

CONOSCI LA TUA FARMACIA COMUNALE

Il nostro impegno
Indicatori e standard di qualità
I servizi offerti



La Farmacie Comunali AFM S.p.A. hanno da tempo adottato questo strumento a tutela del “diritto alla salute” e quale “patto” fra la società di gestione delle Farmacie Comunali e il cittadino suo cliente. Nella carta dei servizi è possibile trovare descritte l'insieme delle attività svolte dalle Farmacie Comunali; in diverse sezioni i servizi offerti, gli standard di qualità degli stessi, l'assunzione di responsabilità da parte della Società e i programmi attuali e futuri.

INDICE

CHI SIAMO - LA NOSTRA STORIA	pag. 3
Informazione sull'attività di farmacia	pag. 4
Principi fondamentali	pag. 5
PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE	pag. 6
Servizi di base	pag. 6
Servizi specializzati	pag. 8
Servizi per il benessere	pag. 12
Altri servizi utili per il cittadino	pag. 13
UN PIÙ ALLA SALUTE DEL CLIENTE	pag. 14
Ambienti funzionali e senza barriere	pag. 14
Area riservata per il consiglio	pag. 14
Convenienza	pag. 15
Le iniziative	pag. 16
I PROGRAMMI	pag. 16
LA VERIFICA	pag. 17
SUGGERIMENTI E RECLAMI	pag. 17
LA VALIDITÀ DELLA CARTA	pag. 21
FARMACIE E SERVIZI OFFERTI	pag. 22

Le tappe fondamentali della storia di AFM Bologna sono:

- Nel 1957 nasce la prima Farmacia del Comune di Bologna in Piazza Maggiore.
 - Tra il '64 e il '65 si aprono altre 8 Farmacie nella periferia della Città.
 - Negli anni '70 si raggiunge l'attuale dimensione di 21 sedi in Bologna e il Dispensario farmaceutico presso il complesso Fieristico.
 - Dal 1988 la Farmacia Comunale Centrale viene aperta 24 ore su 24.
 - Nel 1998 avviene la trasformazione in società per azioni, insieme alle Farmacie dei Comuni limitrofi, oltre alle Farmacie Comunali di Castiglione delle Stiviere e Savignano sul Rubicone.
 - Nel 1999 entra in AFM il gruppo GEHE, leader europeo del settore.
 - Dal 2004 l'Azienda fa parte del gruppo ADMENTA Italia S.p.A., nuova denominazione della società del Gruppo tedesco Celesio AG, responsabile per lo sviluppo del mercato Italiano nella distribuzione farmaceutica attraverso la gestione di società operative controllate.
 - Nel 2007 a 50 anni dall'apertura al pubblico della prima Farmacia Comunale a Bologna viene implementata l'organizzazione della Farmacia Centrale con l'introduzione di una tecnologia innovativa che tramite la distribuzione pneumatica dei farmaci in ogni postazione di lavoro, consente di ottimizzare il servizio al cliente.
 - Nell'aprile 2014 AFM prende in gestione la Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Castenaso e in seguito le Farmacie di Palazzolo (BS), Cremella (LC) e Malo (VI), tutte aperte entro il 2014.
 - Attualmente la Società AFM S.p.A., costituita da 40 Farmacie Comunali e 1 Dispensario Farmaceutico tra Bologna Città e i 12 Comuni della Provincia, oltre a 1 Farmacia a Savignano sul Rubicone in provincia di Forlì-Cesena, viene gestita dal Gruppo ADMENTA Italia insieme ad altre 125 Farmacie Comunali nei Comuni di Milano, Lissone, Cremona, Parma, Prato e S. Giovanni Valdarno.
 - Le Farmacie Comunali sono state da sempre non solo un punto per la distribuzione dei farmaci e di prodotti per il benessere, ma anche centri per l'erogazione di servizi per la salute e luoghi d'incontro, dove il cittadino può 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 all'esigenza di professionalità, accessibilità, trasparenza.
 - Admenta Italia continua il suo percorso innovativo nella ristrutturazione delle Farmacie Comunali.
- Dal dicembre 2012 introduce il nuovo brand "LloydsFarmacia", l'innovativo concept di farmacia basato sulla specializzazione del personale su aree tematiche 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 nelle Farmacie AFM S.p.A. operano circa 200 farmacisti.
 - I farmacisti in ogni loro atto professionale rispondono ad un rigoroso Codice Deontologico la cui applicazione è di competenza dell'Ordine dei Farmacisti a cui ogni cittadino può rivolgersi per conoscerne le regole. I farmacisti effettuano ogni anno corsi di aggiornamento e formazione sulle tematiche professionali emergenti. Tra i primi in Italia hanno acquisito competenze specifiche di Fitoterapia, Dermocosmesi e Omeopatia.
 - Sono state definite e continuamente aggiornate procedure di qualità dalla SOP (Procedure Operative Standard) Dispensazione dei Medicinali a Procedure Operative legate alla gestione complessiva della Farmacia, con l'obiettivo di uniformare e migliorare il servizio al cliente.
 - A dimostrazione dell'importanza e dell'attenzione che viene rivolta ai cittadini ed ai nostri farmacisti, è stato finalizzato un "Progetto Sicurezza" con revisione/ammodernamento dei sistemi di videosorveglianza e anti-intrusione delle Farmacie, casseforti e pulsanti antipanico, oltre alla formazione del personale e miglioramento della comunicazione preventiva e visibilità.
 - In questa ottica nel corso del 2012 il personale ha partecipato al "Training antirapina" progettato con l'intervento di esperti delle forze dell'ordine e con psicologi e medici del lavoro professionisti.
 - Dal 2012 sono stati implementati accordi con i principali Fornitori per attivare una formazione continua ed aggiornata sui prodotti e sulle caratteristiche degli stessi per meglio rispondere alle necessità dei clienti.

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, 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 a servizi di prevenzione e di cura.

La Legge 69/2009 e il DLGS approvato il 2 ottobre 2009 prevedono l'erogazione da parte delle Farmacie di nuovi servizi sociosanitari rivolti ai cittadini, in collaborazione con altre figure sanitarie che operano sul territorio; l'implementazione di tali servizi costituisce un passaggio importante per rispondere ai bisogni della popolazione. Nelle Farmacie Comunali AFM S.p.A. del Gruppo Admenta Italia sono già presenti diverse prestazioni previste nella recente normativa come gli autotest di prima istanza, telemedicina, prenotazione di esami e visite specialistiche.

Fanno parte delle competenze delle Farmacie e sono garantiti da AFM S.p.A.

- L'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei farmaci.
- La consulenza sull'uso dei medicinali e consigli per una scelta consapevole.
- La preparazione estemporanea di formule magistrali ed officinali secondo le 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 di corretti stili di vita, all'informazione e all'educazione sanitaria, per la prevenzione e la cura 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 obbligo di prescrizione medica (SOP), di prodotti da banco (OTC) e di farmaci etici.
- Promozione dei farmaci equivalenti, nell'ottica di favorire il risparmio per l'utente e per il sistema sanitario.

L'azione dei farmacisti delle Farmacie Comunali AFM 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, 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 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 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 per consentire al personale della Farmacia di adeguare la propria comunicazione, mantenendo sempre il cliente al centro dell'attenzione.

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

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

Per ciascuna attività svolta, si sono definiti:

i fattori di qualità del servizio, caratteristiche del servizio rilevanti per l'utenza;
gli indicatori di qualità, che rappresentano le variabili quantitative in grado di rappresentare i fattori di qualità;

gli standard di qualità, livelli essenziali garantiti ai cittadini.

“Le Farmacie sono, inoltre per legge, soggette a ispezioni biennali da parte delle Aziende Sanitarie di competenza, a garanzia del corretto e regolare svolgimento dell'esercizio sanitario”.

SERVIZI DI BASE

DISPENSAZIONE MEDICINALI

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

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

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

Norme di Riferimento:

- Farmacopea Ufficiale XII ed. Aggiornamento 26.2. 2010: tabelle 4,5 e 8, e successivi aggiornamenti
- Ricette SSN Decreto 17.03.2008 , art. 50 della Legge 326/03 e DPR n. 371 del 8 luglio 1998 D.M. 10/03/06, 07/08/06, 18/04/07, 31/03/07
- L94 /98 (Legge Multi trattamento Di Bella)
- Codice dei medicinali D. Lgs 219/2006, art. 88, 89, 91, 92, 93, 94
- D. Lgs 274 /2007 (Disposizioni correttive al codice Medicinali)
- DM 31/03/2008 (Consegna medicinali senza ricetta)
- Preparazioni Magistrali: DM 23/05/2003.D. 1265/34
- T.U.LL.SS.: articoli 122, 123, 124; R.D. 1706/38: articoli 37, 38, 39, 40
- Farmacovigilanza: D. Lgs 219/2006, art. 129, 130, 131, 132, 133, 134
- Stupefacenti: DPR 309/90, L. 49/06, DM 18/12/06, DM 20/04/276, DM 15/03/85, DM 16/11/07, L n.38 15 marzo 2010 ; DM 1 aprile 2010; D.Legge n. 36 20/03/2014; Regolamenti CE 273/04, 111/05, 1277/05
- Custodia: R.D. 1265/34 , R.D. 1706/1938
- Ricette SSN DM 1/03/08,art. 50 della Legge 326/03 e DPR n. 371 del 8 luglio 1998, L. 405/01
- Codice deontologico del farmacista

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

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

Si ricorda che per la detrazione fiscale è necessario presentare la Tessera Sanitaria riportante il Codice 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

EROGAZIONE DI AUSILI:

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

CONSEGNA DI PRODOTTI DESTINATI AD UNA ALIMENTAZIONE PARTICOLARE:

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

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

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 fax al Responsabile Farmacovigilanza Azienda ASL di Bologna	Trasmissione immediata di cui viene rilasciata copia all'utente

DIFETTI DI FABBRICAZIONE DEI MEDICINALI:

Segnalazione all'Autorità Sanitaria.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Tempestività	Esito fax all'Agenzia Italiana del Farmaco	Trasmissione immediata di cui viene rilasciata copia all'utente

COSMETOVIGILANZA:

Segnalazione al Ministero della Salute di cui viene rilasciata copia all'utente.

SERVIZI SPECIALIZZATI - SERVIZI PER IL BENESSERE

Il costo dei principali servizi è indicato su una locandina esposta nello spazio dedicato.

Alcuni servizi sono presenti solo in alcune farmacie.

L'elenco completo aggiornato dei Servizi presenti in ogni singola farmacia è disponibile sui siti web di A.F.M. S.p.A. (www.farmaciapertutti.it o www.lloydsfarmacia.it) e del Comune di Bologna.

CONTROLLO PRESSIONE

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

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

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

Si effettua a pagamento

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 Consegna referto

CONTROLLO PESO

Che cos'è E' la misurazione del proprio peso corporeo espresso in chilogrammi.

Viene effettuato tramite bilance (bilance meccaniche o elettroniche).

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

Il servizio è gratuito per tutti.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
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.

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



Quali sono gli autotest diagnostici forniti dalle Farmacie Comunali:

GLICEMIA

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

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

Si effettua a pagamento

Può essere effettuato gratuitamente dalla farmacia, nella Settimana di attenzione al Diabete in concomitanza della Giornata Mondiale del Diabete (14 novembre) 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 È un esame che viene effettuato per determinare il valore dei trigliceridi nel sangue. I Trigliceridi sono dei costituenti principali dei grassi naturali e degli oli; concentrazioni elevate nel sangue rappresentano un fattore di rischio per l'integrità delle pareti dei vasi.

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

Si effettua a pagamento

PROFILO LIPIDICO

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

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

Si effettua a pagamento

EMOGLOBINA

Che cos'è È una proteina presente nei globuli rossi, contenente ferro e capace di legare l'ossigeno nei polmoni per trasportarlo, tramite il sangue, ai tessuti dell'organismo.

A cosa serve Rappresenta il valore fondamentale per diagnosticare una anemia, cioè una concentrazione di emoglobina inferiore ai valori normali di riferimento.

Si effettua a pagamento (solo presso Farmacia Comunale Centrale a Bologna)

ACIDO URICO

Che cos'è L'acido urico è un solido bianco e cristallino, inodore ed insapore, difficilmente solubile nell'acqua (1/15.000), il che spiega perché si può depositare nei tessuti dell'organismo. Livelli superiori al normale di acido urico nel sangue, prendono il nome di iperuricemia, che può essere causata da un aumento di produzione di acido urico da parte del corpo o dalla incapacità dei reni di eliminarlo in modo sufficiente.

A cosa serve Il deposito di acido nelle articolazioni porta al loro deterioramento con conseguente comparsa di osteoartrite ed altre malattie osteoarticolari. Il dato viene utilizzato per rilevare livelli elevati di questo composto per aiutare il medico nella diagnosi di gotta, per monitorare i livelli di acido urico nelle persone che si sottopongono a chemioterapia o radioterapia, come ausilio nella diagnosi delle cause che provocano la formazione ricorrente di calcoli renali. Utile un corretto programma alimentare.

Si effettua a pagamento (solo presso Farmacia Comunale Centrale a Bologna).

RADICALI LIBERI

Che cos'è I radicali liberi sono frammenti di molecola poco stabili, che si formano nelle cellule in seguito a normali reazioni metaboliche e a stimoli esterni. Con proprietà fortemente ossidanti, favoriscono danni alle strutture cellulari.

A cosa serve valutazione del benessere della persona attraverso la determinazione dei radicali liberi e delle difese antiossidanti. Lo sbilanciamento dei due valori determina lo stress ossidativo, non propriamente una malattia, ma una condizione negativa che può favorire l'insorgenza di disturbi.

Test a pagamento (solo presso Farmacia Comunale Centrale a Bologna).

SCHEDA DELLA SALUTE

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



ECG: ELETTROCARDIOGRAMMA IN TELEMEDICINA

Elettrocardiogramma a 12 derivazioni con referto immediato elaborato da Centro Specialistico Cardiologico. Il servizio in Telemedicina prevede anche la possibilità di consulto telefonico con lo specialista per informazioni e chiarimenti. Tempo di attesa del referto 15'.

Si effettua a pagamento (solo presso Farmacia Comunale Centrale a Bologna).



ANALISI DI LABORATORIO

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

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

Si effettua a pagamento.



MYMED

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

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

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

Si effettua a pagamento su prenotazione.



SERVIZIO CUP METROPOLITANO

Centro Unificato di Prenotazioni a dimensione metropolitana.

Le Farmacie dell' Area Metropolitana di Bologna e Provincia aderenti al Servizio, tramite il sistema informatizzato di accesso CUP, provvedono gratuitamente per il cittadino all'attività di prenotazione ed incasso ticket dei diversi tipi di prestazione sanitaria. Il cittadino con la propria tessera sanitaria e fornito della richiesta del medico, nella postazione CUP della Farmacia può prenotare ed effettuare il pagamento del ticket relativamente a: prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle Aziende Sanitarie Pubbliche e dalle strutture private accreditate. Il servizio è effettuato: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12 e dalle ore 15,30 alle ore 18,00; il sabato dalle ore 8,30 alle 12,00.

Eventuali modifiche di orario (es. riduzione estiva) o sospensioni del servizio sono sempre autorizzati dall'Azienda Sanitaria Locale e comunicati ai cittadini tramite cartelli ben visibili. La Farmacia è tenuta a consegnare al cittadino tutto il materiale necessario previsto per il corretto accesso alla prestazione. Eventuali errori di prenotazione sono monitorati dal sistema CUP e dall'Azienda Sanitaria Locale a garanzia della regolarità del Servizio.

Il servizio è gratuito

SCREENING COLON RETTO

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

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

Le farmacie:

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

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

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

In collaborazione all'Unità Operativa di Angiologia e Cardiologia delle Aziende ospedaliere, i pazienti in terapia anticoagulante possono ritirare gratuitamente in farmacia il fax con l'indicazione posologica per il corretto proseguimento della terapia.

Il servizio è gratuito



BOMBOLE OSSIGENO

Su prescrizione medica, noleggio di Bombole di Ossigeno gassoso; alla consegna delle bombole viene fornito un manuale per la sicurezza ed il corretto utilizzo.

Il servizio è gratuito



NOLEGGIO APPARECCHI ELETTROMEDICALI

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

Apparecchiature disponibili:

- Aerosol - strumento di tipo meccanico, a membrana o 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.



ANALISI PELLE

Utile per scegliere il cosmetico più adatto al proprio tipo di pelle e alle proprie esigenze.

Si possono rilevare i seguenti 5 parametri cutanei:

Elasticità, Grado di idratazione, Livello del sebo e tipo di 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.

Si effettua a pagamento (Può essere effettuato gratuitamente in situazioni promozionali)



ANALISI CAPELLO

Valutazione dello stato di salute del capello e del livello di sebo del cuoio capelluto.

Si effettua a pagamento (Può essere effettuato gratuitamente in situazioni promozionali)



INTOLLERANZE ALIMENTARI

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

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

Food Intolerance Test per 46 alimenti

Food Intolerance Test per 92 alimenti

Food Intolerance Test per 184 alimenti

Si effettua a pagamento

MINERALOGRAMMA

Test analitico che utilizza una piccola quantità di capelli e ne individua la composizione, in minerali. Spesso uno scempenso di oligoelementi nel nostro organismo è causa di problemi del capello, il Mineralogramma è però principalmente adatto per lo studio di alcune funzioni organiche o per individuare uno stato di intossicazione. Utile per integrare la dieta con gli elementi nutrizionali eventualmente carenti.

Si effettua a pagamento (solo presso Farmacia Comunale Centrale a Bologna).

IMPEDENZIOMETRIA

Test con impedenziometro di nuova generazione che abbina all'analisi della massa grassa e massa magra i seguenti parametri:

TBW (contenuto totale corporeo di acqua),

BMI (indice di massa corporea),

Peso ideale,

Metabolismo basale,

Fabbisogno energetico suddiviso in proteine, carboidrati e lipidi, utile per controllare una serie di condizioni fisio-patologiche tra cui ritenzione idrica, obesità, e malnutrizione (solo presso Farmacia Comunale Centrale a Bologna).

Si effettua a pagamento

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. Il servizio è gratuito

FARMACO AMICO

"Farmaco Amico" è una convenzione stipulata con Hera SpA, Last Minute Market Srl, Azienda USL di Bologna, Ordine dei Farmacisti della Provincia di Bologna, Fondazione ANT Italia Onlus, AFM SpA, Federfarma, Ascomfarma e Comune di Bologna, volta al recupero dei medicinali non ancora scaduti, ma non più utilizzati dal paziente. I farmaci, dopo un primo criterio di selezione, vengono raccolti in appositi contenitori, predisposti e forniti da Hera, all'interno di alcune farmacie della città di Bologna. Nella fase pilota del 2012 sono partite 10 farmacie e implementate a 27 agli inizi del 2014. Le farmacie di AFM S.p.A. inserite attualmente nel progetto sono 9 dislocate nelle varie aree della città.

La selezione definitiva dei farmaci riutilizzabili sarà effettuata presso la sede di ANT da farmacisti. Il servizio è gratuito



BOLLETTINO POLLINI & ALLERGIE

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

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

PUNTO MAMMA

Angolo riservato per l'allattamento al seno e presenza di fasciatoio per effettuare il cambio del neonato presso Farmacia Comunale Centrale a Bologna.



PRONTO SALUTE

Le Farmacie Comunali offrono un servizio gratuito di:

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

Il servizio è gratuito e riservato alle seguenti categorie di cittadini:

- anziani sopra i 65 anni in assistenza domiciliare comunale,
- disabili soli o in famiglia, anche iscritti alle associazioni di categoria, in possesso dei requisiti
- di disabilità cui all'art.3 comma 3 Legge 104/92,
- assistiti ANT e assistiti ARAD,
- anziani sopra i 70 anni che vivono soli e/o si trovano in particolari condizioni di difficoltà per motivi sanitari o sociali.

Il Servizio, ove attivo*, utilizza tutte le Farmacie di Bologna e Provincia per l'acquisto dei prodotti.

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

Per usufruire del servizio occorre iscriversi alla lista Pronto Salute utilizzando l'apposito modulo reperibile presso tutte le Farmacie Comunali AFM S.p.A. o scaricabile dal sito delle Farmacie Comunali, gestite da ADMETA Italia S.p.A., www.farmaciapertutti.it o www.lloydsfarmacia.it

COME FUNZIONA:

- Si telefona al Numero Verde 800 -547454;
- risponde un farmacista che, verificata l'appartenenza alle categorie sopra individuate e/o il possesso di ricetta, se obbligatoria, attiva il servizio, dando priorità alle richieste con carattere di urgenza;
- tutti i giorni 24h su 24;
- il vettore incaricato ritira la ricetta al domicilio dell'utente (se obbligatoria), reperisce i prodotti richiesti presso la Farmacia aperta più vicina ed esegue la consegna al domicilio dell'utente;
- la consegna avviene normalmente nelle 2 fasce d'orario:12.00-14.00/18.00-20.00, in casi di particolare urgenza entro 3 ore;
- i cittadini possono ritirare presso tutte le Farmacie Comunali di Bologna e Provincia, il modulo di iscrizione con il numero verde per attivare il servizio;

*comuni in cui è attivo il Servizio Pronto Salute (eccetto aree di montagna): Bologna, Calderara di Reno, Casalecchio di Reno, Castenaso, Castel Maggiore, Castel San Pietro, Pianoro, San Giovanni in Persiceto, San Lazzaro di Savena, San Vincenzo di Galliera.

ASSISTIAMO CASA: assistenza socio-sanitaria a domicilio

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

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

Cooperativa specializzata nei progetti di logistica terziarizzata.

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

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

Si effettua a pagamento

UN PIÙ ALLA SALUTE DEL CLIENTE

AMBIENTI FUNZIONALI E SENZA BARRIERE

Il rinnovo dei locali e l'eventuale trasferimento, la ristrutturazione delle farmacie insieme agli altri interventi, hanno fra gli obiettivi anche 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. Con gli interventi ad oggi implementati nelle farmacie abbiamo raggiunto la seguente situazione:

- 100% abbattimento delle barriere architettoniche con predisposizione di rampe o scivoli;
- 90% 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 il mantenimento della salute, l'uso corretto dei farmaci e di tutte le tipologie di prodotti trattati in Farmacia. Per un consiglio riservato è possibile accedere al box autotest dove esporre al farmacista eventuali problematiche nel rispetto totale della privacy. In farmacia sono inoltre disponibili informazioni e materiale gratuito relativi alla salute e al benessere.

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

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

CONVENIENZA

In ogni momento e stagione dell'anno, le Farmacie Comunalì sono attente alle esigenze della salute e del benessere di tutta la famiglia facendo 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; queste attività sono ben evidenziate in farmacia e pubblicizzate nel volantino mensile, periodicamente inviate a domicilio con attività porta a porta.
- Focus particolare "Mondo mamma e bambino" con divulgazione periodica di una guida mamma, ricca di argomenti e consigli, e promozioni sui prodotti del mondo mamma e bambino. Igiene e cura bambino, alimentazione, accessori, cura mamma.
- Le attività promozionali sono rivolte anche a OTC (dall'inglese Over The Counter, sopra il banco, è un farmaco da automedicazione venduto senza una ricetta medica) per permettere il risparmio sui farmaci senza obbligo di prescrizione, anche tale attività è pubblicizzata attraverso il volantino mensile.
- Divulgazione di pubblicazioni, validate dalla nostra redazione scientifica interna, dedicate all'educazione del cittadino in merito a temi di salute e benessere e ad un corretto stile di vita per la prevenzione.
- 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 informativo gratuito è sempre a disposizione dei clienti presso le nostre farmacie.

SOCIAL CARD

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

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

LE INIZIATIVE

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

In particolare le Farmacie Comunali partecipano a importanti Campagne rivolte alla cittadinanza, quali la cultura alimentare e motoria, il contenimento alla diffusione della Zanzara Tigre e del virus Chikungunya, l'adesione alla vaccinazione antinfluenzale, il progetto E Care-Oldes rivolto alla popolazione fragile anziana per contenere i rischi provocati dalle ondate di calore ed altre iniziative per il benessere psicofisico.

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

Per favorire un uso consapevole e corretto del farmaco, farmacisti aziendali ed esperti nei vari settori, sono a disposizione per incontri gratuiti con studenti e cittadini su tematiche per la salute di interesse generale, in collaborazione con Quartieri, Scuole, Centri Ricreativi e Sociali, Università della terza età, organizzazioni di volontariato e Associazioni ONLUS.

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

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

I PROGRAMMI

AFM S.p. A. si impegna a:

- Segnalare al Ministero della Sanità eventuali effetti indesiderati causati da farmaci.
- Adottare tutte le azioni idonee per non recare danno al cliente anche in caso di sciopero, rispettando le norme di cui alla L. 146-1990.
- Non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione della assistenza indiretta.
- Collaborare con le aziende ASL ad eventuali iniziative di monitoraggio sia sugli effetti della farmacoterapia, sia sui consumi farmaceutici.
- Programmare orari di apertura rispondenti alle specifiche esigenze dei cittadini.

LA VERIFICA

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

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

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

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

AFM S.p.A. si impegna a trasmettere al Comune e all'associazione Tribunale della salute di Bologna, con cadenza annuale, una relazione informativa sul grado di soddisfazione dell'utenza. La relazione conterrà gli elogi, le proteste, le proposte e le misure adottate per far evolvere positivamente le garanzie contenute nella Carta dei Servizi.

Al Comune è parimenti richiesto di comunicare ad AFM S.p.A., all'attenzione **Ufficio Servizi Professionali e Qualità ADMENTA Italia**, eventuali reclami o proposte ricevute direttamente dai cittadini.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, e rispettando il ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, le Farmacie si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino. Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti.

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

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

In ogni caso il cittadino può far pervenire le proprie considerazioni ad AFM S.p.A. inviando reclami e suggerimenti all'indirizzo di posta elettronica: qualita@admentaitalia.it

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

oppure riconsegnarlo, presso una delle farmacie facenti parte della società AFM S.p.A., che si impegnerà ad inoltrarlo immediatamente.

L'Ufficio Servizi Professionali e Qualità ADMENTA Italia. deputato alla gestione dei reclami si impegna a rispondere entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento del Farmacista oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero disapprovando e richiamando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino).

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

- richiedere in forma scritta ad AFM S.p.A., all'attenzione Ufficio Servizi Professionali e Qualità ADMENTA Italia Via del Commercio Associato, 22/28 cap 40127 Bologna, un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo.

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

- contattare il Tribunale della Salute ai recapiti in calce, al fine di ricevere assistenza nella gestione del reclamo;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso la Camera di Commercio competente per Territorio;
- avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05).

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

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

In caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, **l'Ufficio legale di AFM S.p.A.** previa opportuna verifica, corrisponde all'utente interessato un risarcimento da valutare di volta in volta in base al danno subito.

I risarcimenti verranno corrisposti a seguito di prova del danno subito e dietro richiesta formale dell'utente ad AFM S.p.A. attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso ogni farmacia del Gruppo ADMENTA o sui siti internet: www.farmaciapertutti.it o www.lloydsfarmacia.it.

MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMI

NomeCognome

N° telefonico casacellulare

e-mail.....

Codice carta club.....preferenza orario per contatto.....

Descriva qui la sua segnalazione o il motivo del suo reclamo

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

E' la prima volta che ci scrive per questo reclamo sì no

Lo ha già fatto in data.....tramite mail o raccomandata

Indirizzo farmacia interessata

Via

DataFirma (del cliente)

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente/dell'interessato

NomeCognome

N° telefonico casacellularee-mail.....

Firma (di chi presenta il reclamo per il Cliente/per l'interessato)

.....

INFORMATIVA PRIVACY

Il trattamento dei dati forniti a Ufficio Servizi Professionali e Qualità di ADMENTA Italia S.p.A. è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo ed avverrà in conformità al decreto legislativo 196/2003 . Per tale ragione i predetti dati potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati e di esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Dlgs 196/2003, rivolgendosi per tutto ciò al Responsabile del trattamento dei dati personali. Per esercitare il diritto occorre scrivere a : Ufficio Servizi Professionali e Qualità ADMENTA Italia S.p.A. Via del Commercio Associato, 22/28, 40127 Bologna

Nel caso in cui lei non fornisca i dati o non acconsenta a trattarli non potrà darsi seguito alla gestione del reclamo, poiché il trattamento dei medesimi dati risulta necessario ai fini dell'operazione richiesta

Ultima edizione del 9/10/2014 valida fino a nuovo aggiornamento dei servizi offerti nelle farmacie.

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

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

Tribunale della Salute: associazione di volontariato basata sull'attività di volontari che si adoperano gratuitamente per tutelare il diritto dei cittadini alla protezione della salute ed il diritto dei malati alla qualità delle prestazioni sanitarie.

L'organizzazione attua un intervento diretto di controllo sull'attività svolta da Aziende Sanitarie Locali, Aziende Ospedaliere, Cliniche, Presidi Ambulatoriali ed Uffici Amministrativi.

Al riguardo, il Tribunale della Salute si propone di aiutare tutti coloro che hanno subito, direttamente od indirettamente, dei danni ingiusti derivanti dall'esercizio dell'attività sanitaria, raccogliendone le relative segnalazioni e fornendo pareri medico-legali sulla probabile fondatezza di eventuali richieste di risarcimento del danno, riducendo la conflittualità da responsabilità sanitaria.

I volontari, inoltre, aiutano gli utenti nelle procedure di opposizione a dimissioni ritenute improprie.

Per ulteriori informazioni consultare il sito: www.tribunaledellasalute.org

Contatti:

Tel. 3493028582 a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 18,30 o via mail tribunalesalute@aosp.bo.it

L'Associazione ha uno sportello operativo a Bologna, in Via Albertoni 15, presso il POLICLINICO SANT'ORSOLA MALPIGHI, Padiglione 2, aperto AL PUBBLICO TUTTI I VENERDI' dalle ore 9.30 alle 12.00, orario nel quale può essere contattato ai numeri 051/6362561 o 051/6362459.

www.tribunaledellasalute.org

FARMACIE E SERVIZI OFFERTI

L'elenco completo costantemente aggiornato dei Servizi presenti in ogni singola farmacia è disponibile sui siti web di A.F.M. S.p.A. (www.farmaciapertutti.it o su www.lloydfarmacia.it), e del Comune di Bologna.

BOLOGNA E PROVINCIA

Aperta
24h/24h

- **Farmacia Comunale Centrale**
Pzza Maggiore, 6 - tel: 051 239690
- **Farmacia Comunale Crocioni**
V. Crocioni 1/A - tel: 051 435958
- **Farmacia Comunale Dispensario Fiera**
Pzza Costituzione, 6 tel: 051 352181
- **Farmacia Comunale Ferrarese**
V. Ferrarese, 153/b - tel: 051 365887
- **Farmacia Comunale Di Vittorio**
S. Lazzaro - V. di Vittorio, 28
tel: 051 450609
- **Farmacia Comunale Repubblica**
S. Lazzaro - V. Repubblica, 52
tel: 051 450176
- **Farmacia Comunale Bertella**
Castel San Pietro - Pzza Giovanni XXIII,
34/B - tel: 051 944810
- **Farmacia Comunale dell'Ospedale**
Castel San Pietro
V. Matteotti, 74 - tel: 051 941233
- **Farmacia Comunale Longara**
(centro commerciale)
V. S. Michele, 2/e - tel: 051 723755
- **Farmacia Comunale Marzabotto**
V. Marzabotto, 14 - tel: 051 6140020
- **Farmacia Comunale Monzuno**
V. Casaglia, 4 - tel: 051 6770533
- **Farmacia Comunale San Vincenzo**
di Galliera - V. Provinciale 27/b
tel: 051 815505
- **Farmacia Comunale Vidiciatico**
Lizzano in Belvedere
V. Marconi, 25 - tel: 0534 53007

BOLOGNA E PROVINCIA

- **Farmacia Andrea Costa**
(C. c.le coop) V. Andrea Costa, 156
tel: 051 6142482
- **Farmacia Arno**
(C. comm.le) V. Arno, 38 - tel: 051 461370
- **Farmacia Azzurra**
V. Azzurra, 52/2 - tel: 051 300417
- **Farmacia Barbieri**
V. Barbieri, 121- tel: 051 355863
- **Farmacia Battindarno**
V. Battindarno, 28 A-B - tel: 051 382646
- **Farmacia Battaglia**
V. della Battaglia, 25/E - tel: 051 474518
- **Farmacia Cavazzoni**
V. Cavazzoni, 2 - tel: 051 440639
- **Farmacia De Nicola**
(C. comm.le Casteldebole)
V. De Nicola, 1 - tel: 051 561509
- **Farmacia Don Sturzo**
V. Don. Sturzo, 31 - tel: 051 432289
- **Farmacia Emilia Ponente**
V. Emilia Ponente, 258/a - tel: 051 569724
- **Farmacia Felsina**
V.le Felsina, 35 - tel: 051 544065
- **Farmacia Murri**
V. Murri, 131/F - tel: 051 6235757
- **Farmacia Repubblica**
V. Cleto Tomba, 29
(C.comm.le Repubblica) - tel: 051 6332903
- **Farmacia Stendhal**
Via Stendhal, 5/a - tel: 051 322235
- **Farmacia Toscana**
V. Toscana, 38/P - tel: 051 474488
- **Farmacia Triumvirato**
V. Triumvirato, 28 - tel: 051 382447
- **Farmacia San Donato**
V. San Donato, 99 - tel: 051 503058
- **Farmacia Castelmaggiore**
P.zza Amendola, 2 - tel: 051 714538
- **Farmacia Castenaso**
V. Nascia, 34 - tel: 051 786701
- **Farmacia Stellina (Castenaso)**
P.zza Marie Curie, 5 (C.comm.le Stellina)
tel: 051 775618
- **Farmacia Marconi (Casalecchio)**
V. Marconi, 47 - tel: 051 575097
- **Farmacia Pianoro**
V. Nazionale, 171/2 - tel: 051 775618
- **Farmacia Jussi**
V. Jussi, 56 S.Lazzaro (BO)
tel: 051 466018
- **Farmacia Porta Marcolfa**
(C. comm.le) V. della Repubblica 3/a
S.Giovanni in Persiceto (BO)
tel: 051 821299
- **Farmacia Savignano sul Rubicone**
V. A. Moroni, 36 Savignano sul
Rubicone (FC) - tel: 0541 941882



Vicino a te...

LloydsFarmacia
vivi la salute

