

# CARTA DEI SERVIZI Farmacie Comunali



## Farmacie AFM S.p.A. San Giovanni Valdarno



## Conosci la tua Farmacia Comunale

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



Vicino a te...



## PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La Farmacie Comunalì FAR.CO.SAN. 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 Comunalì e il cittadino suo cliente.

Nella carta dei servizi è possibile trovare descritte l'insieme delle attività svolte dalle Farmacie Comunalì; 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.

## CHI SIAMO - LA NOSTRA STORIA

Informazione sull'attività di farmacia

Principi fondamentali

## PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE

Servizi di base

Servizi specializzati

I nostri servizi per il benessere

## LA FARMACIA PER TUTTI

Ambienti funzionali e senza barriere

Incontra la salute

Risparmiare non ha mai fatto così bene

Le iniziative

I programmi

La verifica

Suggerimenti e reclami

La validità della carta

## FARMACIE E SERVIZI OFFERTI

## MAPPA DELLE FARMACIE

pag



**Farmacia  
Comunale**  
GRUPPO  
ADMENTA

Vicino a te...



## CHI SIAMO - LA NOSTRA STORIA

Le tappe salienti della storia delle due Farmacie Comunali, sono:

- nel 1967 nasce la Farmacia Comunale n. 1
- nel 1974 viene aperta la Farmacia Comunale n. 2
- L'Azienda Farmaceutica Municipalizzata venne prima, nel 1996, trasformata in Azienda Farmaceutica Speciale e, successivamente, nel 2000, in FAR.CO.SAN. S.p.A..
- Con la vendita azionaria del 2002, le Farmacie Comunali Sangiovesi entrano nel gruppo GEHE Italia S.p.A., leader europeo del settore.

Dal 2004 FAR.CO.SAN. S.p.A. fa parte del Gruppo ADMENTA Italia S.p.A., nuova denominazione della Società in Italia del Gruppo tedesco Celesio AG, responsabile per lo sviluppo del mercato italiano nella distribuzione farmaceutica attraverso la gestione di società operative controllate.

Attualmente ADMENTA Italia gestisce le due Farmacie Comunali di San Giovanni Valdarno e altre 160 Farmacie nei Comuni di Prato, Milano, Lissone, Cremona, Parma, Bologna e provincia, Savignano sul Rubicone.

Le Farmacie FAR.CO.SAN. S.p.A sono intese non soltanto come punto per la distribuzione dei farmaci e di prodotti per il benessere, ma come centri per l'erogazione di servizi per la salute e come luoghi di incontro dove il cittadino può trovare informazione e consulenze specialistiche.

“ Nate per portare il servizio farmaceutico dove i farmacisti privati non avevano interesse ad investire, oggi sono diventate un utile fattore di competizione per migliorare il servizio ai cittadini ”

Le Farmacie FAR.CO.SAN. S.p.A intendono erogare ai cittadini un servizio farmaceutico di qualità che risponda ad una esigenza di professionalità, accessibilità, trasparenza e servizi

aggiuntivi utili per la salute e il benessere.

In qualità di presidi sanitari presenti sul territorio si propongono di rispondere con attenzione ed efficienza alle esigenze del Sistema Sanitario Nazionale.

Attualmente nelle Farmacie FAR.CO.SAN. S.p.A. operano 14 farmacisti e 3 coadiutori di Farmacia.

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.

Partecipano ad attività continue di aggiornamento secondo le disposizioni ministeriali che prevedono eventi formativi validati su importanti tematiche del settore: circa 150 ore di formazione ogni triennio.

I farmacisti che operano nelle Farmacie FAR.CO.SAN S.p.A. da sempre effettuano Corsi di aggiornamento e formazione sulle tematiche professionali emergenti, in particolare per acquisire competenze specifiche di Fitoterapia, Dermocosmesi, Omeopatia e oggi sono impegnati in attività formative per la Qualità tramite le Procedure Operative Standard aziendali relative all'attività di Dispensazione dei Medicinali e alla gestione complessiva della Farmacia.

## ■ Informazione sull'attività 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.

Le farmacie distribuite sul territorio, secondo turnazioni stabilite dalle Aziende Sanitarie competenti, sono accessibili in qualunque momento del giorno e della notte ed in qualsiasi giorno dell'anno. L'elenco delle farmacie di turno settimanale ed i propri orari di apertura e chiusura sono esposti all'esterno per l'utenza.

La farmacia è anche un complesso di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni connesse alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso di 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 le altre figure sanitarie che operano sul territorio, e costituisce un passaggio importante per rispondere ai bisogni della popolazione.

Nelle Farmacie Comunali Pratesi PratoFarma S.p.A del Gruppo Admenta Italia sono già presenti diverse prestazioni previste nella recente normativa e viene messa a disposizione di tale riforma la propria professionalità e competenza.

I servizi e le prestazioni che la Farmacia può erogare sono rappresentati da:

- **servizi di base**, che tutte le farmacie sono tenute ad erogare:

la dispensazione dei medicinali è la principale operatività di ogni farmacia, si avvale delle specifiche competenze del proprio personale laureato e qualificato. Il farmacista è il professionista con cui approfondire, chiarire, verificare aspetti diversi relativi alla prescrizione medica di farmaci, alla prevenzione e alla cura di piccole patologie con i farmaci senza obbligo di prescrizione ed al benessere della persona più in generale; importante il suo ruolo nella promozione dei farmaci equivalenti nell'ottica di risparmio per l'utente e per il sistema sanitario;

- **servizi socio-sanitari specializzati**, che possono caratterizzare alcune farmacie;

- **servizi di informazione ed educazione sanitaria.**

**Fanno parte delle competenze delle farmacie e garantiti da FAR.CO.SAN. S.p.A.:**

- L'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei farmaci.
- La consulenza sull'uso dei medicinali e la loro scelta.
- La preparazione estemporanea di formule magistrali ed officinali secondo il rispetto delle Norme di Buona Preparazione dei medicamenti.
- 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.
- La disponibilità al pubblico nella farmacia degli elenchi delle specialità medicinali e loro aggiornamento.

## ■ Principi fondamentali

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

### ■ Eguaglianza:

ogni utente ha una sua percezione di salute, di malattia e una sua 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 aperture, articolati nelle 24 ore 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 nel confronto 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 segnalazioni e reclami, soluzioni migliorative del servizio farmaceutico, di esprimere giudizi e valutazioni, di ottenere risposte precise.

### ■ Efficacia:

è la capacità di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci, con particolare attenzione per 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 la produzione 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 sulla disponibilità e la comprensione. Sono state predisposte Linee guida comportamentali per gli operatori sanitari delle Farmacie Comunali gestite dal Gruppo ADMENTA Italia per consentire ai farmacisti e al personale non laureato della Farmacia di adeguare la propria comunicazione, con particolare attenzione al cliente con disabilità, sia fisica che mentale.

### ■ Riservatezza:

è l'impegno di 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 FAR.CO.SAN. S.p.A.:

per una visione completa, per ciascuna attività svolta, si è cercato di definire i fattori di qualità, intesi come i principi verso cui lo specifico servizio deve tendere, gli standard, cioè la modalità alla quale il servizio nella sua erogazione deve uniformarsi e gli indicatori, il modo in cui lo standard minimo può essere misurato 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

Sempre ad opera del farmacista la dispensazione è accompagnata dalle avvertenze e suggerimenti 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 8 ore 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	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 a Ministero Salute	Trasmissione immediata

#### DIFETTI DI FABBRICAZIONE

Segnalazione all'Autorità Sanitaria.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Tempestività	Esito della segnalazione	Trasmissione immediata

#### INTERAZIONI MEDICINALI

Controllo informatico delle possibili interazioni tra farmaci prescritti.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
In caso di farmaci non noti	Avvertenze scritte (memosalute)	Nel 95% dei casi

#### MEMO SALUTE

Per ricordare le avvertenze più importanti il farmacista predispone un'etichetta, da apporre sulla confezione, con le modalità d'uso, le interazioni, la conservazione e la scadenza.

## ■ 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 l'ipertensione, la condizione nella quale la pressione è più elevata della norma. Permette di attivare precocemente le misure e i comportamenti per abbassarne i valori.

Il cliente può conoscere l'andamento della propria pressione arteriosa nel corso del 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.

### ■ CONTROLLO PESO

**Che cos'è.** E' la misurazione del proprio stato forma espresso in chilogrammi.

Viene effettuato tramite bilance (con altimetro, bilance meccaniche o elettroniche).

**A cosa serve.** Serve a valutare l'andamento del 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	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 è esposto nel box o spazio riservato su locandina affissa in Farmacia in posizione ben visibile, con caratteri leggibili.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Garanzia valori rilevati	Frequenza controlli strumenti (visibilità certificati collaudo)	Manutenzione ogni anno o secondo indicazione delle ditte
Esistenza di box o area separata	Riservatezza	Presenza di elemento separatore dal resto della Farmacia

Questi servizi sono presenti nelle tre Farmacie Comunali come indicato nello schema da pag. 27

Quali sono gli autotest diagnostici forniti dalle Farmacie Comunali:

### ■ GLICEMIA

**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.

Questo autotest può essere effettuato gratuitamente nella Settimana di attenzione al Diabete in occasione della Giornata Mondiale del Diabete (14 novembre) ed in attività di promozione della salute (almeno una giornata al mese).

### ■ 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 a pagamento.

Questo autotest può essere effettuato gratuitamente nella Settimana di attenzione ai fattori di rischio cardiovascolare in occasione della Giornata Mondiale del Cuore (ultima domenica di settembre) ed in occasione di iniziative di promozione della salute.

#### ■ TRIGLICERIDEMIA

**Cos'è.** Si tratta 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.

Si effettua a pagamento.

#### ■ SCHEDE DELLA SALUTE

E' la "tessera" sulla quale registrare i valori riscontrati ad ogni test di autodiagnosi effettuato, per valutare l'andamento e fornire dati attendibili al proprio medico curante.

#### ■ 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. Opzione di acquisto: se durante il noleggio per un ciclo di terapia l'utente decide l'acquisto di un apparecchio aerosol, il servizio di noleggio è gratuito. Macchina di cortesia: in caso di impossibilità di utilizzo del proprio apparecchio aerosol ancora in condizioni di garanzia, il servizio di noleggio per tutto il periodo occorrente alla riparazione è gratuito.
- **Bilancia pesa-neonati** – strumenti di precisione per la valutazione del peso del neonato; possono essere in versione elettronica o meccanica.
- **Tiralatte elettrico** – per facilitare l'assunzione di latte materno al neonato apparecchio di avanzata tecnologia del tipo utilizzato nei reparti di neonatologia.

Inoltre molteplici strumenti per terapie antidolorifiche e salutistiche:

- t.e.n.s.
- ionoforesi
- magnetoterapia
- ultrasuoni
- pressoterapia
- aspiratore endo-tracheale
- inalatore per acque termali

Noleggio ausili sanitari per portatori di disabilità motorie

Nella farmacia n° 2 vendita e noleggio di:

- compressore per materasso antidecubito
- carrozzella pieghevole
- carrozzella comoda
- deambulatore
- alzatamani
- asta porta-flebo
- letto ortopedico a manovella con sponde
- sponde da letto
- tripode – quadripode
- stampelle
- kinetec per la riabilitazione del ginocchio.

#### ■ EROGAZIONE DI AUSILI

Ai cittadini aventi diritto, in possesso dell'autorizzazione rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale, secondo i limiti ed i vincoli previsti dal Nomenclatore Tariffario delle protesi sono distribuiti **cateteri, dispositivi per pazienti nefropatici e alimentazione particolare apteica.**

#### ■ CONSEGNA DI SIRINGHE E DIAGNOSTICI PER DIABETICI

Mediante convenzione con ASL 8 sono erogati i prodotti utili al controllo diabetico e alcune tipologie di medicazioni.

#### ■ CONSEGNA DI ALIMENTI SENZA GLUTINE

Destinati ad una alimentazione particolare per **celiaci** o utenti con specifica **intolleranza al glutine**, secondo convenzione con Servizio Sanitario Nazionale. Le Farmacie Comunalì Sangiovesi sono provviste di contenitore frigorifero per alimenti

surgelati per una dieta senza glutine.

## ■ I nostri servizi per il benessere

I costi relativi ai vari servizi sono esposti in un listino ben visibile in Farmacia.

### ■ ANALISI PELLE

Presso Farmacia N°2

Spesso ad un cosmetico si richiede efficacia ma soprattutto che non sia dannoso per la salute della pelle. Perché la cute venga rispettata e protetta, per scegliere il cosmetico più adatto 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.

### ■ ANALISI CAPELLO

Presso Farmacia N°2

Valutazione dello stato di salute del capello, di trattamenti cosmetici o ambientali aggressivi, dello stato generale di benessere.

### ■ INTOLLERANZE ALIMENTARI

Si evidenziano eventuali intolleranze ai singoli alimenti per permetterne l'allontanamento temporaneo dalla propria dieta.

E' possibile rilevare l'intolleranza a diversi alimenti secondo il metodo Aller Elisa, anche tramite sangue capillare.

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, 92, 184 alimenti.

### ■ RACCOLTA DI MEDICINALI SCADUTI

Sono a disposizione i contenitori per il corretto smaltimento delle sostanze chimiche e per

la salvaguardia ambientale.

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

### ■ BOMBOLE OSSIGENO

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

### ■ BOLLETTINO POLLINI & ALLERGIE

Il bollettino aggiornato settimanalmente sulla situazione dei pollini è a disposizione gratuitamente in forma cartacea in farmacia e scaricabile dal sito internet:

[www.farmaciapertutti.it](http://www.farmaciapertutti.it).

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

I bollettini di facile lettura con i valori di monitoraggio dei pollini sono forniti a cura dal sistema ARPA Toscana ed elaborati dal Laboratorio di Palinologia del CAA G. Nicoli.

### ■ SERVIZIO CUP

Centro Unificato di Prenotazione.

La Farmacia, tramite il sistema di accesso CUP, provvede all'attività 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 9.00 alle ore 13.00 presso la Farmacia N°1

Il servizio è effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 16.00 alle ore 20.00 presso la Farmacia N°2

### ■ ClicCARE

Nelle Farmacie Comunali è possibile prenotare gratuitamente, tramite sistema informatico, servizi di assistenza alla persona, saltuari o continuativi:

- servizi socio-assistenziali come, ad esempio, assistenza diurna e notturna, assistenza al pasto, igiene personale, trasporto malati;
- servizi infermieristici quali medicazioni semplici e complesse, cateterismi, flebo;
- servizi fisioterapici.

Gli interventi sono erogati a pagamento da operatori qualificati, direttamente a domicilio o presso il luogo di degenza.

#### ■ SERVIZIO FARMACI URGENTI

Il Comune, espletato dalle Misericordie, effettua un servizio notturno gratuito di consegna a domicilio di farmaci e altri prodotti dell'area salutare, rivolto a tutti i cittadini in possesso di prescrizioni mediche con carattere di urgenza e impossibilitati – anche temporaneamente – a recarsi personalmente in farmacia.

Il servizio utilizza le Farmacie di turno notturno.

## LA FARMACIA PER TUTTI

Dal 2005 è stato adottato un piano di interventi aziendale e Linee guida comportamentali per gli operatori di farmacia con l'obiettivo di migliorare la fruizione dei servizi a tutti i cittadini.

#### ■ AMBIENTI FUNZIONALI E SENZA BARRIERE

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

Il progetto "La Farmacia Comunale è la farmacia per tutti" ha messo in atto interventi strutturali, tecnologici ed organizzativi per la disabilità motoria:

- abbattimento delle barriere architettoniche con predisposizione di rampe o scivoli,
- inserimento di porte automatiche, per creare un agevole accesso.

Inoltre sono stati sviluppati altri interventi per non vedenti ed ipovedenti, attuati di volta in volta in base alla complessità della farmacia, quali:

**Guida loges**, nella Farmacia n° 2, percorso guidato, sul pavimento per identificare il banco dispensazione con operatore a cui richiedere i servizi; **etichettatrice in braille** in tutte le Farmacie per identificare la scadenza dei medicinali e le modalità di conservazione;

**attivazione di un sito Internet** accessibile per disabili: <http://www.farmaciapertutti.it/ACCESSIBILE/default.asp>, con funzioni di comunicazione e informazione sanitaria; **formazione del personale** di farmacia per avere il giusto approccio con i cittadini disabili.

## ■ Incontra la salute

Spazio riservato per il consiglio del farmacista, nel quale trovare informazioni e materiale gratuito per conoscere la salute e il benessere. **Farmacie Comunali FAR.CO.SAN. S.p.A. garantisce:**

- L'esposizione ai cittadini dei prezzi dei prodotti commercializzati, in maniera chiara e ben visibile.
- Attenta selezione, da parte del settore commerciale aziendale, dei fornitori e procedure di Qualità negli acquisti nel rispetto delle Normative Ministeriali Nazionali ed Europee, a garanzia dei prodotti parafarmaceutici e/o dei presidi commercializzati.
- 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 arredi delle farmacie con accessori per i cittadini, una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal farmaco, l'esposizione di una segnaletica esterna facilmente leggibile.
- Il riconoscimento del personale di Farmacia tramite tesserino identificativo.
- L'osservanza delle norme di legge vigenti riguardanti la privacy (D.Lgs. n°146 del 30/06/03).
- Per garantire la riservatezza dei colloqui, lo spazio adiacente al Banco Dispensazione è delimitato e segnalato con una riga gialla oltre la quale gli utenti possono attendere il proprio turno. Va rispettata la distanza di cortesia.
- Sono state adottate misure di regolamentazione dell'accesso alla dispensazione tramite ticket elimina-code e display con numeri.

## ■ Risparmiare non ha mai fatto così bene

In ogni momento e stagione dell'anno, le Farmacie Comunali sono sempre attente alle esigenze di salute e benessere di tutta la famiglia con speciali offerte sulle patologie stagionali, sulla prevenzione e sulla cura della persona:

- Attività promozionali sul parafarmaco con sconti fino al 30% su 200 prodotti e 12 categorie in 1 anno; pubblicizzati attraverso un volantino mensile disponibile presso le farmacie.

- Progetto professionale per OTC e Generici che consente ai cittadini di risparmiare fino al 30% sul prezzo al pubblico di farmaci senza obbligo di prescrizione per tutte le patologie, pubblicizzati attraverso un volantino mensile disponibile presso le farmacie.
- Lista di trasparenza prezzi medicinali da banco, aggiornata una volta al mese con prodotti alto vendenti come da accordo siglato presso il Ministero dello Sviluppo Economico.
- Divulgazione di pubblicazioni, validate dalla nostra redazione interna scientifica, volte all'educazione e alla prevenzione del cittadino in merito a temi di salute e benessere volti ad un corretto stile di vita.

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

## ■ 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 assicurato dalla Farmacia e, in base alla convenzione sottoscritta, ha diritto ad uno **sconto del 5% sul parafarmaco e sui medicinali veterinari, addizionabile ad eventuali offerte e promozioni, con l'eccezione dell'acquisto di farmaci e del pagamento di ticket.**

## ■ Le iniziative

Farmacie Comunali FAR.CO.SAN 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 Ministeriali e Regionali e delle Azioni sostenute dal Comune 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 indicate dalle Aziende Sanitarie e rivolte alla cittadinanza, quali l'adesione alla vaccinazione antinfluenzale e manifestazioni per il benessere psicofisico della persona.
- Collaborano con l'Associazione Italiana Celiachia a promuovere il Punto di Ascolto e Orientamento, per una consulenza e aiuto ai problemi dietologici e psicologici dei celiaci.

- Tra le altre iniziative promosse, in concomitanza con la Celebrazione delle Giornate Mondiali e Nazionali della Salute - AIDS, FUMO, ALCOL, DIABETE, CUORE, RESPIRO, VISTA, 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.

## ■ I Programmi

Farmacie Comunali FAR.CO.SAN 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 Sanitarie Locali ad eventuali iniziative di monitoraggio sia sugli effetti della farmacoterapia, sia sui consumi farmaceutici.
- A programmare, in modo razionale e concertato, orari di servizio rispondenti alle specifiche esigenze dei cittadini. Dal 2009 si è intrapreso un percorso di ampliamento degli orari di apertura.

## ■ La Verifica

Farmacie Comunali FAR.CO.SAN 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.

### I CRITERI DI VERIFICA

La verifica della qualità dei servizi verrà effettuata:

- con questionari compilati dai cittadini utenti per la rilevazione del grado di soddisfazione e di eventuali esigenze emergenti;

- con monitoraggi interni effettuati dall'azienda stessa;
- con controlli periodici da parte di organismi rappresentativi dei diritti dei cittadini e dei malati.

## ■ 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, Farmacie Comunali FAR.CO.SAN S.p.A. invita i cittadini utenti a:

- comunicare preferibilmente reclami e suggerimenti all'indirizzo di posta elettronica: [qualita@admentaitalia.it](mailto:qualita@admentaitalia.it)
- via fax, intestato a: Farmacie Comunali FAR.CO.SAN S.p.A., all'attenzione Direttore Servizi Professionali e Qualità ADMENTA Italia, numero fax 051.4201808
- per posta tramite modulo sotto riportato a: Sede Legale ADMENTA Italia S.p.A., via del Commercio Associato 22/28, 40127 Bologna

Farmacie Comunali FAR.CO.SAN 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 due posizioni divergenti, verrà offerta al cittadino la possibilità di un incontro con l'operatore in questione, con l'assistenza del Direttore Servizi Professionali e Qualità ADMENTA Italia e di un rappresentante di CO.DI.CI. (Coordinamento per i diritti dei cittadini).

## ■ La validita' della carta

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal 1 gennaio 2009, è soggetta a revisione periodica sia per l'aggiornamento degli standard che per il recepimento degli eventuali reclami.

Gli interventi, in mancanza di particolari necessità, avranno cadenza biennale.

Le Farmacie Comunali FAR.COSAN. S.p.A. hanno ottenuto la validazione della loro Carta dei Servizi da:

CO.DI.CI. (Coordinamento per i diritti dei cittadini), Associazione per il diritto alla salute e la



Vicino a te...



### MODULO SEGNALAZIONI E RECLAMI

Nome ..... Cognome .....

N. telefonico casa .....cellulare. .... preferenza orario.....

Motivo della segnalazione .....

.....

.....

.....

.....

.....

Indirizzo farmacia interessata

Via.....

Data ..... Firma.....

tutela del malato, Via di Tornaquinci, 12 – 50060 Molino del Piano (FI).

**CO.DI.CI. (Coordinamento per i diritti dei cittadini), Associazione per il diritto alla salute e la tutela del malato, Via di Tornaquinci, 12 – 50060 Molino del Piano (FI).**

Puoi trovare la Carta dei Servizi in tutte le Farmacie Comunali FAR.CO.SAN. S.p.A .



Sede Legale ADMENTA Italia S.p.A.  
c.a.: Direttore Servizi Professionali e Qualità  
via del Commercio Associato, 22/28  
40127 Bologna

Vicino a te...