



www.ulss17.it

Carta dei Servizi

3

**Guida
all'assistenza
farmaceutica**

La Carta dei Servizi è composta da

1. Presentazione dell'Azienda e principi fondamentali
2. Guida all'assistenza specialistica ambulatoriale
3. **Guida all'assistenza farmaceutica**
4. Guida al ricovero
5. Guida ai Distretti Socio-sanitari
6. Guida al Dipartimento di Prevenzione
7. Guida al Dipartimento di Salute Mentale

Settembre 2007 (aggiornato a dicembre 2008)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione degli utenti per informazioni e comunicazioni

Telefono: 0429 788521

Fax: 0429 788522

e-mail: urp.segreteria@ulss17.it

INDICE

1. I farmaci: cosa sono	pag. 4
2. I farmaci: come sono classificati a carico del Servizio Sanitario Nazionale	pag. 6
3. I farmaci equivalenti e prezzo di riferimento	pag. 8
4. Assistenza farmaceutica diretta e integrata	pag. 10
5. Farmacovigilanza	pag. 12
6. Informazioni sui farmaci	pag. 14
7. Servizio farmaceutico attraverso le farmacie aperte al pubblico	pag. 15

1. I FARMACI: COSA SONO

I farmaci sono tutti i composti che, introdotti in un organismo vivente, possono modificarne una o più funzioni (dalla definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità OMS); sono, cioè, delle sostanze chimiche che agiscono sulle cellule del nostro corpo modificandone in parte il funzionamento.

In particolare, possono aiutare l'organismo a eliminare le cause e gli effetti di una malattia (es. i farmaci antibiotici usati per curare un'infezione); possono alleviare alcuni sintomi (es. abbassando la febbre, diminuendo il dolore o l'infiammazione); in altri casi possono stimolare le risposte dell'organismo quando sono insufficienti o, viceversa, inibire le risposte quando sono eccessive; possono, infine, sostituire completamente il meccanismo d'azione di alcune funzioni compromesse (es. l'insulina nei pazienti diabetici).

I farmaci sono costituiti dal **principio attivo** (o dai principi attivi) e dagli **eccipienti**. Il **principio attivo** è la sostanza da cui dipende l'azione stessa del farmaco, cioè il medicinale vero e proprio. Gli **eccipienti** sono sostanze innocue, non attive sull'organismo e che non intervengono direttamente nella cura della malattia; essi servono a rendere più facile e gradevole l'assunzione del farmaco, a proteggere il principio attivo dall'azione di fattori ambientali esterni (es. caldo, freddo, umidità, ...), a facilitare l'assorbimento del principio attivo nell'organismo (es. aiutandone lo scioglimento nell'acqua, ecc.).

Pur essendo sostanze inerti, gli eccipienti possono talvolta dare problemi di intolleranza, di allergie o altro in pazienti particolarmente sensibili. In tal caso, poiché gli eccipienti sono sempre tutti elencati nel foglietto illustrativo che accompagna il farmaco, il medico ne terrà conto nella scelta del farmaco più adatto.

Una volta acquistati in farmacia, i farmaci devono essere assunti secondo le indicazioni date dal medico di famiglia, non fino a quando finisce la scatola, in maniera discontinua o in modo diverso da come spiegato. Non vanno mai prese dosi diverse da quelle prescritte (due pastiglie prese insieme non fanno guarire in metà tempo!) e, se necessario, assumere il farmaco all'ora corretta (es. lontano dai pasti o a stomaco pieno).

I farmaci devono essere conservati correttamente, per poterne garantire l'efficacia nel tempo. Vanno tenuti in luogo fresco e asciutto, meglio se al riparo dalla luce, alcuni vanno tenuti in frigo; non vanno mai conservati fuori dalla propria scatola originale, senza il foglietto illustrativo, per non correre il rischio di confonderli tra loro o di assumere farmaci scaduti. Controllare periodicamente le date di scadenza ed eliminare i farmaci scaduti portandoli negli appositi raccoglitori che si trovano davanti a ogni farmacia.

2. I FARMACI: COME SONO CLASSIFICATI A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Il Prontuario Farmaceutico Nazionale è una lista dei farmaci che sono assicurati al cittadino per garantirgli la cura delle malattie. Queste medicine possono essere acquistate in farmacia solo presentando una ricetta medica.

Non sono compresi nel prontuario i farmaci da banco, cioè quelli senza obbligo di prescrizione medica, acquistabili liberamente in farmacia senza la ricetta medica, il cui costo è totalmente a carico del cittadino.

Tutti i farmaci prescrivibili garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN) sono stati raggruppati in due classi:

Classe A - Farmaci essenziali e farmaci per le malattie croniche

Comprende farmaci destinati al trattamento di gravi patologie, per i quali è stata dimostrata una soddisfacente e provata efficacia.

I farmaci di classe A sono gratuiti per il cittadino, tuttavia le Regioni possono decidere di applicare un ticket, per confezione venduta o per ricetta. Nella Regione Veneto si deve pagare un ticket di €. 2 per confezione, fino a un massimo di €. 4, nel caso vengano prescritte più confezioni. Sono altresì previste delle esenzioni dal ticket per patologia, invalidità e reddito.

L'AIFA (Agenzia Italiana per il Farmaco) può decidere che la collocazione di un medicinale nella classe A sia limitata ad un determinato periodo di tempo e al trattamento di particolari malattie (il farmaco è quindi soggetto a "nota"). In caso di prescrizione di medicinali contrassegnati da "nota", il medico deve apporre sulla ricetta il numero della "nota" stessa; in tal caso il paziente non dovrà pagare nulla (salvo eventuali ticket). In assenza di annotazione o qualora il farmaco sia prescritto per il trattamento di patologie diverse da quelle indicate nella "nota", il prezzo del farmaco è totalmente a carico dell'assistito.

Per poter usufruire della gratuità dei farmaci di classe A è necessario che il medico scriva la ricetta su un apposito modulo del SSN, di sfondo rosso, che deve riportare anche il numero di codice fiscale del paziente. Se, invece, questi farmaci sono prescritti su una ricetta bianca, si deve pagare per intero il prezzo del farmaco.

Classe C - Farmaci che non rientrano nella classe A

Comprende farmaci che non sono considerati essenziali. Per i farmaci di classe C il cittadino è tenuto a pagare l'intero prezzo del medicinale. Questi farmaci non possono essere prescritti utilizzando i moduli del SSN (ricetta rossa), bensì una ricetta medica su carta bianca.

3. I FARMACI EQUIVALENTI E PREZZO DI RIFERIMENTO

Quando un'azienda farmaceutica immette sul mercato un farmaco nuovo, gode per diversi anni della "copertura brevettale", che le assicura la possibilità di commercializzare quel principio attivo in esclusiva; questo consente alla ditta di recuperare, con le vendite, le spese sostenute per la ricerca e la sperimentazione del farmaco stesso. Scaduto il brevetto (in genere dopo 20 anni), qualsiasi altra ditta può produrre e vendere quel principio attivo sotto forma di "generico".

I "generici" sono perciò medicinali che contengono un principio attivo del quale è scaduto il brevetto; sono praticamente identici alle specialità medicinali (possono differire eventualmente negli eccipienti), ma hanno un costo inferiore. Il basso costo del generico non deve tuttavia far pensare a una scarsa qualità del prodotto: lo si può spiegare, infatti, considerando che la ditta che lo commercializza non deve ammortizzare le spese di ricerca, sostenute, invece, da chi lo ha brevettato. Inoltre, dal punto di vista burocratico, per la ditta la procedura di immissione in commercio risulta semplificata e, di conseguenza, meno lunga e costosa.

Il farmaco generico, per poter essere messo in commercio, deve aver dimostrato, in base a studi scientifici, di possedere nel nostro organismo lo stesso effetto della specialità corrispondente.

Il farmaco generico perciò consente, a parità di efficacia, di risparmiare rispetto alla corrispondente specialità: partendo dal principio attivo noto, sarà quindi possibile scegliere, tra numerosi medicinali, quelli con prezzo inferiore.

In altri Paesi Europei i farmaci generici sono molto più diffusi rispetto al nostro, e il loro utilizzo è sempre stato incoraggiato per il notevole risparmio che consentono al singolo cittadino e al Servizio Sanitario Nazionale.

I farmaci considerati essenziali, il cui brevetto sul principio attivo sia scaduto, sono stati raggruppati in "categorie omogenee" e per essi il Servizio Sanitario Nazionale rimborsa solo una quota prestabilita (pari al prezzo più basso del prodotto disponibile nel normale ciclo distributivo, il cosiddetto "prezzo di riferimento"). Il medico, nel prescrivere farmaci aventi un prezzo superiore al prezzo di riferimento, può apporre sulla ricetta l'indicazione secondo la quale il farmacista non può sostituire il farmaco prescritto con un medicinale uguale avente un prezzo più basso. In questo caso, o qualora sia il paziente a non accettare la sostituzione proposta dal farmacista, la differenza fra il prezzo più basso e il prezzo del farmaco prescritto è a carico del paziente.

L'elenco dei prezzi di riferimento, che hanno validità su tutto il territorio regionale, può subire nel tempo delle variazioni, dovute a nuove confezioni che vengono messe in commercio e a vecchie che vanno fuori produzione. La Regione periodicamente pubblica l'[elenco con i prezzi di riferimento](#) aggiornati. Sul sito www.ulss17.it, nella sezione ">Farmacie >Farmaci Equivalenti", è pubblicato tale elenco che viene costantemente aggiornato.

4. ASSISTENZA FARMACEUTICA DIRETTA E INTEGRATA

FARMACI ALLA DIMISSIONE OSPEDALIERA

Onde favorire il paziente nel periodo immediatamente successivo alla dimissione ospedaliera (vedi per esempio le problematiche connesse alla visita da parte del medico di medicina generale nel caso di dimissioni nei fine settimana), viene consegnata al paziente da parte della struttura pubblica al momento della dimissione la terapia farmacologica necessaria nell'immediato post-ricovero.

FARMACI PER I PAZIENTI IN ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Ai pazienti che sono inseriti in particolari protocolli di Assistenza Domiciliare Integrata può venir fornita tutta la terapia farmacologica necessaria direttamente dalla struttura pubblica assieme alle altre prestazioni fornite, come l'Assistenza Infermieristica.

FARMACI ALTAMENTE SPECIALISTICI: DUPLICE CANALE DI DISTRIBUZIONE

Farmaci altamente specialistici inseriti in apposito elenco del Ministero della Sanità possono essere prescritti dal Medico di Medicina Generale solo previa diagnosi e Piano Terapeutico di Centri Specializzati

Universitari e delle Aziende Sanitarie individuati dalle Regioni.

Per tali farmaci è prevista la possibilità di distribuzione diretta anche da parte delle strutture pubbliche. Nell'opuscolo "Guida ai Distretti Socio-Sanitari" sono riportate nel dettaglio le informazioni inerenti le modalità di richiesta e di distribuzione.

La possibilità che la struttura pubblica possa erogare direttamente al paziente, in taluni casi selezionati, la terapia farmacologica si inserisce in un grande obiettivo chiamato CONTINUITÀ OSPEDALE - TERRITORIO con finalità, insite nella sua dizione, di cooperazione continua fra il medico di medicina generale e medico ospedaliero. In questo modo si tenta di favorire il paziente a vivere serenamente e senza brusche variazioni la gestione della sua salute dentro e fuori dell'ospedale.

L'erogazione diretta da parte dell'Azienda ULSS di farmaci altamente specialistici o dei farmaci alla dimissione ospedaliera o dei farmaci necessari ai pazienti che usufruiscono dell'Assistenza Domiciliare, in alternativa al ricovero, sono tre esempi di modalità di attuazione di Continuità Ospedale - Territorio nell'ambito della terapia farmacologica.

5. FARMACOVIGILANZA

Con farmacovigilanza si intende l'osservazione di eventuali reazioni avverse connesse all'uso del farmaco che vengono evidenziate dagli operatori sanitari dopo l'immissione in commercio del farmaco stesso. Gli effetti indesiderati da farmaci vanno sempre segnalati al proprio medico o farmacista.

La normativa prevede per il medico che osserva un evento avverso, connesso all'uso di un farmaco, l'obbligo di segnalazione.

La segnalazione di una sospetta reazione avversa avviene tramite l'invio di una scheda compilata dal medico al Servizio di Farmacovigilanza dell'ULSS che opera all'interno dell'U.O. di Assistenza Farmaceutica Territoriale. Dal Servizio di Farmacovigilanza poi le informazioni sulla segnalazione sono trasmesse alla Regione e al Ministero della Salute e da qui agli organismi sovranazionali.

Grazie a questo sistema di segnalazione si sono messi alla luce problemi relativi all'uso di alcuni farmaci che solo l'impiego su larghissima scala ha potuto evidenziare. Questo è un sistema assolutamente importante ed essenziale per la sicurezza dell'uso dei farmaci. È solo in questo modo che a livello Nazionale o Mondiale si sono potuti evidenziare effetti indesiderati così importanti e talvolta gravi tali da determinare il

ritiro dal commercio del farmaco o da limitarne le indicazioni di utilizzo.

Le segnalazioni che pervengono riportano il tipo di disturbo, il farmaco e le modalità di assunzione (non vengono riportate le generalità del paziente).

Il Servizio di Farmacovigilanza (SF), che opera all'interno della U.O. Assistenza Farmaceutica Territoriale, ha come scopo quello di favorire la segnalazione di reazioni avverse da farmaci, di informare i medici e gli operatori sanitari sulla sicurezza dei farmaci, di fornire a chi prescrive strumenti utili ad un uso sicuro e razionale dei farmaci.

6. INFORMAZIONE SUI FARMACI

L'Unità Operativa di Assistenza Farmaceutica Territoriale svolge attività di informazione sui farmaci rivolta sia al personale sanitario che alla popolazione.

Sono disponibili inoltre informazioni sul sito www.ulss17.it nella sezione "[Farmacie](#)".

7. SERVIZIO FARMACEUTICO ATTRAVERSO LE FARMACIE APERTE AL PUBBLICO

Nell'ambito territoriale della Azienda ULSS 17 sono aperte al pubblico n. 58 farmacie, dislocate in modo da assicurare almeno una farmacia per ogni singolo Comune.

L'Unità Operativa di Assistenza Farmaceutica Territoriale svolge attività di controllo e vigilanza sul servizio di assistenza farmaceutica da parte delle farmacie convenzionate presenti sul territorio dell'ULSS.

ORARIO DI APERTURA

Le Farmacie sono tenute ad un orario di apertura pari a quaranta ore diurne alla settimana, suddivise in sei giorni feriali, di cui cinque con un intervallo pomeridiano ed il sesto con solo mezza giornata lavorativa.

Le Farmacie rimangono chiuse durante le festività infrasettimanali riconosciute a norma di legge, nonché durante le ferie annuali.

L'[elenco delle farmacie](#), con i relativi orari di apertura al pubblico, presenti nei 46 Comuni del territorio dell'ULSS, è consultabile nel sito www.ulss17.it nella sezione ">Farmacie".

TURNI NOTTURNI E FESTIVI

Il servizio farmaceutico è garantito nell'arco delle 24 ore giornaliere e per 365 giorni all'anno attraverso i turni notturni e festivi delle farmacie aperte al pubblico.

Nell'Azienda ULSS 17 i turni notturni e festivi delle farmacie assicurano l'apertura contemporanea di 5 Farmacie dislocate nel territorio in modo da garantire l'intera popolazione della Azienda ULSS 17. Alcune piccole farmacie sostengono un turno ridotto cioè chiudono alle ore 22 e riaprono all'ora di apertura mattutina.

Allo scopo di rendere agevolmente reperibili le farmacie di turno è fatto obbligo a tutte le farmacie di esporre, in posizione ben visibile e leggibile anche nelle ore notturne, un cartello indicante le farmacie di turno e l'orario di apertura e chiusura giornaliera dell'esercizio.

Il servizio farmaceutico notturno è assicurato a battenti chiusi e a chiamata, con obbligo di permanenza del farmacista nella farmacia o, comunque, con obbligo d'immediato intervento. A tal fine la farmacia deve essere munita di idoneo dispositivo che consenta l'immediato colloquio con l'utente che ha effettuato la chiamata.

Le farmacie di turno hanno l'obbligo, nelle ore serali e notturne, di tenere accesa un'insegna luminosa, preferibilmente a forma di croce, affissa perpendicolarmente alla facciata, che ne faciliti l'individuazione.

[L'elenco delle farmacie](#) presenti nei 46 Comuni del territorio dell'ULSS, con i relativi turni, è consultabile nel sito www.ulss17.it nella sezione ">Farmacie".