

Farmacia Comunale  
Calderara di Reno  
AFM s.p.a.

# CONOSCI LA TUA FARMACIA COMUNALE

Il nostro impegno  
Indicatori e standard di qualità  
I servizi offerti



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

## INDICE

<b>CHI SIAMO LA NOSTRA STORIA</b> .....	pag. 3
Informazione sull'attività di farmacia .....	pag. 4
Principi fondamentali .....	pag. 5
<b>PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE</b> .....	pag. 6
Servizi di base .....	pag. 6
Servizi specializzati .....	pag. 9
Altri servizi utili per il cittadino .....	pag. 12
<b>UN PIÙ ALLA SALUTE DEL CLIENTE</b> .....	pag. 13
Ambienti funzionali e senza barriere .....	pag. 13
Area riservata per il consiglio .....	pag. 13
<b>COME MIGLIORARE LA QUALITÀ</b> .....	pag. 14
Gli impegni .....	pag. 14
Convenienza .....	pag. 14
Le iniziative .....	pag. 15
I programmi .....	pag. 15
La verifica .....	pag. 16
Suggerimenti e reclami .....	pag. 17

## La Storia del Gruppo

AFM S.p.A. vanta un'esperienza pluridecennale e un'organizzazione strutturata, solida e in continuo sviluppo:

- Nel 1957 nasce la prima Farmacia del Comune di Bologna in Piazza Maggiore.
- 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.
- Nell'aprile 2014 AFM prende in gestione la Farmacia Comunale di nuova istituzione del Comune di Castenaso e in seguito le Farmacia di Palazzolo (BS), Cremella (LC) e Malo (VI), tutte aperte entro il 2014.
- Attualmente la Società AFM S.p.A. è costituita da 38 Farmacie Comunali, 21 in Bologna Città, 11 in comuni della Provincia, tra cui la Farmacia Longara nel Comune di Calderara di Reno sita in Via S. Michele 2/e, oltre a 1 Farmacia a Savignano sul Rubicone, Cremella, Collegno, Azzano San Paolo, che vengono gestite dal Gruppo ADMENTA Italia S.p.A.
- Nel 2022 Admenta è stata acquisita dal Gruppo PHOENIX presente in 29 paesi con oltre 45.000 dipendenti, 224 sedi nelle aree di business della distribuzione intermedia, oltre 3.200 farmacie proprie e 17.000 farmacie partner.
- Admenta Italia continua il suo percorso innovativo nella ristrutturazione delle Farmacie Comunali
- A Febbraio del 2023 è iniziato un rebranding delle farmacie in BENU Farmacia, insegna retail di PHOENIX Pharma Italia, il primo distributore intermedio del farmaco in Europa e in Italia.

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 e gli orari di apertura e chiusura sono esposti all'esterno della Farmacia per una corretta informazione all'utenza.

La Farmacia è anche un presidio 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 D.Lgs. n. 153 del 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.

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 medicinali.
- 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, degli integratori e dei prodotti dietetici.
- La Farmacovigilanza, segnalazione immediata alle Autorità competenti degli effetti avversi o di qualsiasi altro problema correlato all'uso dei medicinali.
- 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 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 ordinarie con cadenza biennale da parte delle Aziende Sanitarie competenti, 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, dispositivi medici, alimenti destinati a fini medici speciali) e che, disponendo di una specifica preparazione scientifica, è addetto alla preparazione, all'allestimento ed al controllo dei medicinali (secondo Farmacopea Ufficiale vigente); 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. E relativi 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, ACN del 6 marzo 2025**
- **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 in assenza di presentazione di ricetta)**
- **Preparazioni Magistrali: DM 23/05/2003. RD.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; L. 79/2014, Regolamenti CE 273/04, 111/05, 1277/05**
- Custodia: **R.D. 1265/34, R.D. 1706/1938**
- **Codice deontologico del farmacista**
- **Circolare ministeriale 5351 del 14/5/20 (dematerializzazione ricette farmaci stupefacenti)**

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

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
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.

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
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 anche sottoforma di autorizzazione online sono distribuiti diverse tipologie di ausili.

## 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 celiaci
- alimenti aproteici per nefropatici
- alimenti per utenti con specifiche esigenze metaboliche

## FARMACOSORVEGLIANZA:

Segnalazione all'Autorità Sanitaria di qualsiasi effetto avverso o di qualsiasi altro problema correlato all'uso dei medicinali 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 su [www.benufarma.it](http://www.benufarma.it).

## 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, 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** - È la misurazione del proprio peso corporeo espresso in chilogrammi. Viene effettuato tramite bilance (bilance meccaniche o elettroniche).

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

Il servizio è gratuito 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

## TEST DIAGNOSTICI

Sono test diagnostici che forniscono informazioni sui più comuni parametri fisiologici del sangue (colesterolo). Possono essere effettuati in pochi minuti, con assoluta praticità e con elevata precisione. I Test vengono eseguiti mediante prelievo di sangue capillare che, messo a contatto con specifici reagenti, viene poi analizzato con sistema automatico. Si effettua a pagamento

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 locale	Riservatezza	Presenza di elemento separatore dal resto della Farmacia

## Quali sono i servizi forniti dalle Farmacie Comunali

Nella farmacia BENU Longara, con l'assistenza del nostro personale specificatamente formato, la clientela può usufruire dei seguenti servizi:

- **Colesterolo:** Sono test che forniscono informazioni sui più comuni parametri fisiologici del sangue e sulla pressione arteriosa.
- **Test del profilo lipidico (LDL, HDL, Colesterolo Tot, Trigliceridi):** È un test, eseguito mediante prelievo di sangue capillare, attraverso il quale viene misurato il valore di: colesterolo totale, colesterolo HDL (colesterolo buono), colesterolo LDL (colesterolo cattivo), trigliceridi e rapporto colesterolo totale/colesterolo HDL.
- **Test quantitativo Vitamina D con referto:** è un test eseguito mediante prelievo di sangue capillare, che consente di rilevare il dosaggio della vitamina D presente. Il ritiro del referto, elaborato da un laboratorio specializzato, avviene in farmacia entro 10 giorni.
- **Test intolleranze alimentari:** È un test, eseguito mediante prelievo di sangue capillare che consente con il metodo Aller Elisa, di evidenziare eventuali intolleranze ai singoli alimenti (alimenti testati 64-96-120). Il ritiro del referto, elaborato da un laboratorio specializzato, avviene in farmacia entro 10 giorni, accompagnato da suggerimenti nutrizionali.

- **Test disbiosi intestinale:** Il test per la disbiosi, attraverso una semplice raccolta di urine, consente di individuare le alterazioni della flora intestinale, in modo da poterle correggere con uno stile di vita più corretto, scelte alimentari più giuste e utilizzo di probiotici e prebiotici.
- **Organizzazione “Giornata della Salute”**, un evento tematico (Nutrizione Diabete, Aterosclerosi, Cuore etc.) di prevenzione eseguito presso la Farmacia dei servizi e che consente ai cittadini d’informarsi circa il proprio stato di salute.
- **Analisi di laboratorio:** Ritiro di campioni organici per analisi su feci e urine e stampa 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 apposita delega scritta.
- **Servizio CUP:** Centro Unificato di Prenotazioni. Le Farmacie attive, tramite il sistema informatizzato di accesso CUP, provvedono 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 e prenotazione di esami emetici erogati dalle Aziende Sanitarie Pubbliche e dalle strutture private accreditate.
- **Screening colo retto e cervice uterina:** Le Farmacie Comunali partecipano al Programma di Screening per la prevenzione e diagnosi precoce del carcinoma al colon retto e della cervice uterina, promosso dalle regioni e dalle Aziende Sanitarie Locali. L’attività di screening è rivolta ai cittadini che rientrano nelle fasce di età indicate dalle regioni. Le farmacie consegnano gratuitamente al cittadino, che partecipa alla campagna di screening, le istruzioni e il kit fornito dall’Azienda Sanitaria per effettuare a domicilio la raccolta del campione biologico. I test sono completamente gratuiti e non è necessaria prescrizione medica.
- **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:** 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.

- **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.
- **RACCOLTA FARMACI IN CORSO DI VALIDITÀ:** Iniziativa volta al recupero di medicinali non ancora scaduti, ma non più utilizzati dal cittadino. I farmaci, dopo un primo criterio di selezione, nel rispetto del regolamento vigente, vengono raccolti in appositi contenitori. Solo alcune farmacie aderiscono all'iniziativa. Il servizio è gratuito.
- **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.

## **PRONTO SALUTE - 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 identificando la farmacia;
- 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;

\*comuni in cui è attivo il Servizio Pronto Salute: 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.

## **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 la sostenibilità ambientale ma 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:

- Oltre 90% abbattimento delle barriere architettoniche con predisposizione di rampe o scivoli fissi il rimanete con strumenti di supporto;
- Oltre 90% inserimento di porte automatiche, per creare un accesso agevole.

### **AREA RISERVATA PER IL CONSIGLIO**

Il farmacista offre un servizio di consulenza al cittadino, fornendo informazioni e supporto per il mantenimento della salute, per l'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti disponibili in Farmacia. Per garantire un consiglio riservato, il cittadino può accedere a un apposito spazio dedicato, nel rispetto totale della privacy.

### La Società AFM S.p.A. garantisce:

- **L'esposizione chiara** dei prodotti e delle categorie merceologiche, diverse dal farmaco, per facilitare il riconoscimento del "bisogno" da parte del cliente;
- **Informazioni chiare dei prezzi** esposti a scaffale, grazie anche alla presenza, in alcune farmacie, di etichette elettroniche, presenza in farmacia di informazioni a disposizione del cliente con accesso a informazioni su patologie, su stili di vita e di benessere e sulle caratteristiche e le proprietà dei prodotti presenti in farmacia
- **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.
- 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.

### CONVENIENZA

- Le **attività promozionali** sono numerose e interessano tutte le categorie commerciali, per essere sempre 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. Le attività promozionali sono rivolte anche a OTC per permettere il risparmio sui farmaci senza obbligo di prescrizione, anche tale attività è pubblicizzata attraverso il volantino mensile.
- Divulgazione di **leaflet informativi e organizzazione di giornate** con focus su temi della salute
- Un programma di **carta fedeltà (CARTA EXTRA)** dedicato ai clienti con accumulo punti e relativi sconti. Inoltre, in alcuni periodi dell'anno si attivano iniziative promozionali aggiuntive che danno la possibilità di accedere a ulteriori sconti su alcune o tutte le categorie di prodotti parafarmaceutici.

## 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, i Comuni Limitrofi 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 l'adesione alla vaccinazione antinfluenzale e anti covid-19.
- Tra le altre iniziative promosse, in concomitanza con la Celebrazione delle Giornate Mondiali e Nazionali della Salute quali ad esempio ALIMENTAZIONE, DIABETE, CUORE, IPERTENSIONE. Ricordiamo lo svolgimento di Giornate e Settimane di Attenzione, rivolte ai cittadini, con distribuzione di materiale informativo e servizi dedicati, per acquisire comportamenti corretti e conoscenza delle principali patologie, per evitarne l'insorgenza o le complicanze.

## I PROGRAMMI

AFM S.p. A. si impegna a:

- Segnalare all'azienda Sanitaria Locale e ad AIFA eventuali effetti indesiderati/collaterali causati da farmaci, parafarmaci, cosmetici, prodotti naturali;
- 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 Sanitarie Locali ad eventuali iniziative di monitoraggio sia sugli effetti della farmacoterapia, sia sui consumi farmaceutici.
- Programmare orari di apertura rispondenti alle specifiche esigenze dei cittadini ed in base alle esigenze territoriali.

## LA VERIFICA

Lo scopo della Carta dei Servizi è consentire a ciascun cittadino di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati dalla Farmacia 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, dinamico, destinato ad evolversi nel tempo con il contributo determinante di tutti coloro che vorranno utilizzare questa opportunità: un vero e proprio “patto” tra cittadini e farmacisti che ha come obiettivo primario quello di interpretare i bisogni della popolazione, fornendo risposte puntuali per una soddisfazione della collettività.

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.). 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 Regolatorio&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.

In ogni caso il Cittadino può far pervenire le proprie considerazioni ad (AFMS.p.A.) compilando il form online presente nella sezione Assistenza su [www.benufarma.it](http://www.benufarma.it). oppure in forma scritta compilando il modulo sottostante ed inviandolo ad (AFM S.p.A.), all'attenzione **Ufficio Regolatorio&Qualità ADMENTA Italia** ADMENTA Italia Blocco 11.1 Loc. Interporto 40010 Bentivoglio (BO).

Nel caso il Cittadino richieda maggiori informazioni, l'Ufficio **Regolatorio&Qualità ADMENTA Italia**, deputato alla gestione dei reclami e delle proposte dei cittadini si impegna a rispondere il prima possibile alla segnalazione.

È comunque facoltà del cittadino percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale. (AFM) tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

## TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati forniti è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con l'apposito modulo ed avverrà in conformità al Regolamento UE n.2016/679 (GDPR), alla normativa italiana complementare - il Codice della privacy, D.Lgs. 196/03, come successivamente aggiornato, nonché i Provvedimenti emessi dall'Autorità Garante della privacy.

A tal fine si prega di prendere attentamente visione dell'Informativa sulla Privacy allegata a predetto modulo.

**OGGETTO: MODULO DI CONTATTO**

Il/la sottoscritto/a .....

Codice fiscale .....

Residente in Via ..... n. ....

Comune di .....

Contatto telefonico .....

Contatto mail .....

Codice Carta Extra .....

Data .....

Firma (del Cliente)

.....

La carta servizi è 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 sul sito web [www.benufarma.it](http://www.benufarma.it).

### **FARMACIE E SERVIZI OFFERTI**

L'elenco completo costantemente aggiornato dei Servizi presenti in ogni singola farmacia è disponibile sul sito web [www.benufarma.it](http://www.benufarma.it).