

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LAS FARMACIAS AMIGABLES

- **En lo relacional o de trato a las personas que acuden a la farmacia comunitaria:**
 1. Trato agradable y enfocado a la salud. El/la profesional muestra interés y empatía ante el problema de salud de la persona usuaria.
 2. Trato personalizado, centrado en la persona que acude a la farmacia (sea persona adulta, mayor, joven o niño/a) y en un lenguaje y tono apropiado.
 3. Trato desde la confianza y el respeto a la intimidad de la persona.
 4. Estar atentos y saber distinguir las necesidades del usuario y ofrecer el trato o ayuda que precisen de acuerdo con los medios de que disponga la farmacia.
 5. Atención cualificada en euskera y en castellano. Voluntad y actitud de querer entender a la persona usuaria, independientemente del idioma o de si presenta otros problemas de comunicación.
- **Sobre el espacio físico de la farmacia:**
 1. Accesible y sin barreras arquitectónicas. En caso de imposibilidad de supresión de barreras arquitectónicas, facilitar el acceso a la atención farmacéutica por otros medios.
 2. Que garantice la confidencialidad: disponer de un espacio de atención personalizada.
 3. Con sillas y/o asientos que faciliten la espera.
- **Servicio farmacéutico y de atención profesional, determinado por la implicación con el paciente:**
 1. Asesoramiento técnico y especializado pro-activo, sobre todo en primeros tratamientos o primera dispensación.
 2. Implicación en la formación del paciente y sus cuidadores en el uso de los medicamentos.
 3. Gestionar, informar y disponer de la medicación que requiere el paciente crónico habitual.
 4. Coordinación con el centro de salud: ante dudas sobre algún tratamiento médico, contacto por teléfono o e-mail con el/la médico/a de referencia.
 5. Coordinación con el centro referente socio-sanitario ante la detección de personas con necesidad de cobertura social.

- **Comunicación de servicios:**

1. Comunicar y dar a conocer el panel de servicios que ofrece la farmacia, en el soporte que considere más apropiado.

2. Dar a conocer a los usuarios los compromisos adquiridos como Farmazia Lagunkoia-Farmacia Amigable y facilitar que puedan dar su opinión sobre los mismos de forma confidencial mediante el modelo del Colegio.