

# CONOSCI LA TUA FARMACIA COMUNALE

Il nostro impegno  
Indicatori e standard di qualità  
I servizi offerti



## PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di informazione sull'attività svolta ed è inoltre una opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

Questo Le consente una scelta più adeguata rispetto ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative. Cercheremo di rendere il suo passaggio nelle nostre farmacie improntato sulla cortesia e al massimo dell'efficienza possibile.

Nella Carta dei Servizi è possibile trovare descrizione delle attività svolte dalle Farmacie Comunali di Padova, i servizi offerti, gli standard di qualità degli stessi, l'assunzione di responsabilità da parte della Società e i programmi attuali e futuri.

## INDICE

<b>CHI SIAMO</b>	<b>pag. 3</b>
Informazione sull' attività di farmacia	<b>pag. 4</b>
Principi fondamentali	<b>pag. 5</b>
<b>PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE</b>	<b>pag. 6</b>
Servizi di base	pag. 6
Servizi specializzati	pag. 7
I nostri servizi per il benessere	pag. 12
<b>UN PLUS ALLA SALUTE DEL CLIENTE</b>	<b>pag. 12</b>
Ambienti funzionali esenza barriere	pag. 12
Area riservata per il consiglio	pag. 13
Convenienza	pag. 13
<b>LE INIZIATIVE</b>	<b>pag. 14</b>
<b>I PROGRAMMI</b>	<b>pag. 14</b>
<b>SUGGERIMENTI E RECLAMI</b>	<b>pag. 15</b>
<b>LA VERIFICA</b>	<b>pag. 15</b>
<b>LA VALIDITÀ DELLA CARTA</b>	<b>pag. 16</b>

### Farmacie Comunali di Padova S.p.A.

- Nel mese di luglio 2019 la società ADMENTA Italia S.p.A. ha perfezionato l'acquisizione da Coop Lombardia Soc. Coop. e Coop Alleanza 3.0 della totalità delle partecipazioni sociali della società Pharmacoop S.p.A., la quale è entrata a far parte del Gruppo ADMENTA Italia congiuntamente alle società da essa controllate, direttamente ed indirettamente, tramite partecipazioni di maggioranza, inclusa Farmacie Comunali di Padova S.p.A.
- Attualmente ADMENTA Italia S.p.A. detiene in Farmacie Comunali di Padova S.p.A. una partecipazione azionaria pari al 75% del capitale sociale.
- A gennaio 2021 Viene introdotto il nuovo brand "LloydsFarmacia", l'innovativo concept di farmacia basato sulla specializzazione del personale su aree tematiche e sull'utilizzo della tecnologia per offrire al paziente maggiori opportunità di informazione e 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 il suo benessere.
- Attualmente la società Farmacie Comunali di Padova S.p.A. ha in gestione 6 Farmacie.
- La prima farmacia sottoposta a refit è stata la farmacia San Bellino seguita da Alla Pace.
- 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.
- Attualmente nelle Farmacie Comunali di Padova S.p.A. operano 27 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 a Procedure Operative Standard 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 farmacisti, è stato finalizzato un "Progetto Sicurezza" con revisione/ammodernamento dei sistemi di videosorveglianza e antintrusione delle farmacie, casseforti, dispositivo allarme e SOS malore oltre a formazione del personale.
- In questa ottica 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 anche 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 di servizi di prevenzione e di cura. La Legge 69/2009 e il DLGS approvato il 2 ottobre 2009 e successivi aggiornamenti prevedono l'erogazione da parte delle farmacie di servizi rivolti ai cittadini anche 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 di Padova S.p.A. sono già erogate diverse prestazioni, quali ad esempio autotest, noleggi di apparecchi elettromedicali, ecc.

**Fanno parte delle competenze delle farmacie e sono garantiti da Farmacie Comunali di Padova S.p.A.**

- Approvvigionamento, conservazione e dispensazione dei farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali equivalenti, stupefacenti, 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, 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 nonché prodotti di origine naturale.
- Promozione dei farmaci equivalenti nell'ottica di risparmio per l'utente ed il sistema sanitario.

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art 2 comma 461 e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si atterranno le farmacie.

### L'azione dei farmacisti delle Farmacie Comunali di Padova S.p.A.

**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 anche attraverso materiale informativo 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.

**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. Farmacie Comunali di Padova 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.

**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.

**Accoglienza:** è l'impegno affinché 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.

Farmacie Comunali Padova 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 l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia.

Di seguito sono riportati i servizi offerti dalle Farmacie Comunali di Padova.

Per ciascuna attività svolta, si sono definiti i fattori di qualità verso cui il servizio deve tendere, nonché gli standard, cioè le modalità a cui l'erogazione del servizio deve uniformarsi.

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 medica e la dispensazione del medicinale soggetto a prescrizione medica o di libera vendita (SOP e OTC) sono responsabilità esclusive del farmacista.

Il farmacista è un professionista che si occupa della corretta dispensazione dei farmaci, dei presidi medico-chirurgici, dispositivi medici ed alimenti destinati a fini speciali e che, disponendo di una specifica preparazione, 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 anche in forma di screening presso la popolazione.

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

#### Norme di Riferimento:

- Codice deontologico
- Farmacopea Ufficiale XII ed. Aggiornamenti
- Ricette SSN e non 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, R.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, artt. 129, 130, 131, 132, 133, 134
- Stupefacenti: DPR 309/90, L. 49/06, DM 18/12/06, DM 20/04/276, 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, Regolamento 745/2017
- Custodia: R.D.1265/34, RD 1706/1938
- Farmaci veterinari: D.Lgs 193/2006, Regolamento 2019/6

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	94% entro la mezza giornata successiva, 3% entro 24 ore se reperibile sul mercato

### 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 in più del 90% dei casi

### FARMACOVIGILANZA/FITOVIGILANZA

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 mail al responsabile Farmacovigilanza ULSS6	Trasmissione immediata

### DIFETTI DI FABBRICAZIONE DEI MEDICINALI:

Segnalazione all'Autorità Sanitaria.

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

### COSMETOVIGILANZA:

Segnalazione al Ministero della Salute.

## CONTROLLO PRESSIONE

### Checos'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)	Taratura 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

### Checos'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 o secondo indicazione dei fornitori

## 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 con gestione di una caparra.



## 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. Tutti gli autotest sono effettuati a pagamento. In occasione di particolari campagne di screening per educazione e prevenzione sanitaria possono essere effettuati gratuitamente dalla farmacia o in promozione.

Tali 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)	Autocontrollo apparecchio 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



## Quali sono gli autotest diagnostici forniti dalla Farmacie Comunali di Padova?

### 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.

### 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.

### 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.

## Quali sono altri servizi offerti dalla Farmacie Comunali di Padova?

### 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 aprotici per pazienti nefropatici;
- prodotti privi di glutine per pazienti celiaci.

### RACCOLTA FARMACI SCADUTI

I cittadini possono inserire i farmaci scaduti in appositi contenitori.

### 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:**

- ✓ 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.

### **SCREENING COLON RETTO**

Le Farmacie Comunali di Padova partecipano al programma di prevenzione del carcinoma colon retto della Regione Veneto.

Sono impegnate a consegnare ai cittadini che aderiscono allo Screening il kit fornito dall'ASL relativo al test e ne curano, attraverso l'ausilio dei grossisti farmaceutici, il ritiro per l'invio presso il laboratorio indicato dalle ULSS. Il servizio è gratuito.

### **VACCINAZIONE ANTI COVID-19**

Le Farmacie Comunali di Padova partecipano al programma di vaccinazione anti Covid-19. La farmacia che esegue tale servizio è la Santa Rita. La vaccinazione viene eseguita in Farmacia da parte dei farmacisti abilitati all'esecuzione delle somministrazioni vaccinali sulla base di uno specifico programma formativo organizzato dall'Istituto Superiore della Sanità "Campagna vaccinale Covid-19: la somministrazione in sicurezza dei vaccini anti Covid-19".

### **TAMPONI ANTIGENICI RAPIDI COVID-19**

Le Farmacie Comunali di Padova eseguono il servizio di tamponi antigenici rapidi Covid-19. Il servizio è attivo presso le farmacie Alla Pace, Palestro, Santa Rita, San Bellino e si svolge su appuntamento. I test antigenici rapidi nasali, rilevando la proteina del nucleocapside del Coronavirus, possono contribuire a migliorare la capacità complessiva di identificare i casi offrendo vantaggi in termini di tempi di risposta e di costi in situazioni in cui la possibilità di effettuare un test molecolare potrebbe essere limitata.

### **SERVIZIO CUP PRENOTAZIONE VACCINAZIONE ANTI COVID-19 e TAMPONI ANTIGENICI RAPIDI**

Le Farmacie Comunali di Padova eseguono il servizio di prenotazione CUP.

### **SERVIZIO FORATURA LOBI AURICOLARI**

Le Farmacie Comunali di Padova eseguono il servizio di foratura lobi auricolari. La prestazione eseguita presso le farmacie, viene svolta in sicurezza nel rispetto delle misure necessarie a tutelare la salute dell'utente.

### **SERVIZIO TELEMEDICINA**

Le farmacie Comunali di Padova eseguono il servizio di Elettrocardiogramma, Holter pressorio e cardiaco in modalità Telemedicina. Il referto del test è firmato digitalmente da un cardiologo di un centro di refertazione certificato. Il servizio si effettua a pagamento e su appuntamento.

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



### INTOLLERANZE ALIMENTARI

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 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, avviene in Farmacia entro sette giorni, accompagnato da utili suggerimenti nutrizionali.

Intolleranze Test per 64 alimenti, 96, 120 alimenti.

Si effettua a pagamento.



### TEST DISBIOSI INTESTINALE

È un test sulle urine che consente l'individuazione di due metaboliti che vengono prodotti in caso di disbiosi fermentativa o putrefattiva.

Si effettua a pagamento.

## UN PLUS ALLA SALUTE DEL CLIENTE

### AMBIENTI FUNZIONALI E SENZA BARRIERE

Farmacie Comunali Padova ha abbattuto le 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 predisposizione di rampe o scivoli dove necessario o inserimento di porte automatiche, per creare un accesso agevole.

## AREA RISERVATA PER IL CONSIGLIO

Il farmacista offre servizio di consulenza al cittadino, risponde alle problematiche inerenti al mantenimento della salute, l'uso corretto dei farmaci e di tutte le tipologie di prodotti trattati in Farmacia, fornisce suggerimenti sull'utilizzo del materiale di medicazione e consigli sul trattamento di abrasioni, tagli, ustioni, ulcere. In un'area dedicata e riservata sono disponibili informazioni e materiale gratuito per conoscere la salute e il benessere.

### **Inoltre, la Società Farmacie Comunali di Padova S.p.A. prevede:**

- 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.
- 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 al 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.
- 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.
- 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 dal nostro ufficio regolatorio e compliance, 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 la farmacia.

## CONSEGNA A DOMICILIO

Farmacie Comunali di Padova S.p.A. effettua il servizio di consegna domicilio di medicinali con ricetta o senza prescrizione ove non richiesta, e altri prodotti dell'area sanitaria e non. Il servizio è aperto a tutti i cittadini ed effettuato a pagamento fatto salvo periodi promozionali. Il servizio viene effettuato sempre gratuitamente per le fasce deboli. Le consegne sono effettuate da vettori adeguatamente formati allo scopo grazie alla collaborazione con un partner logistico. L'attività di consegna avviene dal lunedì al sabato entro le 13.30 nella fascia diurna ed entro le ore 19.30 nella fascia pomeridiana.

## LE INIZIATIVE

Farmacie Comunali di Padova 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. Tra le altre iniziative promosse, in concomitanza con la Celebrazione delle Giornate Mondiali e Nazionali della Salute DIABETE, CUORE, 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.

Gli incontri in cui vengono trattati temi sulla salute sono segnalati da locandine, volantini invito, materiale informativo, presso le Farmacie Comunali e nel calendario eventi del sito aziendale.

## I PROGRAMMI

Farmacie Comunali di Padova S.p.A. si impegna:

- A dotare tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista (anche per obbligo da Codice Deontologico 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.

## 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 di Padova S.p.A. invita i cittadini utenti a comunicare reclami e suggerimenti all'indirizzo di posta elettronica: [qualita@admentaitalia.it](mailto:qualita@admentaitalia.it).

Farmacie Comunali Padova S.p.A. si impegna a:

- rispondere al 100% ai 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 30 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 Qualità. Farmacie Comunali Padova S.p.A. tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

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.

## LA VERIFICA

Farmacie Comunali Padova 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. Al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti, Farmacie Comunali di Padova S.p.A. 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.

Farmacie Comunali Padova S.p.A. si impegna inoltre a:

- provvedere, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia;
- non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione della assistenza indiretta;
- garantire un servizio senza interruzione.

## MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMI

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

N° telefonico casa ..... cellulare .....

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 Qualità – Blocco 11.1 - Loc. Interporto 44010 – Bentivoglio (BO)

## LA VALIDITÀ DELLA CARTA

Edizione valida fino a nuovo aggiornamento dei servizi offerti dalle 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 sul sito Web di Admenta Italia S.p.A. –

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



## Farmacie Comunali di Padova S.p.A.

SANTA RITA	Via Facciolati, 35 – Padova (PD)	049/755361
SAN LORENZO	Via Petrella, 6 – Padova (PD)	049/606173
SAN BELLINO	Via Bramante, 14 – Padova (PD)	049/9816568
CIAMICIAN	Via Ciamician, 56/58 – Padova (PD)	049/620845
ALLA PACE	Via Rezzonico, 14 – Padova (PD)	049/8172839
PALESTRO	Via Palestro, 28 – Padova (PD)	049/8710104