

# CONOSCI LA TUA LLOYDS FARMACIA COMUNALE AZZANO SAN PAOLO

Il nostro impegno  
Indicatori e standard di qualità  
I servizi offerti



AFM ha 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 dalla Lloyds Farmacia Comunale di Azzano San Paolo; 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>	<b>pag. 3</b>
Informazione sull'attività di farmacia	<b>pag. 4</b>
Principi fondamentali	<b>pag. 5</b>
<b>PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE</b>	<b>pag. 6</b>
Servizi di base	pag. 6
Servizi specializzati	pag. 8
Servizi per il benessere	pag. 12
Altri servizi utili per il cittadino	pag. 13
<b>UN PIÙ ALLA SALUTE DEL CLIENTE</b>	<b>pag. 14</b>
Ambienti funzionali e senza barriere	pag. 14
Area riservata per il consiglio	pag. 14
Convenienza	pag. 15
Le iniziative	pag. 16
<b>I PROGRAMMI</b>	<b>pag. 16</b>
<b>LA VERIFICA</b>	<b>pag. 17</b>
<b>SUGGERIMENTI E RECLAMI</b>	<b>pag. 17</b>
<b>LA VALIDITÀ DELLA CARTA</b>	<b>pag. 21</b>
<b>FARMACIE E SERVIZI OFFERTI</b>	<b>pag. 22</b>

### **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.
- 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.

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

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

○ L'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario, dispositivi medico-chirurgici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria, prodotti per la cura e l'igiene della persona, profumeria, articoli di puericoltura, nonché la produzione e/ o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella Speciale per le Farmacie.

○ La consulenza sull'uso dei medicinali e la loro scelta.

○ La preparazione estemporanea di formule magistrali ed officinali secondo le Norme di Buona Preparazione dei medicinali, preparazione e/o dispensazione dei prodotti alimentari.

○ La fornitura di servizi specialistici ed integrativi in collaborazione con le strutture del Servizio Sanitario Nazionale.

○ La promozione e il sostegno di iniziative volte all'adozione dei corretti stili di vita, all'informazione e all'educazione sanitaria, per la prevenzione delle malattie.

○ L'utilizzo del Manuale di autocontrollo (H.A.C.C.P.) a garanzia costante dell'igiene degli alimenti.

○ La Farmacovigilanza, segnalazione immediata alle Autorità competenti degli effetti collaterali di prodotti senza obblighi di prescrizione medica (SOP), di prodotti da banco (OTC) e farmaci etici.

○ Promozione dei farmaci equivalenti, nell'ottica di favorire il risparmio per l'utente e per il sistema sanitario.

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art 2 comma 461 e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si atterrà tutto il personale della farmacia:

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

**Eguaglianza:** a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì, poiché ogni utente ha la propria percezione di salute, di malattia e la propria capacità di comprendere le indicazioni fornite dal medico, si garantisce non solo la parità di trattamento, ma anche di operare affinché tutti gli utenti comprendano con chiarezza le informazioni ricevute. A fronte poi dell'aumento della popolazione anziana, la tutela delle fasce più deboli si attua attraverso materiale informativo (locandine, opuscoli ecc.) appositamente predisposto.

**Imparzialità:** il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute, a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso.

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

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

**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 al minor costo possibile. AFM sanziona, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti dalla legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima.

**Cortesia:** è la ricerca del dialogo con il cliente improntato a disponibilità, cortesia, rispetto e comprensione. Sono state predisposte Linee guida comportamentali per il personale in modo che possa adeguatamente comunicare con il cliente mantenendolo sempre al centro dell'attenzione.

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

**Accoglienza:** è l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche.

AFM Spa cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e ,piu' in generale, della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede, a raccogliere con cadenza trimestrale l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione delle farmacie.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia le seguenti prestazioni

Di seguito sono riportati i servizi offerti dalla Lloyds Farmacia Azzano San Paolo:

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 ( Sop e Otc) sono responsabilità esclusive del farmacista.

Il farmacista è un professionista che si occupa della corretta dispensazione dei farmaci (compresi presidi medico-chirurgici ed alimenti destinati a fini 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:

- Codice deontologico
- **Farmacopea Ufficiale XII ed. Aggiornamento 26.2. 2010: tabelle 4,5 e 8**
- 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, L49/06, DM 18/12/06, DM 20/04/276, DM 15/3/85, DM 16/11/07, L N.38 15 marzo 2010; DM 1 aprile 2010; D. Legge n.36 20/03/2014 Regolamenti CE 273/04, 1111/05, 12227/05
- Custodia; R.D. 1265/34, RD 1706/1938

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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Garanzia che il prodotto sia disponibile	Presenza/assenza prodotto	90% disponibilità immediata
Tempo di approvvigionamento	Tempo di attesa	98% entro la mezza giornata successiva , 2% entro 24 ore se reperibile sul mercato

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

## FORNITURA MEDICINALI PER LA TERAPIA DEL DOLORE:

Pronta disponibilità anche per questi farmaci importanti.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI 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

## 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	Trasmissione immediata

## 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

## 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 ed avere una serie di dati attendibili per il medico curante.

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

Il servizio è gratuito

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Garanzia valori rilevati	Frequenza controlli strumenti (visibilità certificati collaudo)	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 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.

Il costo di ogni Servizio è indicato su una locandina esposta nello spazio dedicato ai servizi. Tutti gli autotest sono effettuati a pagamento ma sarà assicurato lo svolgimento a titolo gratuito di un test all'anno ogni tre effettuati a pagamento ( colesterolo, trigliceridi, emoglobina, Transaminasi GPT e Got, acido urico) a scelta di ciascun cittadino residente in Azzano San Paolo con età superiore a 75 anni o con disabilità pari o superiore al 67% che ne faccia richiesta; tali autotest sono effettuati con l'utilizzo di una procedura automatizzata.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Garanzia valori rilevati	Frequenza controlli strumenti (visibilità certificati collaudo)	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** Si determina la concentrazione nel sangue del glucosio, uno zucchero di fondamentale importanza per l'equilibrio energetico dell'organismo.

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

Si effettua a pagamento

*Può essere effettuato gratuitamente dalla farmacia, nella Settimana di attenzione al Diabete 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** I trigliceridi sono dei costituenti principali dei grassi naturali e degli oli.; concentrazioni elevate nel sangue rappresentano un fattore di rischio per l'integrità delle pareti dei vasi.

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

### TRANSAMINASI (GOT e GPT)

**Che cos'è** E' un esame che viene effettuato per determinare il valore delle transaminasi nel sangue. Le transaminasi sono enzimi, cioè sostanze proteiche, che si trovano soprattutto nelle cellule del fegato.

**A cosa serve** Le transaminasi sono usate in medicina per evidenziare la presenza o meno di un danno epatico. Si può registrare un aumento delle transaminasi nelle epatiti acute, croniche, nella colestasi intraepatica, nella mononucleosi infettiva. Inoltre è possibile evidenziare alterazioni in caso di malattie del miocardio o dei muscoli.

La GOT (glutamato-ossalacetato transaminasi) è presente nella cellula legata ai mitocondri, mentre la GPT (glutamato-piruvato transaminasi) si trova soprattutto libera nel citoplasma.

### EMOGLOBINA

**Che cos'è** E' un'esame che viene effettuato per determinare il valore della concentrazione di emoglobina nel sangue.

**A cosa serve** L'emoglobina è una proteina presente nei globuli rossi del sangue responsabile del trasporto dell'ossigeno. Bassi livelli di emoglobina possono essere causati anche da un'alimentazione carente di ferro oppure ad uno scarso assorbimento del minerale.

## ACIDO URICO

**Che cos'è** E' un esame che viene effettuato per determinare il valore di acido urico.

**A cosa serve** L'acido urico è il prodotto terminale della degradazione delle purine (adenina e guanina). Queste sono basi azotate che costituiscono il DNA presente nel nucleo delle cellule animali e vegetali. L'organo deputato all'eliminazione è il rene, l'iperuricemia si manifesta per eccesso di produzione o per difficoltosa eliminazione renale di acido urico.

## FARMAVVISO

**Che cos'è** E' un servizio tramite cui il farmacista imposta avvisi telefonici di promemoria per l'assunzione di uno o più farmaci. All'orario impostato l'utente riceverà una telefonata durante la quale, tramite messaggio preimpostato, gli verrà ricordato che è l'ora di assumere le sue medicine.

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 e prodotti per stomia
- alimenti iproteici per pazienti nefropatici
- prodotti privi di glutine per pazienti celiaci

Il servizio è gratuito



## BOMBOLE OSSIGENO

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

Il servizio è gratuito



## 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 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.

## I NOSTRI SERVIZI PER IL BENESSERE

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



### ANALISI PELLE

Utile per scegliere il cosmetico piu' 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



### TEST DI SENSIBILITA' AL GLUTINE

Utilizza il metodo Elisa che riesce, con un alto grado di sensibilità e specificità ad individuare gli anticorpi specifici Ig A totali, IgA e IgG Anti Transglutaminasi per escludere la possibile diagnosi di celiachia e IgA e IgG Anti Gliadina per confermare la possibile sensibilità al glutine

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

Si effettua a pagamento



### DYSBIO CHECK

è un test sulle urine che consente l'individuazione di due metaboliti prodotti dalla flora disbiotica putrefattiva.

Si effettua a pagamento

### RACCOLTA DI MEDICINALI SCADUTI

Sono a disposizione i contenitori per il corretto smaltimento dei medicinali e per la salvaguardia ambientale. I farmaci da smaltire vanno introdotti nel contenitore privi dell'imballaggio. 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. Conoscere l'andamento pollinico aiuta i cittadini con allergie stagionali e/o asma ad assumere comportamenti di prevenzione.

## UN PIÙ ALLA SALUTE DEL CLIENTE

### AMBIENTI FUNZIONALI E SENZA BARRIERE

AFM ha come obiettivo 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 tramite:

- abbattimento delle barriere architettoniche con predisposizione di rampe o scivoli dove necessario
- inserimento di porte automatiche, per creare un accesso agevole
- inserimento di display elimina-code ad alto contrasto

### 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, fornisce suggerimenti sull'utilizzo del materiale di medicazione e consigli sul trattamento di abrasioni, tagli, ustioni, ulcere. In un'area dedicata e riservata sono disponibili informazioni e materiale gratuito per conoscere la salute e il benessere.

### Inoltre la Società 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 arredi 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 che è stato concepito per accogliere una persona per volta.
- Il controllo periodico della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia.
- Regolamentazione dell'accesso al Servizio Cup per garantire la riservatezza.

## CONVENIENZA

In ogni momento e stagione dell'anno, le Farmacie Comunali sono attente alle esigenze della salute e del benessere di tutta la famiglia con promozioni su prodotti delle varie categorie dalla cura della persona alla prevenzione fino alla cura delle patologie stagionali.

- Le attività promozionali sono sempre più numerose e interessano tutte le categorie commerciali per essere sempre più vicini ai bisogni dei nostri clienti, sono ben evidenziate in farmacia e pubblicizzate nel volantino mensile, periodicamente inviate a domicilio con attività door to door.
- Le attività promozionali sono rivolte anche a OTC e Generici per permettere il risparmio sui farmaci senza obbligo di prescrizione, anche tale attività è pubblicizzata attraverso il volantino mensile.
- Divulgazione di pubblicazioni, validate 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 para-farmaco e servizi, premia il cliente con buoni sconto spendibili in acquisti successivi e offre promozioni e servizi specifici.

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

## CONSEGNA A DOMICILIO

La Lloyds farmacia Comunale di Azzano San Paolo 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, e altri prodotti dell'area sanitaria.

Il servizio di consegna a domicilio è gratuito e riservato ai residenti di Azzano San Paolo nelle condizioni di disagio sotto specificate:

- Disabili con handicap regolarmente certificato, pari o superiore al 67%.
- Anziani sopra i 75 anni in difficoltà.
- La consegna sarà effettuata da Lunedì a Venerdì entro 24 ore dall'ordine

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 Comunale di Azzano San Paolo 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 Comunale di Azzano San Paolo.

### PER ATTIVARE IL SERVIZIO:

Telefonare alla Lloyds Farmacia durante l'orario di apertura: risponde un farmacista che verificata la situazione di difficoltà a raggiungere autonomamente la farmacia e valutata la richiesta (ricetta, medicinali, documenti, ecc...), attiva il servizio nei tempi e modi descritti.

## PRENOTAZIONE

Di esami, di visite specialistiche, consultazione prestazioni disponibili e relative liste d'attesa presso tutte le strutture sanitarie della Lombardia secondo la funzionalità del sistema informatico locale SISS (CUP).

## 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, ALIMENTAZIONE- ricordiamo lo svolgimento di Giornate e Settimane di Attenzione, rivolte ai cittadini, con distribuzione di materiale informativo e servizi gratuiti, per acquisire comportamenti corretti e conoscenza delle principali patologie, per evitarne l'insorgenza o le complicanze.

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

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

## I PROGRAMMI

AFM S.p.A. si impegna:

A dotare tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista

A segnalare al Ministero della Sanità eventuali effetti indesiderati causati da farmaci.

Ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146-1990.

A non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione della assistenza indiretta.

A collaborare con le aziende ASL, ad eventuali iniziative di monitoraggio sia sugli effetti della farmacoterapia, sia sui consumi farmaceutici.

A programmare, orari di apertura rispondenti alle specifiche esigenze dei cittadini e a esporre nella bacheca esterna, facilmente leggibile, i turni di servizio propri e delle altre farmacie con i numeri di telefono

A provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale

## LA VERIFICA

AFM S.p.A. si impegna a migliorare gli standard tramite la loro verifica periodica

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

qualita@admentaitalia.it oppure 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, in quanto esistono posizioni divergenti, verrà offerta al cittadino la possibilità di un incontro con l'operatore in questione con l'assistenza del Responsabile Servizi Professionali e Qualità. 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 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

AFM si impegna a provvedere, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione de collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge ,incontri con le rappresentanze dell'utenza

Ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146-1990.

A non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione della assistenza indiretta.

A collaborare con le aziende ASL, ad eventuali iniziative di monitoraggio sia sugli effetti della farmacoterapia, sia sui consumi farmaceutici.

A programmare, orari di apertura rispondenti alle specifiche esigenze dei cittadini.

## 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 fare pervenire proprie considerazioni, AFM S.p.A. invita i cittadini utenti a comunicare reclami e suggerimenti all'indirizzo di posta elettronica:

qualita@admentaitalia.it

oppure

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, in quanto esistono posizioni divergenti, 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 del Movimento dei Cittadini - Centro Diritti del Cittadino ONLUS.



## MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMI

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

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

e-mail.....

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

**Descriva qui la sua segnalazione o il motivo del suo reclamo**

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

**Indirizzo farmacia interessata**

Via .....

Data .....Firma (del cliente) .....

ADMENTA Italia S.p.A.

c.a.: Ufficio Servizi Professionali e Qualità Via del Commercio Associato, 22/28  
40127 Bologna

## LA VALIDITÀ DELLA CARTA

Edizione del 30 Giugno 2015 valida fino a nuovo aggiornamento dei servizi offerti dalle farmacie.

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

**LloydsFarmacia**  
vivi la salute

