore
Tel 0131 206444 E mail lsavi@ospedale.al.it

Dottorssa Lucia Avanzini
Settore Specialità e Soluzioni infusionali
Tel 0131 206602 E mail lavanzini@ospedale.al.it

Dottorssa M. Cristina Bagnera
Settore Dispositivi Medici
Tel 0131 206225 E mail cbagnera@ospedale.al.it

Dottorssa Roberta Cammarata
Settore UFA
Tel 0131 206157 E mail rcammarata@ospedale.al.it

Dottorssa Erica Caravaggio
Settore UFA
Tel 0131 206157 E mail ecaravaggio@ospedale.al.it

7. NOTIZIE UTILI

Presentazione del Reclamo

Il soggetto interessato può presentare il Reclamo entro quindici giorni dall'avvenuto disservizio presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP (via Venezia 16, e-mail urp@ospedale.al.it)

Considerata la natura particolare del Diritto alla Tutela, l'URP ha la possibilità di tenere in considerazione anche quei reclami presentati oltre i quindici giorni.

Il soggetto interessato è libero di sporgere il reclamo in modi diversi:

- a) con lettera in carta semplice consegnata o spedita all'URP dell'Azienda Ospedaliera;
- b) compilando l'apposito modulo di Attivazione, sottoscritto dal segnalante, disponibile presso l'URP o sul Sito Web dell'Azienda;
- c) via fax e via e-mail;
- d) colloquio con il personale dell'U.R.P.

Inoltre, è possibile far pervenire all'Azienda segnalazioni varie, anche tramite le cassette collocate nei vari presidi.