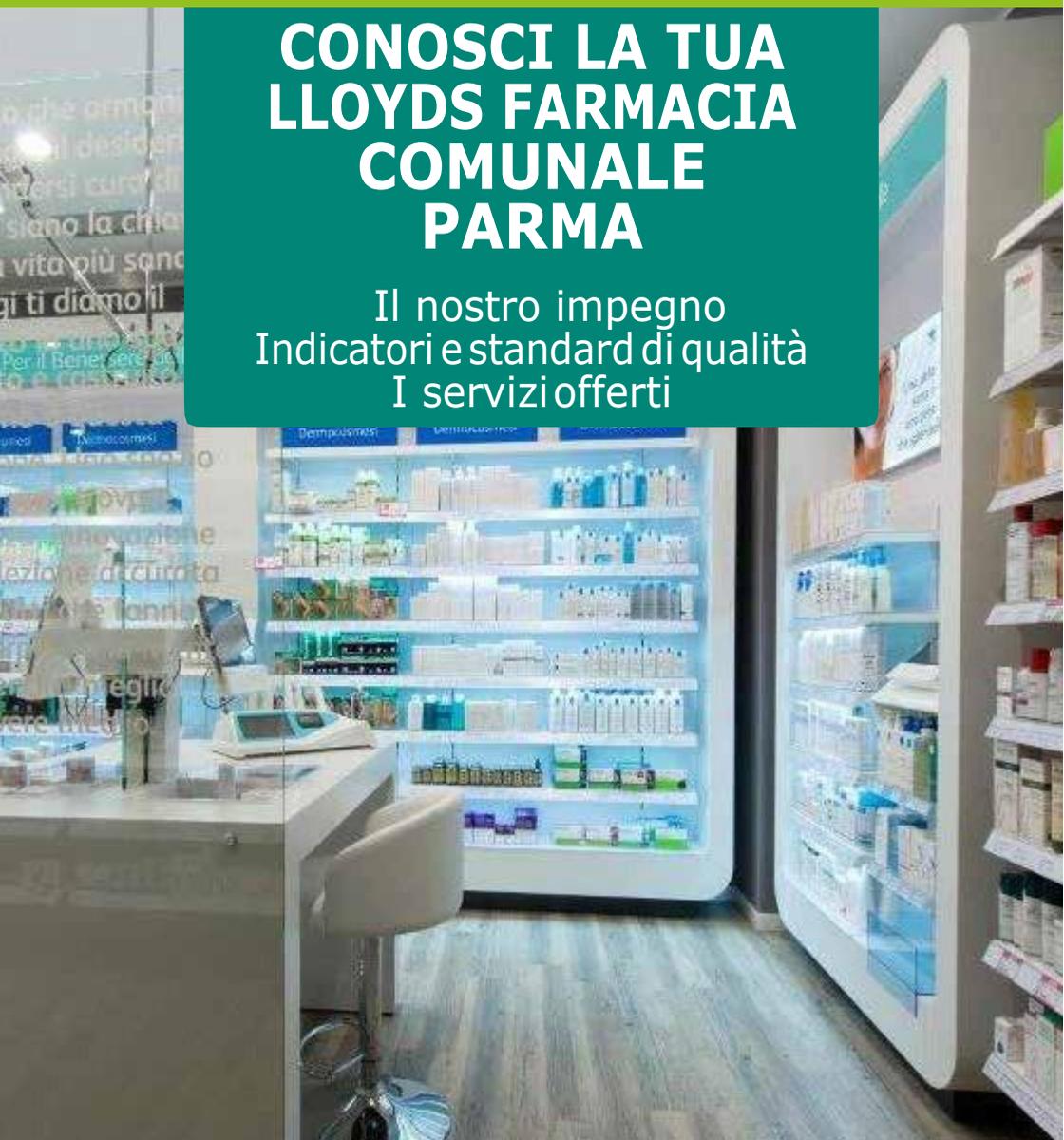


CONOSCI LA TUA LLOYDS FARMACIA COMUNALE PARMA

Il nostro impegno
Indicatori e standard di qualità
I servizi offerti



Le Farmacie A.F.M. Cremona 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 Lloyds Farmacia Comunale di Parma; 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

Informazione sull'attività di farmacia
Principi fondamentali

pag. 3

pag. 4

pag. 5

PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE

Servizi di base
Servizi specializzati
Servizi per il benessere
Altri servizi utili per il cittadino

pag. 6

pag. 6

pag. 8

pag. 10

pag. 11

UN PIÙ ALLA SALUTE DEL CLIENTE

Ambienti funzionali e senza barriere
Area riservata per il consiglio

pag. 12

pag. 12

pag. 12

I PROGRAMMI

LA VERIFICA

SUGGERIMENTI E RECLAMI

LA VALIDITÀ DELLA CARTA

pag. 13

pag. 13

pag. 14

pag. 15

Le tappe fondamentali della storia di A.F.M. Cremona S.p.A sono:

- Nel 1915 nasce la prima Farmacia del Comune di Cremona in C.so Garibaldi (l'attuale Comunale N°1)
- Nel 1917 nasce l'Azienda Farmaceutica Municipalizzata.
- Negli anni '80 si raggiunge la dimensione di 14 Farmacie Comunali.
- Nel 1995 l'Azienda Farmaceutica Municipalizzata si trasforma in Azienda Speciale con la denominazione di "Azienda Farmaceutica Municipale di Cremona".
- Il 1° Marzo 1999 avviene la trasformazione in società per azioni.
- Nel 2000 entra in A.F.M. Cremona S.p.A. il gruppo GEHE, leader europeo del settore.
- Dal 2004 A.F.M. Cremona S.p.A. entra a far parte del Gruppo ADMENTA Italia S.p.A., nuova denominazione della Società in Italia del Gruppo tedesco Celesio AG, uno dei leader internazionali nella fornitura di servizi per il mercato farmaceutico e della salute, responsabile per lo sviluppo del mercato italiano nella distribuzione farmaceutica attraverso la gestione di società operative controllate.
- Attualmente ADMENTA Italia S.p.A. gestisce, in Cremona 14 Farmacie Comunali ed 1 dispensario farmaceutico, in Parma 3 Farmacie Comunali, insieme ad altre 155 Farmacie Comunali nei Comuni di Milano, Lissone, Prato, San Giovanni Valdarno, Bologna e provincia, Savignano sul Rubicone, Malo, Azzano San Paolo, Palazzolo sull'Oglio, Cremella, Carugate e Collegno.
- Nel Febbraio 2014 McKesson Corporation acquisisce più del 75% delle azioni di Celesio AG., diventandone così l'azionista di maggioranza, McKesson leader mondiale nella distribuzione del farmaco, fornisce soluzioni di distribuzione e tecnologia legati al mondo della salute.
- 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 "Lloyds Farmacia", 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 A.F.M. Cremona S.p.A. operano 85 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 e una formazione continua ed aggiornata sui prodotti e sulle caratteristiche degli stessi per meglio supportare i clienti nelle loro necessità.
- Sono state definite e continuamente aggiornate procedure di qualità dalla SOP Dispensazione dei Medicinali e 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, è stato finalizzato un "Progetto Sicurezza" con revisione/ammodernamento dei sistemi di videosorveglianza e anti-intrusione delle farmacie, casseforti e pulsanti antipanico oltre a formazione del personale.
- In questa ottica dal 2012 il personale partecipa al "Training antirapina" progettato con l'intervento di esperti delle forze dell'ordine e con psicologi/medici del lavoro professionisti.

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 A.F.M. Cremona S.p.A. del Gruppo Admenta Italia sono già presenti diverse prestazioni previste dalla normativa

Le 3 farmacie Campioni, Fleming, Mille del Comune di Parma affidate in concessione con Determinazione N. DD-2018-2232 del 10 settembre 2018 assicurano ai cittadini:

- L'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario, dispositivi medico-chirurgici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria, prodotti per la cura e l'igiene della persona, profumeria, articoli di puericoltura, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella Speciale per le Farmacie.
- 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, preparazione e/o dispensazione dei prodotti alimentari.
- 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 favorire il risparmio per l'utente e per il sistema sanitario.

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art 2 comma 461 e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si atterrà tutto il personale della farmacia.

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

Eguaglianza: a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì, poiché 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: il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute, a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso.

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 al minor costo possibile.

Cortesia: è la ricerca del dialogo con il cliente improntato a disponibilità, cortesia, rispetto e comprensione. Sono state predisposte linee guida comportamentali per il personale in modo che possa adeguatamente comunicare con il cliente mantenendolo sempre al centro dell'attenzione.

Riservatezza: è l'impegno a non divulgare notizie riguardo l'acquisto di qualsiasi prodotto, servizio erogato o informazioni fornite. A.F.M. Cremona S.p.A. sanziona, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti dalla legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima.

Accoglienza: è impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.

A.F.M. Cremona S.p.A. cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede, a raccogliere con cadenza annuale l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacie promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con rappresentanze dell'utenza.

Di seguito sono riportati i servizi offerti dalle Lloyds Farmacia Comunale Parma:

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 (Sop e Otc) sono responsabilità esclusive del farmacista.

A.F.M. Cremona S.p.A. garantisce che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sarà sempre effettuata da un farmacista

Il farmacista è un professionista che si occupa della corretta dispensazione dei farmaci (compresi presidi medico-chirurgici ed alimenti destinati a fini 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:

- Codice deontologico
- **Farmacopea Ufficiale XII ed. aggiornamento 26.2. 2010: tabelle 4,5 e 8, aggiornamenti maggio ed agosto 2018**
- 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)**
- **Tariffa Nazionale dei Medicinali**
- Codice dei medicinali **D. Lgs 219/2006, art. 88, 89, 91, 92, 93, 94**
- Codice dei medicinali veterinari **D.Lgs 193/2006 art. 69,70,95**
- **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, L49/06, DM 18/12/06, DM 20/04276.DM 15/3/85, DM 16/11/07, L N.38 15 marzo 2010; DM 1 aprile 2010; D. Legge n.36 20/03/2014 Regolamenti CE 273/04,111/05, 12227/05
- Custodia: R.D. 1265/34, RD 1706/1938

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 DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Garanzia che il prodotto sia disponibile	Presenza/assenza prodotto	90% disponibilità immediata
Tempo di approvvigionamento	Tempo di attesa	98% entro la mezza giornata successiva, 2% entro 24 ore se reperibile sul mercato

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 DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
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

A.F.M.Cremona S.p.A. si impegna a verificare i motivi dell'eventuale carenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale. Si impegna altresì, per quello che riguarda i farmaci OTC senza obbligo di ricetta a indicare quelli più efficaci ed economici e a promuovere l'uso dei farmaci equivalenti come da norme del Ministero della Salute

FARMACOVIGILANZA:

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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Tempestività	Esito al Responsabile Farmacovigilanza Azienda ASL	Trasmissione immediata

DIFETTI DI FABBRICAZIONE DEI MEDICINALI:

Segnalazione all'Autorità Sanitaria.

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

COSMETOVIGILANZA:

Segnalazione al Ministero della Salute.

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.

Il servizio è gratuito

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
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. È 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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Garanzia valori rilevati	Frequenza controlli strumenti (visibilità certificati collaudo)	Manutenzione ogni anno 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 è indicato su una locandina esposta nello spazio dedicato ai servizi.

Gli autotest sono effettuati con l'utilizzo di una procedura automatizzata

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
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 dalle Farmacie di Parma:

GLICEMIA

Che cos'è Si determina 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 a pagamento

Può essere effettuato gratuitamente dalla farmacia, nella Settimana di attenzione al Diabete o in promozione in occasione di particolari campagne di screening per educazione e prevenzione sanitaria.

COLESTEROLEMIA

Che 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 a pagamento

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

TRIGLICERIDEMIA

Che cos'è 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 grado di rischio di malattie cardiovascolari e per la valutazione della Sindrome Metabolica.

MONITORAGGIO DELL'ADERENZA ALLA TERAPIA

Che cos'è E' un servizio tramite cui il farmacista imposta avvisi telefonici di promemoria per l'assunzione di uno o più farmaci. All'orario impostato l'utente riceverà una telefonata durante la quale, tramite messaggio preimpostato, gli verrà ricordato che è l'ora di assumere le sue medicine.

Il servizio è gratuito

EROGAZIONE DI AUSILI E PRODOTTI DESTINATI AD UNA ALIMENTAZIONE PARTICOLARE

Ai cittadini aventi diritto, in possesso dell'autorizzazione dell'Azienda Sanitaria Locale, secondo i limiti ed i vincoli previsti sono distribuiti

- cateteri e prodotti per stomia
- alimenti apteici per pazienti nefropatici
- alimenti privi di glutine per pazienti celiaci
- dispositivi per diabetici.

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 del tipo a pistone.
- Bilancia pesa neonati - strumenti di precisione per la valutazione del peso del neonato; possono 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



INTOLLERANZE ALIMENTARI

È una prova allergometrica che consente, ai singoli alimenti per permetterne l'esclusione 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 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.

Il test viene effettuato su 64 alimenti, 96 alimenti, 120 alimenti e si effettua a pagamento



TEST DISBIOSI INTESTINALE

È un test sulle urine che consente l'individuazione di due metaboliti prodotti dalla flora disbiotica.

Si effettua a pagamento

RACCOLTA DI MEDICINALI SCADUTI

Sono a disposizione i contenitori per il corretto smaltimento dei medicinali e per la salvaguardia ambientale. I farmaci da smaltire vanno introdotti nel contenitore privi dell'imballaggio. Il servizio è gratuito



BOLLETTINO POLLINI & ALLERGIE

È scaricabile dal sito internet www.farmaciapertutti.it o www.lloydsfarmacia.it il bollettino aggiornato settimanalmente sulla situazione dei pollini. Conoscere l'andamento pollinico aiuta i cittadini con allergie stagionali e/o asma ad assumere comportamenti di prevenzione.

CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO

Consegna a domicilio di medicinali, con ricetta o senza prescrizione ove non richiesta, e altri prodotti dell'area sanitaria e non. Il servizio di consegna a domicilio è gratuito per i residenti del comune di Parma nelle condizioni di certificata disabilità. Il servizio di consegna a domicilio è a pagamento per tutti gli altri clienti.

PRENOTAZIONE DI PRODOTTI VIA WEB E SEGNALAZIONE VIA SMS DEI FARMACI/PRODOTTI PRENOTATI

Possibilità di prenotazione dei prodotti (sia farmaci sia prodotti dell'area sanitaria) online con ritiro presso la farmacia comunale più comoda o consegna a domicilio. Segnalazione via sms dei farmaci / prodotti prenotati.

SERVIZIO CUP

Centro Unificato di Prenotazioni. Le Farmacie, tramite il sistema informatizzato di accesso CUP, provvedono gratuitamente per il cittadino all'attività di prenotazione di diversi tipi di prestazione sanitaria: visite specialistiche, e relative liste d'attesa.

UN PIÙ ALLA SALUTE DEL CLIENTE

AMBIENTI FUNZIONALI E SENZA BARRIERE

A.F.M. Cremona S.p.A ha 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 dove necessario
- inserimento di porte automatiche, per creare un accesso agevole
- inserimento di display elimina-code ad alto contrasto

Inoltre la Società A.F.M. Cremona S.p.A. garantisce:

- L'esposizione ai cittadini dei prezzi dei prodotti commercializzati, in maniera chiara e ben visibile.
- L'attenzione alle esigenze della salute e del benessere si concretizza con promozioni su prodotti delle varie categorie, dalla cura della persona alla prevenzione e alla cura delle patologie stagionali. Sono rivolte anche a OTC e Generici per permettere il risparmio sui farmaci senza obbligo di prescrizione.
- 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.
- Il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali, adeguati arredamenti delle farmacie e rimozione delle barriere architettoniche.
- 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 di dispensazione che è stato concepito per accogliere una persona per volta.
- Il controllo periodico della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia.
- Che tutto il personale sarà dotato di cartellino di riconoscimento al fine di rendere ben identificabile la figura del farmacista.
- La presenza di un'area riservata per il consiglio per fornire consulenze in modo riservato e personalizzato nel rispetto della privacy.
- Che il personale fornisca suggerimenti sull'utilizzo del materiale di medicazione e consigli sul trattamento di abrasioni, tagli, ustioni, ulcere.
- Disponibilità di materiale informativo gratuito sui principali temi di prevenzione e salute e partecipazione alle campagne informative promosse dalle istituzioni.
- A.F.M. Cremona S.p.A. promuove in modo convinto e costante interventi per la prevenzione ed educazione alla salute 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.
- Promuove la divulgazione della carta dei servizi attraverso la presenza in farmacia.

CONVENIENZA

CARTACLUB, 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 la farmacia.

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.**

I PROGRAMMI

A.F.M. Cremona S.p.A. si impegna:

A dotare tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista

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 e a esporre nella bacheca esterna, facilmente leggibile, i turni di servizio propri e delle altre farmacie con i numeri di telefono

A provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale

LA VERIFICA

A.F.M. Cremona S.p.A. si impegna a migliorare gli standard tramite la loro verifica periodica

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità o di difformità relativamente a quanto qui disposto, o, comunque, per fare pervenire proprie considerazioni, A.F.M. Cremona S.p.A. invita i cittadini-utenti a comunicare reclami e suggerimenti all'indirizzo di posta elettronica: qualita@admentaitalia.it

A.F.M. Cremona S.p.A. si impegna a:

- rispondere al 100% dei reclami ricevuti
- dare comunicazione ai cittadini utenti delle azioni correttive intraprese per risolvere in maniera puntuale i disservizi segnalati
- non superare il tempo medio di risposta di 15 giorni dalla data di ricezione.

Nel caso il cittadino utente si dichiari insoddisfatto della risposta ricevuta, e se sussistono i motivi per un contraddittorio, in quanto esistono posizioni divergenti, verrà offerta al cittadino la possibilità di un incontro con l'operatore in questione con l'assistenza del Responsabile Servizi Professionali e Qualità. In caso di mancato accordo l'utente potrà adire le autorità giudiziarie in via ordinaria. A.F.M. Cremona S.p.A. tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

In caso di inottemperanza agli obblighi di cui alla presente carta dei servizi, il ristoro dell'utenza potrà avvenire in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato.

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.

A.F.M. Cremona S.p.A. si impegna a migliorare gli standard tramite la loro verifica periodica, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e 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.

A.F.M. Cremona S.p.A. si impegna a trasmettere al Comune di Parma 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.

A.F.M. Cremona S.p.A. si impegna a provvedere, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

NomeCognome
N° telefonico casacellulare
e-mail.....
Codice carta club.....preferenza orario per contatto.....

Descriva qui la sua segnalazione o il motivo del suo reclamo

.....
.....
.....
.....
.....

Indirizzo farmacia interessata

Via Data
.....Firma (del cliente)

ADMENTA Italia S.p.A.
c.a.: Ufficio Servizi Professionali e Qualità
Blocco 11.1 interporto - Bentivoglio 40010 (BO) • P.I – C.F.: 02009051208

LA VALIDITÀ DELLA CARTA

Edizione di Settembre 2018 valida fino a nuovo aggiornamento del servizio offerto dalla farmacia.

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 di A.F.M. Cremona S.p.A. e del Comune.

LloydsFarmacia
vivi la salute

