

CARTA DEI SERVIZI

AFM S.p.A.



CONOSCI LA TUA FARMACIA COMUNALE

- Il nostro impegno
- Indicatori e standard di qualità
- I servizi offerti



PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Le Farmacie Comunali AFM S.p.A. hanno da tempo adottato questo strumento a tutela del "diritto alla salute" e quale "patto" fra la società di gestione delle Farmacie Comunali e il cittadino suo cliente.

Nella carta dei servizi è possibile trovare descritte l'insieme delle attività svolte dalle due Farmacie Comunali di Castenaso; in diverse sezioni i servizi offerti, gli standard di qualità degli stessi, l'assunzione di responsabilità da parte della Società e i programmi attuali e futuri.

INDICE

CHI SIAMO - LA NOSTRA STORIA	pag 4
Informazione sull'attività di farmacia	pag 5
Principi fondamentali	pag 5
PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE	pag 6
Servizi di base	pag 6
Servizi specializzati	pag 8
I nostri servizi per il benessere	pag 12
UN PIU' ALLA SALUTE DEL CLIENTE	pag 14
Ambienti funzionali e senza barriere	pag 14
Area riservata per il consiglio	pag 14
Convenienza	pag 14
Le iniziative	pag 15
I PROGRAMMI	pag 15
LA VERIFICA	pag 16
SUGGERIMENTI E RECLAMI	pag 17
LA VALIDITÀ DELLA CARTA	pag 19
FARMACIE INDIRIZZI	pag 19

CHI SIAMO - LA NOSTRA STORIA

Le tappe fondamentali della storia di AFM Bologna sono:

- ✓ Nel 1957 nasce la prima Farmacia del Comune di Bologna in piazza Maggiore;
- ✓ Tra il 64 e il 65 si aprono altre 8 farmacie nella periferia della Città ;
- ✓ Negli anni 70 si raggiunge l'attuale dimensione di 21 sedi in Bologna e il Dispensario farmaceutico presso il complesso Fieristico;
- ✓ Nel 1988 la Farmacia Comunale Centrale viene aperta 24 ore su 24;
- ✓ Nel 1998 avviene la trasformazione in società per azioni, insieme alle Farmacie dei Comuni limitrofi, oltre alle Farmacie Comunali di Castiglione delle Stiviere e Savignano sul Rubicone;
- ✓ Nel 1999 entra in AFM il gruppo GEHE, leader europeo del settore.
- ✓ Dal 2004 l'Azienda fa parte del gruppo ADMENTA Italia S.p.A., nuova denominazione della società del Gruppo tedesco Celesio AG, responsabile per lo sviluppo del mercato italiano nella distribuzione farmaceutica attraverso la gestione di società operative controllate.
- ✓ Nel 2007 a 50 anni dall'apertura al pubblico della prima Farmacia Comunale a Bologna viene implementata l'organizzazione della Farmacia Centrale con l'introduzione di una tecnologia innovativa che tramite la distribuzione pneumatica dei farmaci in ogni postazione di lavoro consente di ottimizzare il servizio al cliente
- ✓ Nell'aprile 2014 prende in gestione la farmacia comunale di nuova istituzione del Comune di Castenaso.
- ✓ Attualmente la Società AFM S.p.A., costituita da 37 Farmacie Comunali e 1 Dispensario Farmaceutico tra Bologna Città e i 12 Comuni della Provincia oltre a 1 Farmacia a Savignano sul Rubicone in provincia di Forlì-Cesena , viene gestita dal Gruppo ADMENTA Italia insieme ad altre 125 Farmacie Comunali nei Comuni di Milano, Lissone, Cremona, Parma, Prato e S. Giovanni Valdarno.
- ✓ Le Farmacie Comunali sono state da sempre non solo un punto per la distribuzione dei farmaci e di prodotti per il benessere, ma anche centri per l'erogazione di servizi per la salute e luoghi di incontro dove il cittadino possa trovare informazioni e consulenze specialistiche.
- ✓ In qualità di presidi sanitari presenti sul territorio si propongono di rispondere con attenzione ed efficienza alle esigenze del Sistema Sanitario Nazionale erogando ai cittadini un servizio farmaceutico di qualità che risponda ad una esigenza di professionalità, accessibilità, trasparenza
- ✓ Admenta Italia continua il suo percorso innovativo nella ristrutturazione delle Farmacie Comunali .
Dal dicembre 2012 introduce il nuovo brand "LloydsFarmacia", l'innovativo concept di farmacia basato sulla specializzazione del personale su aree tematiche, utilizzo della tecnologia per offrire al paziente maggiori opportunità di informazione, servizi innovativi; il tutto con uno sguardo sempre attento alla convenienza, al fine di rendere sempre più accessibile al paziente tutto ciò che è utile per la sua salute e benessere.
- ✓ Attualmente nelle Farmacie AFM S.p.A. operano circa 200 farmacisti.
- ✓ I farmacisti in ogni loro atto professionale rispondono ad un rigoroso Codice Deontologico la cui applicazione è di competenza dell'Ordine dei Farmacisti a cui ogni cittadino può rivolgersi.
- ✓ I farmacisti effettuano ogni anno corsi di aggiornamento e formazione sulle tematiche professionali emergenti. Tra i primi in Italia hanno acquisito competenze specifiche di Fitoterapia, Dermocosmesi e Omeopatia.
- ✓ Sono state definite e continuamente aggiornate procedure di qualità dalla SOP Dispensazione dei Medicinali a Procedure Operative legate alla gestione complessiva della Farmacia. con l'obiettivo di uniformare e migliorare il servizio al cliente
- ✓ A dimostrazione dell'importanza e dell'attenzione che viene rivolta ai cittadini ed ai nostri farmacisti, e' stato finalizzato un "Progetto Sicurezza" con revisione/ammodernamento dei sistemi di videosorveglianza e anti-intrusione delle farmacie, casseforti e pulsanti antipanico oltre alla formazione del personale
- ✓ In questa ottica nel corso del 2012 il personale ha partecipato al "Training antirapina" progettato con l'intervento di esperti delle forze dell'ordine e con psicologi/medici del lavoro professionisti.
- ✓ Dal 2012 sono stati implementati accordi con i principali Fornitori (ad es: Vicky, Boiron, Solgar, Mellin ecc..) per attivare una formazione continua ed aggiornata sui prodotti e sulle caratteristiche degli stessi per meglio supportare i clienti e le loro necessità. Tale attività continuerà anche nel 2014.

INFORMAZIONE SULL'ATTIVITA' DI FARMACIA

Attraverso il Sistema Farmacia lo Stato garantisce la distribuzione responsabile del farmaco, servizio di pubblica utilità appartenente all'area dell'assistenza sanitaria di base.

Nel loro insieme le Farmacie distribuite sul territorio garantiscono, in qualsiasi giorno dell'anno, il servizio diurno e notturno secondo turnazioni stabilite dalle Aziende Sanitarie competenti.

L'elenco delle Farmacie di turno settimanale e gli orari di apertura e chiusura sono esposti all'esterno della farmacia per una corretta informazione all'utenza.

I servizi e le prestazioni che la Farmacia può erogare sono rappresentati da servizi di base, socio-sanitari specializzati e di informazione ed educazione sanitaria.

La farmacia è intesa anche come un complesso di servizi per la salute, in cui i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni connesse alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso ai servizi di prevenzione e di cura.

La Legge 69/2009 e il DLGS approvato il 2 ottobre 2009 prevedono l'erogazione da parte delle farmacie di nuovi servizi sociosanitari rivolti ai cittadini in collaborazione con altre figure sanitarie che operano sul territorio, l'implementazione di tali servizi costituisce un passaggio importante per rispondere ai bisogni della popolazione.

Nelle Farmacie Comunali AFM S.p.A. del Gruppo Admenta Italia sono già presenti diverse prestazioni previste nella recente normativa

Fanno parte delle competenze delle farmacie e garantiti da AFM S.p.A.:

- L'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei farmaci, di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto ministro dell'industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, decreto legislativo n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo d'attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività;
- La consulenza sull'uso dei medicinali e la loro scelta;
- La preparazione estemporanea di formule magistrali ed officinali secondo le Norme di Buona Preparazione dei medicinali.
- La fornitura di servizi specialistici ed integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale;
- La promozione e il sostegno di iniziative volte all'adozione dei corretti stili di vita, all'informazione e all'educazione sanitaria, per la prevenzione delle malattie.
- L'utilizzo del Manuale di autocontrollo (H.A.C.C.P.) a garanzia costante dell'igiene degli alimenti
- La Farmacovigilanza, segnalazione immediata alle Autorità competenti degli effetti collaterali di prodotti senza obblighi di prescrizione medica (SOP), di prodotti da banco (OTC) e farmaci etici.
- Promozione dei farmaci equivalenti nell'ottica di risparmio per l'utente ed il sistema sanitario;

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'azione dei farmacisti delle Farmacie Comunali AFM S.p.A. si basa sul rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza: ogni utente ha la propria percezione di salute, di malattia e la propria capacità di comprendere le indicazioni fornite dal medico. Si garantisce non solo la parità di trattamento, ma anche di operare affinché tutti gli utenti comprendano con chiarezza le informazioni ricevute. A fronte poi dell'aumento della popolazione anziana, la tutela delle fasce più deboli si attua attraverso materiale informativo (locandine, opuscoli ecc.) appositamente predisposto.

Imparzialità: intesa come capacità di operare per il proprio cliente in accordo con le indicazioni fornite dall'Autorità Sanitaria nel recupero o nel mantenimento dello stato di salute.

Condizione indispensabile è l'aggiornamento continuo del personale di farmacia per capire sempre meglio i bisogni dell'utente ed interagire professionalmente con il medico .

Continuità: i servizi propri della Farmacia sono offerti in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di apertura, rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

Diritto di scelta: è il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza discriminarlo nei confronti dei clienti abituali, ma fornendo informazioni e consigli rispetto a prodotti reperiti in altri punti vendita.

Partecipazione: è la possibilità del cittadino di proporre, attraverso il Modulo segnalazione reclamo/suggerimento, soluzioni migliorative del servizio farmaceutico, di esprimere giudizi e valutazioni, di ottenere risposte precise ai reclami.

Efficacia: è la capacità di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci, *con particolare attenzione a quelli utilizzati nella terapia del dolore*, la cui reperibilità è troppo spesso poco agevole, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

Efficienza: viene garantita mediante l'organizzazione di corsi di formazione e aggiornamento specifici per il personale di farmacia, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate e l'introduzione di nuovi servizi.

Trasparenza: è la capacità di instaurare con il cliente un rapporto di fiducia e conoscenza per fornire il prodotto più consono alle sue esigenze e promuovere l'uso del farmaco equivalente.

Cortesia: è la ricerca del dialogo con il cliente improntato a disponibilità e comprensione. Sono state predisposte Linee guida comportamentali per gli operatori sanitari delle farmacie per consentire al personale della Farmacia di adeguare la propria comunicazione, mantenendo sempre il cliente al centro dell'attenzione.

Riservatezza: è l'impegno a non divulgare notizie riguardo l'acquisto di qualsiasi prodotto, servizio erogato o informazioni fornite.

PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE

Di seguito sono riportati i servizi offerti dalle Farmacie Comunali AFM S.p.A:

per ciascuna attività svolta, si sono definiti i fattori di qualità verso cui il servizio deve tendere, gli standard, cioè le modalità a cui l'erogazione del servizio deve uniformarsi e gli indicatori che rappresentano lo standard minimo misurabile dai cittadini. "Le Farmacie sono, inoltre, per legge, soggette a ispezioni biennali da parte delle Aziende Sanitarie di competenza, a garanzia del corretto e regolare svolgimento dell'esercizio sanitario."

SERVIZI DI BASE:

DISPENSAZIONE MEDICINALI

La lettura della ricetta e la dispensazione del medicinale soggetto a prescrizione medica o di libera vendita (otc e sop) sono responsabilità esclusive del farmacista.

Il farmacista è il professionista che si occupa della corretta dispensazione dei farmaci (compresi presidi medico-chirurgici ed alimenti destinati a fini medici speciali) e che, disponendo di una specifica preparazione scientifica, è addetto alla preparazione, alla fabbricazione ed al controllo dei medicinali (secondo Farmacopea Ufficiale); è autorizzato a consigliare in materia di farmaci nonché a svolgere educazione sanitaria presso la popolazione.

Le norme che disciplinano il lavoro del farmacista sono tantissime e in continuo aggiornamento e qui di seguito possiamo riassumere le maggiori di riferimento:

Norme di Riferimento:

- ◇ Farmacopea Ufficiale XII ed. Aggiornamento 26.2. 2010: tabelle 4,5 e 8, e successivi aggiornamenti
- ◇ Ricette SSN Decreto 17.03.2008 , art. 50 della Legge 326/03 e DPR n. 371 del 8 luglio 1998 D.M. 10/03/06, 07/08/06, 18/04/07, 31/03/07
- ◇ L94 /98 (Legge Multi trattamento Di Bella)
- ◇ Codice dei medicinali D. Lgs 219/2006, art. 88, 89, 91, 92, 93, 94
- ◇ D. Lgs 274 /2007 (Disposizioni correttive al codice Medicinali)
- ◇ DM 31/03/2008 (Consegna medicinali senza ricetta)
- ◇ Preparazioni Magistrali: DM 23/05/2003.D. 1265/34
- ◇ T.U.LL.SS.: articoli 122, 123, 124; R.D. 1706/38: articoli 37, 38, 39, 40
- ◇ Farmacovigilanza: D. Lgs 219/2006, art. 129, 130, 131, 132, 133, 134
- ◇ Stupefacenti: DPR 309/90, L. 49/06, DM 18/12/06, DM 20/04/276, DM 15/03/85, DM 16/11/07, L n.38 15 marzo 2010 ; DM 1 aprile 2010; Regolamenti CE 273/04, 111/05, 1277/05
- ◇ Custodia : R.D. 1265/34 , R.D. 1706/1938
- ◇ Ricette SSN DM 1/03/08,art. 50 della Legge 326/03 e DPR n. 371 del 8 luglio 1998, L. 405/01
- ◇ Codice deontologico del farmacista

La dispensazione ad opera del farmacista è accompagnata da suggerimenti ed avvertenze per un uso sicuro e una conservazione corretta del farmaco.

FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD
Garanzia che il prodotto sia disponibile	Presenza/assenza prodotto	90% disponibilità immediata
Tempo di approvvigionamento	Tempo di attesa	98% entro la mezza giornata successiva all'ordine, 2% entro 24 ore feriali se reperibile sul mercato, salvo ordini che richiedano tempistiche particolari.

Si ricorda che è necessario presentare la Tessera Sanitaria riportante il Codice Fiscale e i dati utili per la detrazione fiscale.

FORNITURA MEDICINALI PER LA TERAPIA DEL DOLORE

Pronta disponibilità anche per questi farmaci importanti.

FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD
Garanzia che il prodotto sia disponibile	Reperimento entro 24 ore, se disponibile nei magazzini di distribuzione intermedia	Evasione immediata delle richieste nel 95% dei casi

FARMACOVIGILANZA

Segnalazione all'Autorità Sanitaria di qualsiasi reazione avversa o effetto collaterale denunciato dall'utente.

FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD
Tempestività	Esito fax al Responsabile Farmacovigilanza Azienda ASL di Bologna	Trasmissione immediata

DIFETTI DI FABBRICAZIONE DEI MEDICINALI

Segnalazione all'Autorità Sanitaria.

FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD
Tempestività	Esito fax all'Agenzia Italiana del Farmaco	Trasmissione immediata

COSMETOVIGILANZA

Segnalazione al Ministero della Salute

SERVIZI SPECIALIZZATI:

CONTROLLO PRESSIONE

Che cos'è. La pressione arteriosa è la pressione del sangue all'interno delle arterie, cioè dei vasi che trasportano il sangue dal cuore al resto del corpo.

A cosa serve. Il controllo della pressione massima (sistolica) e minima (diastolica) serve ad evidenziare eventuali condizioni fuori dalla norma. Serve a monitorare l'andamento della pressione nel tempo e avere una serie di dati attendibili per il medico curante.

La misurazione viene effettuata con sfigmomanometri automatici utilizzabili autonomamente dall'utente, con l'assistenza del farmacista.

Si effettua gratuitamente.

FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD
Garanzia valori rilevati	Frequenza controlli strumenti (visibilità certificati collaudo)	Collaudo ogni 6 mesi e manutenzione secondo necessità e indicazione delle ditte
Apparecchi automatici che forniscono risposta scritta	Dati riportati su stampa referto	Valori P.A. max e min e n° pulsazioni

CONTROLLO PESO

Che cos'è. E' la misurazione del proprio peso corporeo espresso in chilogrammi. Viene effettuato tramite bilance (bilance meccaniche o elettroniche).

A cosa serve Serve a valutare eventuali scostamenti dal proprio peso forma e ad assumere i corretti stili alimentari. Il Farmacista è a disposizione per fornire indicazioni e consigli per una sana e adeguata alimentazione.

Il servizio è gratuito per tutti.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard
Garanzia valori rilevati	Frequenza controlli strumenti (visibilità certificati collaudo)	Manutenzione ogni anno o secondo indicazione delle ditte

AUTOTEST DIAGNOSTICI

Gli autotest diagnostici forniscono informazioni utili per salvaguardare il benessere del nostro organismo e tenere sotto controllo le diverse patologie.

Possono essere effettuati in pochi minuti, con assoluta praticità e con elevata precisione.

Le autoanalisi in Farmacia consistono in un prelievo, tramite semplice puntura del polpastrello, di una goccia di sangue che, messa a contatto con specifici reagenti, viene poi analizzata con sistema automatico.

Il costo di ogni Servizio ,eccetto quelli forniti gratuitamente ,è indicato su una locandina esposta nello spazio dedicato ai servizi.

FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD
Garanzia valori rilevati	Frequenza controlli strumenti (visibilità certificati collaudo)	Controllo con strisce di test secondo indicazione delle ditte. Immediata sostituzione o riparazione apparecchi difettosi
Esistenza di box o area separata	Riservatezza	Presenza di elemento separatore dal resto della Farmacia

autotest diagnostici forniti:

GLICEMIA

Cos'è. È un esame che viene effettuato per determinare la concentrazione nel sangue del glucosio, uno zucchero di fondamentale importanza per l'equilibrio energetico dell'organismo.

A cosa serve. Per evidenziare precocemente alterazioni del metabolismo degli zuccheri (diabete) o mantenere controllata la terapia generale del diabete.

Si effettua gratuitamente.

Sono organizzate Settimane di attenzione durante il corso dell'anno per focalizzare i clienti su questa patologia , in concomitanza della Giornata Mondiale del Diabete (14 novembre) o in occasione di particolari campagne di screening per educazione e prevenzione sanitaria.

COLESTEROLEMIA

Cos'è. È un esame che viene effettuato per determinare il valore del colesterolo, un insieme di grassi presenti nel sangue. Si possono ricercare i valori di colesterolo totale, colesterolo HDL e LDL.

A cosa serve. Per valutare il rischio di aterosclerosi determinato dal deposito di grassi lungo le pareti interne delle arterie. Il test può essere utile anche per verificare l'efficacia di diete o di trattamenti farmacologici tesi ad abbassare il colesterolo.

Si effettua gratuitamente.

Nella Settimana di attenzione ai fattori di rischio cardiovascolare in concomitanza della Giornata Mondiale del Cuore (ultima domenica di settembre) ed in occasione di iniziative di promozione della salute, viene proposto all'interno di un mini check-up che prevede anche la misurazione della glicemia, della pressione arteriosa, del peso e del girovita.

TRIGLICERIDEMIA

Cos'è. È un esame che viene effettuato per determinare il valore dei trigliceridi nel sangue. I Trigliceridi sono dei costituenti principali dei grassi naturali e degli oli.; concentrazioni elevate nel sangue rappresentano un fattore di rischio per l'integrità delle pareti dei vasi.

A cosa serve. Il medico si avvale dei dati del colesterolo e dei trigliceridi per meglio identificare il rischio di malattie cardiovascolari e per la valutazione della Sindrome Metabolica.

Si effettua a pagamento.

PROFILO LIPIDICO

Cos'è. E' un autotest che con un singolo prelievo permette di rilevare il Colesterolo Totale, il Colesterolo HDL, i Trigliceridi, il Colesterolo LDL (calcolato) ed il rapporto TC/HDL.

A cosa serve. Il medico si avvale dei dati del colesterolo e dei trigliceridi per meglio identificare il grado di rischio di malattie cardiovascolari e per la valutazione della Sindrome Metabolica.

Si effettua a pagamento.

SCHEDA DELLA SALUTE

E' la "tessera" sulla quale registrare i valori riscontrati ad ogni test di autodiagnosi effettuato o alla quale allegare la stampa emessa dal dispositivo, per tenere monitorato l'andamento e fornire dati attendibili al proprio medico curante.

ANALISI DI LABORATORIO

Ritiro dei campioni organici per analisi su feci e urine e consegna dei referti.

Per motivi di riservatezza i referti delle analisi di laboratorio, sempre in busta chiusa, possono essere consegnati a persone diverse dai diretti interessati purché munite di delega scritta.

Si effettua a pagamento

MYMED

Un innovativo servizio effettuato dal farmacista, a integrazione e supporto dell'attività del medico, che prevede l'utilizzo di un sistema di dosaggio giornaliero dei farmaci.

Una soluzione igienica e di facile utilizzo che prevede la preparazione di un blister monouso, creato con i medicinali per il singolo paziente sulla base delle indicazioni contenute nella prescrizione medica.

Migliora l'aderenza e la persistenza alla terapia, con conseguente aumento dell'efficacia della medesima e riduzione degli effetti collaterali insiti in una terapia errata

Si effettua a pagamento su prenotazione

SERVIZIO CUP METROPOLITANO

Centro Unificato di Prenotazioni a dimensione metropolitana.

Le Farmacie dell' Area Metropolitana di Bologna e Provincia aderenti al Servizio, tramite il sistema informatizzato di accesso CUP, provvedono gratuitamente per il cittadino all'attività di prenotazione ed incasso ticket dei diversi tipi di prestazione sanitaria.

Il cittadino con la propria tessera sanitaria e fornito della richiesta del medico, nella postazione CUP della Farmacia può prenotare ed effettuare il pagamento del ticket relativamente a:

- prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle Aziende Sanitarie Pubbliche e dalle strutture private accreditate

Il servizio è effettuato: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12 e dalle ore 15.30 alle ore 18;

il sabato dalle ore 8,30 alle 12.

Eventuali modifiche di orario (es. riduzione estiva) o sospensioni del servizio sono sempre autorizzati dall'Azienda Sanitaria Locale e comunicati ai cittadini tramite cartelli ben visibili.

La Farmacia è tenuta a consegnare al cittadino tutto il materiale necessario previsto per il corretto accesso alla prestazione.

Eventuali errori di prenotazione sono monitorati dal sistema CUP e dall'Azienda Sanitaria Locale a garanzia della regolarità del Servizio.

Il servizio è gratuito

CUP SERVIZIO INTERATTIVO

Postazione con supporto informatico a disposizione del cliente per connessione al Fascicolo Sanitario Elettronico e stampa referti clinici. In caso di necessità con il supporto del farmacista (solo presso la farmacia Lloyds Farmacia Comunale Stellina).

SCREENING COLON RETTO

Le Farmacie Comunali partecipano al Programma di Screening per la prevenzione e diagnosi precoce del carcinoma al colon retto, promosso dalla Regione Emilia-Romagna con l'Azienda Sanitaria Locale di Bologna e l'Azienda Ospedaliero Universitaria Sant'Orsola-Malpighi.

Lo screening colon retto è rivolto a tutti i cittadini dai 50 ai 69 anni.

Le farmacie:

- consegnano gratuitamente al cittadino, che partecipa alla campagna di screening, le istruzioni e il kit fornito dall'Azienda Sanitaria Locale di Bologna per effettuare a domicilio la raccolta delle feci;
- ritirano il Questionario compilato e lo inviano settimanalmente al Centro Screening dell'Azienda Sanitaria;
- forniscono all'utente l'elenco con gli indirizzi delle sedi ove consegnare il test per l'esame del sangue occulto.

Il test è completamente gratuito e non è necessaria alcuna richiesta medica.

EROGAZIONE DI AUSILI

Ai cittadini aventi diritto, in possesso dell'autorizzazione dell'Azienda Sanitaria Locale, secondo i limiti ed i vincoli previsti dal Nomenclatore Tariffario delle protesi, sono distribuiti cateteri e prodotti per stomia.

CONSEGNA DI PRODOTTI DESTINATI AD UNA ALIMENTAZIONE PARTICOLARE

A seguito di convenzione con il Sistema Sanitario Regionale, sono erogati agli aventi diritto:

- alimenti privi di glutine per pazienti celiaci
- alimenti aproteici per pazienti nefropatici.

RITIRO REFERTI inviati via fax da strutture ospedaliere per i pazienti in terapia anticoagulante

In collaborazione all'Unità Operativa di Angiologia e Cardiologia dell'Azienda Sanitaria S. Orsola Malpighi e Bellaria, i pazienti in terapia anticoagulante possono ritirare gratuitamente in farmacia il fax con l'indicazione posologica per il corretto proseguimento della terapia.

Il servizio è gratuito

BOMBOLE OSSIGENO

Su prescrizione medica, noleggio di Bombole di Ossigeno gassoso accompagnato da un manuale per la sicurezza ed il corretto utilizzo.

Il servizio è gratuito

NOLEGGIO APPARECCHI ELETTROMEDICALI

Per soddisfare le diverse necessità la Farmacia effettua servizio di noleggio di apparecchi elettromedicali dietro pagamento di quota giornaliera o mensile.

Apparecchiature disponibili:

Aerosol – strumento di tipo meccanico a membrana.

Bilancia pesa-neonati – strumento di precisione per la valutazione del peso del neonato; può essere in versione elettronica o meccanica.

Tiralatte elettrico – apparecchio di avanzata tecnologia del tipo utilizzato nei reparti di neonatologia. per facilitare l'assunzione di latte materno da parte del neonato

Il noleggio prevede il pagamento di una quota giornaliera

I NOSTRI SERVIZI PER IL BENESSERE

I costi relativi ai vari servizi sono esposti in un listino ben visibile nelle farmacie dove sono erogati.

ANALISI PELLE

utile per scegliere il cosmetico più adatto al proprio tipo di pelle e alle proprie esigenze. Si possono rilevare i seguenti 5 parametri cutanei :

Elasticità, Grado di idratazione, Livello del sebo e tipo della pelle, PH, Melanina.

Il test dello stato cutaneo, nel corso delle terapie estetiche, fornisce indicazioni che possono confermare un buon risultato o indurre a variare il trattamento in corso.

Consente la determinazione di una singola analisi o di analizzare la situazione cutanea totale. Viene rilasciata la stampa dei dati rilevati. (solo presso la farmacia Lloyds Farmacia Comunale Stellina)

Si effettua a pagamento

Può essere effettuato gratuitamente in situazioni promozionali

ANALISI CAPELLO

Valutazione dello stato di salute del capello e del livello di sebo del cuoio capelluto (solo presso la farmacia Lloyds Farmacia Comunale Stellina).

Si effettua a pagamento

Può essere effettuato gratuitamente in situazioni promozionali

INTOLLERANZE ALIMENTARI

Il "Food Intolerance Test" è una prova allergometrica che consente, attraverso un prelievo di sangue, di individuare le reazioni avverse a proteine alimentari. Si basa sul dosaggio di anticorpi di classe G (IgG) secondo il metodo Aller Elisa. Si evidenziano eventuali intolleranze ai singoli alimenti per permetterne l'esclusione o la riduzione temporanea dalla propria dieta.

Il ritiro del referto del test, elaborato da laboratorio specializzato con sistema colorimetrico computerizzato, avviene in Farmacia entro dieci giorni, accompagnato da utili suggerimenti nutrizionali.

Food Intolerance Test per 46 alimenti
Food Intolerance Test per 92 alimenti
Food Intolerance Test per 184 alimenti

Si effettua a pagamento

ALTRI SERVIZI

RACCOLTA DI MEDICINALI SCADUTI

Sono a disposizione dei clienti i contenitori per il corretto smaltimento dei farmaci scaduti per la salvaguardia ambientale.

I farmaci da smaltire vanno introdotti nel contenitore privi dell'imballaggio.

Il servizio è gratuito

BOLLETTINO POLLINI & ALLERGIE

E' scaricabile dal sito internet www.farmaciapertutti.it o www.lloydsfarmacia.it il bollettino aggiornato settimanalmente sulla situazione dei pollini da metà febbraio a settembre..

Conoscere l'andamento pollinico aiuta i cittadini con allergie stagionali e/o asma ad assumere comportamenti di prevenzione.

CONSEGNA A DOMICILIO

Le due Farmacie Comunali di Castenaso offrono un servizio gratuito di:

- Consulenza professionale per l'uso corretto dei farmaci
- Informazione sui turni e sugli orari di apertura delle farmacie di Castenaso e Area nord della provincia.
- Consegna a domicilio di medicinali, con ricetta o senza prescrizione ove non richiesta, e altri prodotti dell'area sanitaria e/o salutare.

Il servizio di consegna a domicilio è gratuito e riservato agli utenti particolarmente disagiati e privi di assistenza riassumibili nelle seguenti categorie:

- anziani sopra i 65 anni in assistenza domiciliare comunale
- disabili soli o in famiglia con difficoltà di assistenza
- condizioni di salute transitorie o permanenti con particolari condizioni di difficoltà a raggiungere autonomamente la farmacia
- anziani sopra i 70 anni che vivono soli e/o si trovano in particolari condizioni di difficoltà per motivi sanitari o sociali.

Il cittadino deve rimborsare l'eventuale ticket e/o il costo dei prodotti al momento della consegna, che avviene grazie a personale con apposito tesserino di riconoscimento.

Per usufruire del servizio occorre iscriversi alla lista "Consegna a domicilio" utilizzando l'apposito modulo reperibile presso le due Lloyds Farmacie Comunali AFM S.p.A. di Castenaso.

Compilare il modulo di attivazione del servizio, completo di delega per ritiro documenti sanitari e medicinali e consenso al trattamento dei dati personali, e consegnarlo alla Lloyds Farmacia Comunale scelta.

PER ATTIVARE IL SERVIZIO:

telefonare alla Lloyds Farmacia Comunale scelta durante l'orario di apertura : risponde un farmacista che verificata la situazione di difficoltà permanente o transitoria a raggiungere autonomamente la farmacia e valuta la richiesta (ricetta, medicinali, documenti ecc) attiva il servizio nei tempi e modi descritti.

LA CONSEGNA GRATUITA: verrà effettuata direttamente al cittadino presso la residenza/domicilio da questi sotto indicato, da personale incaricato dalla farmacia e identificabile da apposito tesserino di riconoscimento, secondo il seguente programma:

- per richiesta di medicinali, prodotti, ricette programmati per terapie croniche o di uso continuativo consegna entro 36 ore dalla richiesta.
- per richieste urgenti di medicinali consegna nella mezza giornata di apertura della farmacia successiva alla richiesta

Il cittadino si impegna a comunicare tempestivamente per iscritto ogni variazione.

ASSISTIAMO CASA : assistenza socio-sanitaria a domicilio

ASSISTIAMO CASA è un servizio multiprofessionale privato attivo 7 giorni su 7 che prende in carico la persona con un percorso di servizi sanitario-assistenziali erogati a domicilio.

Le Farmacie Comunali realizzano questo progetto in partnership con Cooperativa sociale Società Dolce, Ottobock Soluzioni Ortopediche, Umana- Agenzia per il Lavoro, Camst- specialista nella ristorazione collettiva, NCV. Cooperativa specializzata nei progetti di logistica terziarizzata

Attivo 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, Assistiamo Casa risponde in modo puntuale alle necessità di cure e assistenza domiciliare attraverso un percorso che mette al centro l'individuo e le sue effettive esigenze.

Un'assistenza su misura che coinvolge un team di professionisti specializzati in più settori per consentire interventi qualificati a partire dall'ambito socioassistenziale fino a quelli ad alta integrazione sanitaria.

Il servizio è a pagamento

UN PIU' ALLA SALUTE DEL CLIENTE

AMBIENTI FUNZIONALI E SENZA BARRIERE

Il rinnovo dei locali e l'eventuale trasferimento, la ristrutturazione delle farmacie insieme agli altri interventi, hanno come obiettivo l'abbattimento delle barriere architettoniche, e più in generale ogni ostacolo che può rendere difficile la fruizione dei nostri servizi ai cittadini con difficoltà motorie e sensoriali tramite:

- abbattimento delle barriere architettoniche con predisposizione di rampe o scivoli nel 100% delle Farmacie
- inserimento di porte automatiche, per creare un accesso agevole
- inserimento di display elimina-code ad alto contrasto con numeri bianchi

AREA RISERVATA PER IL CONSIGLIO

Il farmacista offre servizio di consulenza al cittadino, risponde alle problematiche inerenti il mantenimento della salute, l'uso corretto dei farmaci e di tutte le tipologie di prodotti trattati in Farmacia. Per un consiglio riservato è possibile accedere al box autotest dove esporre al farmacista eventuali problematiche nel rispetto totale della privacy. In farmacia sono inoltre disponibili informazioni e materiale gratuito relativi alla salute e benessere.

Inoltre la Società AFM S.p.A. garantisce :

- ✓ L'esposizione ai cittadini dei prezzi dei prodotti commercializzati, in maniera chiara e ben visibile.
- ✓ Il controllo sistematico sulla qualità dei prodotti parafarmaceutici e/o dei presidi tramite attenta selezione dei fornitori nel rispetto delle Normative Ministeriali Nazionali ed Europee.
- ✓ La coerenza fra la pubblicità delle vetrine e i programmi di educazione alla salute e di orientamento del consumatore
- ✓ Il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali, adeguati arredamenti delle farmacie con ,dove possibile sedute per l'attesa,
- ✓ Una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco, per facilitare il riconoscimento del "bisogno" da parte del cliente
- ✓ Rispetto della distanza di cortesia per garantire la riservatezza nello spazio adiacente il Banco tramite cartello
- ✓ Regolamentazione dell'accesso al servizio CUP per garantire la riservatezza.

CONVENIENZA

In ogni momento e stagione dell'anno, le Farmacie Comunali sono attente alle esigenze della salute e del benessere di tutta la famiglia con promozioni su prodotti delle varie categorie dalla cura della persona alla prevenzione fino alla cura delle patologie stagionali.

- ✓ Le attività promozionali sono sempre più numerose e interessano tutte le categorie commerciali per essere sempre più vicini ai bisogni dei nostri clienti, sono ben evidenziate in farmacia e pubblicizzate nel volantino mensile, periodicamente inviate a domicilio con attività door to door
- ✓ Focus particolare "Mondo mamma e bambino"
- ✓ Le attività promozionali sono rivolte anche a OTC e Generici per permettere il risparmio sui farmaci senza obbligo di prescrizione, anche tale attività è pubblicizzata attraverso il volantino mensile
- ✓ Divulgazione di pubblicazioni, validate dalla nostra redazione scientifica interna, dedicate all'educazione e alla prevenzione del cittadino in merito a temi di salute e benessere, e ad un corretto stile di vita
- ✓ CARTA CLUB, carta fedeltà che, con un sistema di raccolta punti sugli acquisti di parafarmaco e servizi, premia il cliente con buoni sconto spendibili in acquisti successivi e offre promozioni e servizi specifici

Il materiale è sempre a disposizione dei clienti presso le nostre farmacie.

SOCIAL CARD

Presso le Farmacie si può utilizzare la Social Card, carta prepagata del circuito Mastercard, rilasciata dal Ministero Economia e Finanze ai cittadini aventi diritto.

Il cliente può effettuare l'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto o di servizio effettuato dalla Farmacia e, in base alla convenzione sottoscritta, **ha diritto ad uno sconto del 5% sul parafarmaco e sui medicinali veterinari, che si somma ad eventuali offerte e promozioni esistenti, fanno eccezione farmaci o ticket.**

LE INIZIATIVE

AFM S.p.A. promuove in modo convinto e costante interventi per la prevenzione ed educazione alla salute. In sintonia con le indicazioni dei Piani di Salute e delle Azioni sostenute dal Comune di Bologna, e dell'Azienda Sanitaria Locale organizza attività di educazione sanitaria, volte a sensibilizzare i cittadini sui temi importanti della salute e del benessere, favorendo la prevenzione, intervenendo sui fattori di rischio modificabili e sugli stili di vita.

. In particolare le Farmacie Comunali partecipano a importanti Campagne rivolte alla cittadinanza, quali la cultura alimentare e motoria, il contenimento alla diffusione della Zanzara Tigre e del virus Chikungunya, l'adesione alla vaccinazione antinfluenzale. Tra le altre iniziative promosse, in concomitanza con la Celebrazione delle Giornate Mondiali e Nazionali della Salute - AIDS, FUMO, ALCOOL, DIABETE, CUORE, RESPIRO, ALIMENTAZIONE- ricordiamo lo svolgimento di Giornate e Settimane di Attenzione, rivolte ai cittadini, con distribuzione di materiale informativo e servizi gratuiti, per acquisire comportamenti corretti e conoscenza delle principali patologie, per evitarne l'insorgenza o le complicanze.

Pubblicazioni di materiale scientifico aggiornato di cultura sanitaria generale sono edite a cura di redazione scientifica interna, costituita da farmacisti competenti sulle singole tematiche, con il supporto di medici ed esperti dei settori trattati.

Gli appuntamenti sono segnalati da locandine, volantini invito, materiale informativo, presso le Farmacie Comunali e nel calendario eventi del sito aziendale.

I PROGRAMMI

AFM S.p.A. si impegna

- ✓ A segnalare al Ministero della Sanità eventuali effetti indesiderati causati da farmaci.
- ✓ Ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146-1990.
- ✓ A non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione della assistenza indiretta.
- ✓ A collaborare con le aziende ASL, ad eventuali iniziative di monitoraggio sia sugli effetti della farmacoterapia, sia sui consumi farmaceutici.

- ✓ A programmare, orari di apertura rispondenti alle specifiche esigenze dei cittadini.

LA VERIFICA

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di consentire a ciascuno di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di conoscere i propri diritti, di poter esprimere consigli e critiche, di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie si impegnano a rispettare.

Un testo, quindi, che crescerà e si modificherà nel tempo con il contributo determinante di tutti coloro che vorranno utilizzare questa opportunità: una sorta di "patto" tra cittadini e professionisti che ha come obiettivo primario quello di interpretare i bisogni della popolazione, fornendo risposte puntuali per una soddisfazione della collettività.

AFM S.p.A. si impegna a migliorare gli standard tramite la loro verifica periodica, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

Al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti, si impegna ad elaborare, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza tramite un questionario anonimo.

AFM S.p.A. si impegna a trasmettere al Comune, con cadenza annuale, una relazione informativa sul grado di soddisfazione dell'utenza, contenente, tra l'altro, specifiche considerazioni in merito alle osservazioni, suggerimenti formulati dall'utenza.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, le Farmacie si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al **direttore responsabile della Farmacia**, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Qualora il direttore responsabile non fosse presente al momento della richiesta di chiarimenti da parte del cittadino sarà cura del direttore stesso o, in casi di impossibilità documentata, **del farmacista che lo sostituisce**, contattare direttamente il cittadino al recapito da lui indicato nelle modalità da questi precisate, entro un tempo massimo di 5 giorni.

Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal responsabile, è invitato a far pervenire le proprie considerazioni ad AFM S.p.A. inviando reclami e suggerimenti all'indirizzo di posta elettronica: qualita@admentaitalia.it

oppure inoltrando via fax il modulo reclami/segnalazioni predisposto, avendo compilato ogni parte ivi richiesta, recuperabile presso ogni farmacia del Gruppo ADMENTA o sui siti internet www.farmaciapertutti.it o www.lloydsfarmacia.it, intestato a : AFM S.p.A. , all'attenzione Ufficio Servizi Professionali e Qualità ADMENTA Italia, **fax n.0514201863**

oppure riconsegnandolo, presso una delle farmacie facenti parte della società AFM spa, che si impegnerà ad inoltrarlo immediatamente.

L'ufficio della società AFM S.p.A. deputato alla gestione dei reclami si impegna a rispondere entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento del Farmacista oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero disapprovando e richiamando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati.

Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino).

Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente le Farmacie gestite dalla società AFM hanno assunto mediante la presente Carta dei Servizi.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

richiedere in forma scritta ad AFM un **incontro** di approfondimento della questione oggetto del reclamo.

AFM si impegna ad attivarsi entro **20 giorni** lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi **30 giorni**;

- Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dall'ufficio A.F.M. S.p.A. deputato alla gestione dei reclami, potrà presentare reclamo scritto al Comune di Castenaso. Il cittadino può avanzare critiche in forma verbale e personale (previo appuntamento che verrà concesso entro massimo dieci giorni dalla richiesta) al Comune di Castenaso, oppure inviare una nota descrittiva in merito al mancato rispetto dei principi e degli standard precedentemente esposti da parte della farmacia, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del Direttore della farmacia.
- Il Comune, sentiti entro 15 giorni il gestore/Direttore ed eventualmente il personale della farmacia, si impegna a rispondere al reclamante entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla Carta dei Servizi, ovvero censurando secondo le previsioni contrattuali tale comportamento qualora venga giudicato non conforme a detti criteri. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al Gestore/Direttore della farmacia, mantenendo l'anonimato del cittadino.
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso la Camera di Commercio competente per Territorio;
- avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05).

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

AFM tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, AFM, previa verifica del danno da parte dell'utente, corrisponde all'utente interessato un risarcimento da valutare di volta in volta in base al servizio prestato dalla farmacia.

I risarcimenti verranno corrisposti a seguito di prova del danno subito e dietro richiesta formale dell'utente ad AFM attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso IL SITO WEB della società e presso la farmacia.

MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMI

Nome Cognome

N. telefonico casacellularepreferenza orario.....

Motivo della segnalazione
.....
.....
.....
.....

Indirizzo farmacia interessata

Via

DataFirma

MODULO RICHIESTA INDENNIZZO

Oggetto: Richiesta indennizzo per mancato rispetto standard di qualità

Il/la sottoscritto/a codice fiscale

residente in Comune diVian°.....

TelefonoCellularee.mail

Codice cliente n.....

in riferimento alla richiesta n°SR rel attiva alla prestazione:

.....
eseguita in data, quindi oltre il limite previsto dagli standard di qualità definiti
dalla Carta del Servizio, sono a richiedere il risarcimento del danno a seguente disservizio
descrizione e documentazione allegata

Logo e Sede Legale ADMENTA Italia S.p.A.

c.a.: Ufficio Servizi Professionali e Qualità

Via del Commercio Associato, 22/28

40127 Bologna

LA VALIDITA' DELLA CARTA

Ultima edizione del 1 Giugno 2014 valida fino a nuovo aggiornamento dei servizi offerti nelle farmacie.

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione costante sia per l'aggiornamento dei servizi e degli standard, che per il recepimento degli eventuali reclami. Le modifiche saranno oggetto di un aggiornamento costante che sarà comunicato al Comune e sarà inserito nella Carta dei servizi presente in farmacia e sui siti web del Comune.

FARMACIE E INDIRIZZI

FARMACIA LLOYDS COMUNALE STELLINA CENTRO COMMERCIALE STELLINA P.ZZA M.CURIE N°3/5

CASTENASO tel.051 4070050

FARMACIA LLOYDS COMUNALE VIA NASICA N°34 CASTENASO tel.051 786701