

## **CARTA DEI SERVIZI**

**LOGO COMUNE Malo**

**AFM S.p.A.**

CONOSCI LA TUA LLOYDS FARMACIA SAN TOMIO

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

## PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Le Farmacie 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 e il cittadino suo cliente.

Nella carta dei servizi è possibile trovare descritte l'insieme delle attività svolte dalla Lloyds Farmacia San Tomio ; 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

<b>CHI SIAMO - LA NOSTRA STORIA</b>	pag 4
Informazione sull'attività di farmacia	pag 5
Principi fondamentali	pag 5
<b>PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE</b>	pag 6
Servizi di base	pag 6
Servizi specializzati	pag 8
I nostri servizi per il benessere	pag 11
Altri servizi	pag 11
<b>UN PIU' ALLA SALUTE DEL CLIENTE</b>	pag 12
Ambienti funzionali e senza barriere	pag 12
Area riservata per il consiglio	pag 12
Convenienza	pag 12
Consegna a domicilio	pag 12
Le iniziative	pag 14
<b>I PROGRAMMI</b>	pag 14
<b>LA VERIFICA</b>	pag 14
<b>SUGGERIMENTI E RECLAMI</b>	pag 14
<b>LA VALIDITÀ DELLA CARTA</b>	pag 17

## CHI SIAMO - LA NOSTRA STORIA

Le tappe fondamentali della storia di AFM Bologna sono:

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

## INFORMAZIONE SULL'ATTIVITA' DI FARMACIA

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

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

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

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

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

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

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

- L'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei farmaci.
- 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 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 obbligo di prescrizione medica (SOP), di prodotti da banco (OTC) e farmaci etici.
- Promozione dei farmaci equivalenti nell'ottica di risparmio per l'utente ed il sistema sanitario.
- Collaborare con le aziende ASL, ad eventuali iniziative di monitoraggio sia sugli effetti della farmacoterapia, sia sui consumi farmaceutici.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Cortesia:** è la ricerca del dialogo con il cliente improntato a disponibilità e comprensione, mantenendo sempre il cliente al centro dell'attenzione.

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

## PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE

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

### SERVIZI DI BASE:

#### DISPENSAZIONE MEDICINALI

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

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

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

#### Norme di Riferimento:

- ◇ **Farmacopea Ufficiale XII ed. Aggiornamento 26.2. 2010: tabelle 4,5 e 8, e successivi aggiornamenti**
- ◇ **Ricette SSN Decreto 17.03.2008 , art. 50 della Legge 326/03 e DPR n. 371 del 8 luglio 1998 D.M. 10/03/06, 07/08/06, 18/04/07, 31/03/07**
- ◇ **L94 /98 ( Legge Multi trattamento Di Bella)**
- ◇ **Codice dei medicinali D. Lgs 219/2006, art. 88, 89, 91, 92, 93, 94**
- ◇ **D. Lgs 274 /2007 ( Disposizioni correttive al codice Medicinali)**
- ◇ **DM 31/03/2008 (Consegna medicinali senza ricetta)**
- ◇ **Preparazioni Magistrali: DM 23/05/2003.D. 1265/34**
- ◇ **T.U.LL.SS.: articoli 122, 123, 124; R.D. 1706/38: articoli 37, 38, 39, 40**
- ◇ **Farmacovigilanza: D. Lgs 219/2006, art. 129, 130, 131, 132, 133, 134**
- ◇ **Stupefacenti: DPR 309/90, L. 49/06, DM 18/12/06, DM 20/04/276, DM 15/03/85, DM 16/11/07, L n.38 15 marzo 2010 ; DM 1 aprile 2010; 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	STANDARD
Garanzia che il prodotto sia disponibile	Presenza/assenza prodotto	90% disponibilità immediata
Tempo di approvvigionamento	Tempo di attesa	98% entro la mezza giornata successiva all'ordine, 2% entro 24 ore feriali se reperibile sul mercato, salvo ordini che richiedano tempistiche particolari.

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

### FORNITURA MEDICINALI PER LA TERAPIA DEL DOLORE

Pronta disponibilità anche per questi farmaci importanti.

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

### FARMACOVIGILANZA

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

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

### DIFETTI DI FABBRICAZIONE DEI MEDICINALI

Segnalazione all'Autorità Sanitaria.

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

### COSMETOVIGILANZA

Segnalazione al Ministero della Salute

## SERVIZI SPECIALIZZATI:

### CONTROLLO PRESSIONE

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

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

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

**Il servizio è gratuito .**

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

### CONTROLLO PESO

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

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

**Il servizio è gratuito .**

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 indicato su una locandina esposta nello spazio dedicato ai servizi.**

FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI	STANDARD
Garanzia valori rilevati	Frequenza controlli strumenti	Utilizzo di dispositivo che effettua un controllo di qualità ad ogni accensione con sostituzione o riparazione in caso di anomalie
Esistenza di box o area separata	Riservatezza	Presenza di box dedicato separato dal resto della Farmacia

**La Lloyds Farmacia fornisce una serie di autoanalisi in grado di rilevare i parametri sotto specificati. Tutti gli autotest sono effettuati a pagamento ,ogni tre autotest della stessa tipologia fatti dallo stesso cliente uno viene offerto gratuitamente .**

### **GLICEMIA**

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

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

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

### **COLESTEROLEMIA**

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

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

Può essere effettuato a ulteriori condizioni promozionali nella Settimana di attenzione ai fattori di rischio cardiovascolare in concomitanza della Giornata Mondiale del Cuore ,all'interno di iniziative di promozione della salute.

### **TRIGLICERIDEMIA**

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

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

### **PROFILO LIPIDICO**

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

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

**Si effettua a pagamento.**

### **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**

### **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE**

**LloydsFarmacia**

Nella Lloyds farmacia San Tomio è attivo il servizio di infermiere un' ora due volte a settimana e a chiamata con preavviso di 24 ore in uno spazio dedicato.

### **Il servizio è gratuito**

## **EROGAZIONE DI AUSILI E PRODOTTI DESTINATI AD UNA ALIMENTAZIONE PARTICOLARE**

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

- cateteri , prodotti per stomia
- prodotti dietetici per pazienti celiaci
- alimenti aproteici per pazienti nefropatici
- alimenti e prodotti per diabetici

### **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.

**Bilancia pesa-neonati elettronica** – strumento di precisione per la valutazione del peso del neonato.

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

### **Il noleggio prevede il pagamento di una quota giornaliera**

## **I NOSTRI SERVIZI PER IL BENESSERE**

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

## **ANALISI PELLE**

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

Si possono rilevare i seguenti 5 parametri cutanei :

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

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

Consente la determinazione di una singola analisi o di analizzare la situazione cutanea totale. Viene rilasciata la stampa dei dati rilevati.

### **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

## ALTRI SERVIZI

### RACCOLTA DI MEDICINALI SCADUTI

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

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

### Il servizio è gratuito

### RACCOLTA RIFIUTI SANITARI DISPONIBILE PER IL PUBBLICO

E' a disposizione dei clienti un apposito contenitore per il corretto smaltimento dei rifiuti sanitari di uso domestico(aghi ,siringhe) per la salvaguardia ambientale

### Il servizio è gratuito

### BOLLETTINO POLLINI & ALLERGIE

E' scaricabile dal sito internet [www.farmaciapertutti.it](http://www.farmaciapertutti.it) o [www.lloydsfarmacia.it](http://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.

## UN PIU' ALLA SALUTE DEL CLIENTE

### AMBIENTI FUNZIONALI E SENZA BARRIERE

**LloydsFarmacia**

L'accesso alla farmacia Lloyds San Tomio è reso agevole per i cittadini con difficoltà motorie tramite una rampa che abbatte le barriere architettoniche e con l'inserimento di porta automatica

#### • AREA RISERVATA PER IL CONSIGLIO

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

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

- ✓ L'esposizione ai cittadini dei prezzi dei prodotti commercializzati, in maniera chiara e ben visibile.
- ✓ Il controllo sistematico sulla qualità dei prodotti parafarmaceutici e/o dei presidi tramite attenta selezione dei fornitori nel rispetto delle Normative Ministeriali Nazionali ed Europee.
- ✓ Il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali, adeguati arredamenti della farmacia.
- ✓ 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 tramite cartello .

#### 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 dalla nostra redazione scientifica interna, dedicate all'educazione e alla prevenzione del cittadino in merito a temi di salute e benessere, e ad un corretto stile di vita.
- ✓ CARTA CLUB, carta fedeltà che, con un sistema di raccolta punti sugli acquisti di parafarmaco e servizi, premia il cliente con buoni sconto spendibili in acquisti successivi e offre promozioni e servizi specifici.

Il materiale è sempre a disposizione dei clienti presso la nostra farmacia.

#### CONSEGNA A DOMICILIO

La Lloyds Farmacia San Tomio offre un servizio gratuito di:

- Consulenza professionale per l'uso corretto dei farmaci
- Consegna a domicilio di medicinali, con ricetta o senza prescrizione ove non richiesta.
- Il servizio di consegna a domicilio è riservato a disabili e anziani ,per quelli individuati dai servizi sociali del comune è gratuito.
- Il cittadino deve rimborsare l'eventuale ticket e/o il costo dei prodotti al momento della consegna, che avviene grazie a personale con apposito tesserino di riconoscimento.

Per usufruire del servizio occorre iscriversi alla lista “Consegna a domicilio” utilizzando l’apposito modulo reperibile presso la Lloyds Farmacia San Tomio e compilare il modulo di attivazione del servizio, completo di delega per ritiro documenti sanitari e medicinali e consenso al trattamento dei dati personali, e consegnarlo alla Lloyds Farmacia San Tomio.

#### PER ATTIVARE IL SERVIZIO:

telefonare alla Lloyds Farmacia durante l’orario di apertura : risponde un farmacista che verificata la richiesta (ricetta, medicinali, documenti ecc) attiva il servizio nei tempi e modi descritti.

#### LA CONSEGNA :

di medicinali con ricetta e non verrà effettuata direttamente al cittadino presso la residenza/domicilio da questi indicato, da personale incaricato dalla farmacia e identificabile da apposito tesserino di riconoscimento, entro 24 ore dalla richiesta con esclusione del sabato e della domenica.

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

#### SOCIAL CARD

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

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

#### LE INIZIATIVE

AFM S.p.A. promuove in modo convinto e costante interventi per la prevenzione ed educazione alla salute, 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 - AIDS, FUMO, ALCOL, DIABETE, CUORE, RESPIRO, ALIMENTAZIONE- ricordiamo lo svolgimento di Giornate e Settimane di Attenzione, rivolte ai cittadini, con distribuzione di materiale informativo e servizi gratuiti, per acquisire comportamenti corretti e conoscenza delle principali patologie, per evitarne l’insorgenza o le complicanze.

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

**Gli appuntamenti sono segnalati in Farmacia da locandine, materiale informativo e nel calendario eventi del sito aziendale.**

#### I PROGRAMMI

AFM S.p.A. si impegna

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

## LA VERIFICA

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.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità o di difformità relativamente a quanto qui disposto, o, comunque, per far pervenire proprie considerazioni, AFM S.p.A. invita i cittadini utenti a comunicare **reclami e suggerimenti** all'indirizzo di posta elettronica:

[qualita@admentaitalia.it](mailto:qualita@admentaitalia.it)

oppure

- o inoltrare via fax il **modulo reclami/segnalazioni** predisposto, intestato a : AFM S.p.A. all'attenzione Ufficio Servizi Professionali e Qualità ADMENTA Italia, 0514201863

AFM 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, verrà offerta al cittadino la possibilità di un incontro con l'operatore in questione, con l'assistenza del Responsabile Servizi Professionali e Qualità ADMENTA Italia e di un rappresentante delle associazioni consumatori indicata dal Comune.

AFM 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.

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

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

AFM S.p.A. si impegna a trasmettere al Comune con cadenza annuale, una relazione informativa sul grado di soddisfazione dell'utenza, contenente, tra l'altro, specifiche considerazioni in merito alle osservazioni, suggerimenti formulati dall'utenza, e che indichi i parametri qualitativi utilizzati e gli eventuali scostamenti.

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

## MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMI

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

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

Motivo della segnalazione .....

.....

.....

.....

.....

.....

Indirizzo Lloyds Farmacia San Tomio

**LloydsFarmacia**

Via .....

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

---

## RETRO MODULO

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

c.a.: Ufficio Servizi Professionali e Qualità

Via del Commercio Associato, 22/28

40127 Bologna

## LA VALIDITA' DELLA CARTA

Ultima edizione del 3 Ottobre 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. e del Comune.

La Lloyds Farmacie San Tomio ha ottenuto la validazione della Carta dei Servizi da:

.....

*Contatti:*

.....