



Pag 3	PRESENTAZIONE
Pag 3	PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI
Pag 3	I SERVIZI DELLA FARMACIA COMUNALE
Pag 4	IL NOSTRO IMPEGNO
Pag 6	PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE
Pag 6	SERVIZI DI BASE
Pag 7	SERVIZI SPECIALIZZATI
Pag 11	I NOSTRI SERVIZI PER IL BENESSERE
Pag 12	ALTRI SERVIZI UTILI PER IL CITTADINO
Pag 12	LA FARMACIA PER TUTTI
Pag 12	CARTA LINFAPLUS
Pag 12	CARTA OVER 65
Pag 12	CARTA AMICA PER PORTATORI DI HANDICAP SUPERIORE AL 70%
Pag 13	CARTA PREMAMAN
Pag 14	SOCIAL CARD
Pag 14	INCONTRA LA SALUTE
Pag 14	LE INIZIATIVE
Pag 15	COME MIGLIORARE LA QUALITÀ
Pag 15	SUGGERIMENTI E RECLAMI
Pag 16	MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMI

PRESENTAZIONE

I farmacisti sono da oltre 700 anni al servizio del cittadino. Da quando l'Imperatore Federico II decise di separare la professione del farmacista da quella del medico, i farmacisti dispensano, in farmacia, farmaci e consigli per stare meglio, con competenza, professionalità e cortesia, ventiquattro ore su ventiquattro, anche a Natale e a Capodanno, anche nelle località più disagiate, dove spesso la farmacia è l'unico presidio sanitario. In farmacia puoi entrare sempre, anche solo per chiedere un consiglio, senza lunghe attese, senza prendere appuntamento. La farmacia e il farmacista sono sempre al tuo servizio.

Il ruolo sociale delle farmacie è sempre stato centrale nel complesso panorama dei servizi socio-sanitari; anche nelle più piccole e disagiate comunità è possibile raggiungere facilmente il luogo ove ricevere delle cure sanitarie, anche di primo soccorso. La farmacia non solo dispensa farmaci ma anche consigli, attenzioni, attività di prevenzione ma, soprattutto, e forse prima di tutto, ascolta ciò che il cittadino chiede. Richieste a volte precise, a volte da interpretare. Infatti, proprio il moltiplicarsi della comunicazione sanitaria può provocare confusione: il cittadino non sempre riesce a selezionare le tante informazioni, anche contraddittorie, a cui può accedere o che gli vengono fornite. Emerge, quindi, la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente socio-sanitario e professionista della salute. Perché a lui spetta il compito di mediare tra il cittadino e il medicinale, naturalmente in strettissima integrazione comunicativa con il Servizio Sanitario. Nel nuovo Codice deontologico del farmacista, coerentemente, si parla della Farmacia come "presidio socio-sanitario e centro servizi sanitari". In altri termini, la Farmacia, accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, è diventata sempre più un luogo di accesso ad una pluralità di servizi, che rappresentano una importante risorsa per i cittadini, all'interno del Sistema Sanitario Nazionale e Provinciale, che merita di essere da tutti conosciuta.

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La Farmacia Comunale Parco Leonardo ha adottato questo strumento a tutela del "diritto alla salute" e quale "patto" fra la società di gestione della Farmacia Comunale e il cittadino suo cliente.

Nella carta dei servizi è possibile trovare descritte l'insieme delle attività svolte dalla Farmacia Comunale: i servizi offerti, gli standard di qualità degli stessi, l'assunzione di responsabilità da parte della Società e i programmi attuali e futuri.

I SERVIZI DELLA FARMACIA COMUNALE

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 le altre figure sanitarie che operano sul territorio, e costituiscono un passaggio importante per rispondere ai bisogni della popolazione.

Nella Farmacia Comunale Parco Leonardo sono già presenti diverse prestazioni previste dalla suddetta normativa, oltre, naturalmente, i servizi di base, e di educazione sanitaria.

IL NOSTRO IMPEGNO

La Farmacia Comunale Parco Leonardo garantisce:

- L'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei farmaci;
- Che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;

- Che i farmaci mancanti vengano reperiti nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purchè reperibili nel normale ciclo distributivo;
- Che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- Che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro caso, con una particolare attenzione all'ottimizzazione del rapporto qualità-prezzo al fine di agevolare anche le fasce più deboli della popolazione;
- L'esposizione ai cittadini dei prezzi dei prodotti commercializzati, in maniera chiara e ben visibile;
- La promozione dei farmaci equivalenti nell'ottica di risparmio per l'utente ed il sistema sanitario;
- Di rispettare le norme igieniche e la buona manutenzione dei locali; di arredare adeguatamente i locali; di predisporre una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco, di esporre una segnaletica esterna facilmente leggibile;
- L'utilizzo del Manuale di autocontrollo (H.A.C.C.P.) a garanzia costante dell'igiene degli alimenti;
- Di rispettare i turni di servizio che assicurano una adeguata copertura delle esigenze della cittadinanza di Milano;
- Di collaborare secondo la normativa vigente, con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- 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.

La Farmacia Comunale Parco Leonardo si impegna:

- Ad attivare servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le ASL e con le Associazioni di Volontariato, alla prenotazione di analisi e visite specialistiche ed eventuali altri possibili campi di intervento di tipo socio-sanitario;
- Ad effettuare un continuo e costante aggiornamento professionale dei farmacisti;
- Ad istituire servizi di autotest diagnostici di prima istanza, con l'ausilio di apparecchi automatici;
- A rimuovere, ove possibile, le barriere architettoniche esterne;
- A dotare tutto il personale di farmacia di cartellino di riconoscimento;
- A fare in modo che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- Ad effettuare una adeguata selezione di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia nel rispetto delle Normative Ministeriali Nazionali ed Europee;
- Ad una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno dei locali della farmacia;

- Ad organizzare e/o promuovere incontri con la cittadinanza su specifici temi di interesse comune; 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;
- A strutturare e sviluppare una comunicazione telematica (on line) riguardo ai temi legati alla salute ed alla formazione sanitaria;
- A promuovere in forma organizzata la consegna di farmaci a domicilio, soprattutto alle fasce deboli della popolazione (handicappati e anziani);
- A promuovere una rivista su temi specifici della salute e del benessere a carattere sociale/educativo;
- La Società si impegna ad ampliare la gamma dei servizi resi all'utenza oltre a quelli già descritti nella Carta dei Servizi, in ragione dell'evoluzione dell'attività delle farmacie e dei mutamenti nelle esigenze della collettività, con particolare riferimento alle fasce più deboli della stessa;
- 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 Sanitarie Locali ad eventuali iniziative di monitoraggio sia sugli effetti della farmacoterapia, sia sui consumi farmaceutici.

L'azione dei farmacisti della Farmacia Comunale Parco Leonardo 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 in accordo con le indicazioni fornite dall'Autorità Sanitaria nel recupero o nel mantenimento dello stato di salute del proprio cliente. 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 corrette modalità di assunzione.

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

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

Cortesia: è la ricerca del dialogo con il cliente improntato sulla disponibilità e la comprensione. Sono state predisposte Linee guida comportamentali per gli operatori sanitari della farmacia 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.

PREVENZIONE E SERVIZI PER LA SALUTE

Di seguito sono riportati i servizi offerti dalla Farmacia Comunale Parco Leonardo: per ciascuna attività svolta si è cercato di definire i fattori di qualità, intesi come i principi verso cui lo specifico servizio deve tendere, gli standard, cioè la modalità alla quale il servizio nella sua erogazione deve uniformarsi e gli indicatori, il modo in cui lo standard minimo può essere misurato 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: sempre ad opera del farmacista la dispensazione è accompagnata dalle avvertenze e suggerimenti per un uso sicuro e una conservazione corretta del farmaco.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
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 è necessario presentare la Tessera Sanitaria o la Carta Regionale dei Servizi con 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 alla Autorità sanitaria di qualsiasi reazione avversa o effetto collaterale denunciato dall'utente

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Tempestività	Esito fax al direttore tecnico pro tempore	Trasmissione immediata

DIFETTI DI FABBRICAZIONE: Segnalazione all'Autorità Sanitaria

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

COSMETOVIGILANZA: Segnalazione al Ministero della Salute

SERVIZI SPECIALIZZATI

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

L'elenco completo costantemente aggiornato dei Servizi presenti in farmacia è disponibile sul sito web di Farmacia Comunale Parco Leonardo (www.pharmamef.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, 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 per: cittadini con età superiore a 65 anni senza l'assistenza del farmacista; cittadini portatori di handicap superiore al 70%.

In particolari campagne dedicate all'ipertensione viene offerto gratuitamente a tutti i cittadini.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Garanzia valori rilevati	Frequenza controlli strumento	Collaudo ogni 6 mesi e manutenzione secondo necessita' e indicazioni delle ditte

Apparecchi automatici elettronici certificati e registrati come dispositivi medici che forniscono risposta scritta	Dati riportati su stampa referto o su app dedicata	Valori P.A. max e min e n. di 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 per: cittadini con età superiore a 65 anni senza l'assistenza del farmacista; cittadini portatori di handicap superiore al 70%.

In particolari campagne dedicate all'ipertensione viene offerto gratuitamente a tutti i cittadini.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Garanzia valori rilevati	Frequenza controlli strumento	Collaudo ogni anno e manutenzione secondo necessita' e indicazioni delle ditte
Apparecchi automatici elettronici certificati e registrati come dispositivi medici che forniscono risposta scritta	Dati riportati su stampa referto	Peso e altezza e BMI

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 servizio è a pagamento e 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 strumento	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 dalla Farmacia Comunale:

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. È riservato uno sconto del 10% per i cittadini con età superiore a 65 anni e del 20% per i cittadini portatori di handicap superiore al 70%.

Può essere effettuato gratuitamente dalla farmacia, in alcuni giorni dell'anno 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. È riservato uno sconto del 10% per i cittadini con età superiore a 65 anni e del 20% per i cittadini portatori di handicap superiore al 70%.

Può essere effettuato gratuitamente dalla farmacia, in alcuni giorni dell'anno in occasione di particolari campagne di screening per educazione e prevenzione sanitaria.

TRIGLICERIDI

Che cos'è Sono i 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.

Si effettua a pagamento. È riservato uno sconto del 10% per i cittadini con età superiore a 65 anni e del 20% per i cittadini portatori di handicap superiore al 70%.

Può essere effettuato gratuitamente dalla farmacia, in alcuni giorni dell'anno in occasione di particolari campagne di screening per educazione e prevenzione sanitaria.

SCHEDE DELLA SALUTE

E' la "tessera" sulla quale registrare i valori riscontrati ad ogni test di autodiagnosi effettuato per valutare l'andamento e fornire dati attendibili al proprio medico curante.

ECG ELETTROCARDIOGRAMMA IN TELEMEDICINA

Elettrocardiogramma a 12 derivazioni con referto immediato elaborato da Centro Specialistico Cardiologico. Il servizio in Telemedicina prevede anche la possibilità di consulto telefonico con lo specialista per informazioni e chiarimenti. Tempo di attesa del referto 90'

Si effettua a pagamento. È riservato uno sconto del 10% per i cittadini con età superiore a 65 anni e del 20% per i cittadini portatori di handicap superiore al 70%.

Può essere effettuato gratuitamente dalla farmacia, in alcuni giorni dell'anno in occasione di particolari campagne di screening per educazione e prevenzione sanitaria.

HOLTER PRESSORIO: CONTROLLO PRESSORIO 24 H

Noleggio dello strumento Holter per il monitoraggio della pressione arteriosa delle 24 h e referto da Centro medico specialistico in telemedicina.

Il farmacista attiva l'inizio delle misurazioni e, sempre per via informatica, scarica dopo 24 ore il tracciato che viene valutato dal Centro medico specialistico.

Il referto firmato da Medico specialista viene consegnato al cliente entro 24/48 ore.

Si effettua a pagamento. È riservato uno sconto del 10% per i cittadini con età superiore a 65 anni e del 20% per i cittadini portatori di handicap superiore al 70%.

Può essere effettuato gratuitamente dalla farmacia, in alcuni giorni dell'anno in occasione di particolari campagne di screening per educazione e prevenzione sanitaria.

SERVIZIO CUP

Centro Unificato di Prenotazioni .

La Farmacia Parco Leonardo di Fiumicino, tramite il sistema informatizzato di accesso CUP, provvede per il cittadino all'attività di prenotazione di diversi tipi di prestazione sanitaria.

Il cittadino, con la propria tessera sanitaria e fornito della richiesta del medico, può prenotare relativamente a prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle Aziende Ospedaliere e poliambulatori territoriali pubblici.

EROGAZIONE DI AUSILI PER LA PROTESICA MINORE

E' attiva attraverso il sistema Web-Care, in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale, la distribuzione di ausili e presidi per pazienti diabetici.

CONSEGNA DI PRODOTTI DESTINATI AD UNA ALIMENTAZIONE PARTICOLARE

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

- alimenti privi di glutine per pazienti celiaci

- alimenti aproteici per pazienti nefropatici

NOLEGGIO APPARECCHI ELETTROMEDICALI

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

Il noleggio prevede il pagamento di una quota giornaliera.

Apparecchiature disponibili:

- Aerosol - strumento di tipo meccanico a membrana.

Macchina di cortesia: in caso di impossibilità di utilizzo del proprio apparecchio aerosol ancora in condizioni di garanzia, il servizio di noleggio per tutto il periodo occorrente alla riparazione è gratuito.

- Bilancia pesa - neonati - strumenti di precisione per la valutazione del peso del neonato; possono essere in versione elettronica o meccanica.
- Tiralatte elettrico - per facilitare l'assunzione di latte materno al neonato.

NOLEGGIO AUSILI SANITARI

Possibilità di attivare il servizio di noleggio di stampelle, carrozzelle e altri ausili sanitari.

Il noleggio prevede il pagamento di una quota giornaliera.

I NOSTRI SERVIZI PER IL BENESSERE

ANALISI PELLE

Utile per scegliere il cosmetico più adatto al proprio tipo di pelle e alle proprie esigenze. Si possono rilevare i seguenti 5 parametri cutanei:

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

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

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

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

ANALISI CAPELLO

Valutazione dello stato di salute del capello, di trattamenti cosmetici o ambientali aggressivi, dello stato generale di benessere.

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

FORATURA LOBI AURICOLARI

Foratura dei lobi auricolari con posizionamento orecchini sterili in piena sicurezza

INTOLLERANZE ALIMENTARI

Il “Food decetive Test” è una test per le intolleranze alimentari designato ad identificare quei cibi che scatenano la produzione di anticorpi IgG. È sufficiente prelevare un piccolo quantitativo di sangue per individuare le reazioni avverse a proteine alimentari. Si basa sul dosaggio di anticorpi di classe G (IgG). Si evidenziano eventuali intolleranze ai singoli alimenti per permetterne l’esclusione o la riduzione temporanea dalla propria dieta.

In soli 40 minuti, con sole poche gocce di sangue, è possibile ottenere la risposta alla reazione di 59 cibi comuni.

Si effettua a pagamento

ALTRI SERVIZI UTILI PER IL CITTADINO

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

LA FARMACIA PER TUTTI

CONSIGLIO E RISPARMIO

In ogni momento e stagione dell’anno, la Farmacia Comunale Parco Leonardo è sempre attenta alle esigenze della salute e benessere di tutta la famiglia con speciali offerte sulle patologie stagionali, sulla prevenzione e sulla cura della persona:

Attività promozionali sul parafarmaco con elevati sconti pubblicizzati attraverso un volantino trimestrale disponibile presso la farmacia.

Attività promozionali su OTC e Generici che consente ai cittadini di risparmiare sul prezzo al pubblico di farmaci senza obbligo di prescrizione, pubblicizzati attraverso un volantino trimestrale disponibile presso la farmacia

Divulgazione anche attraverso supporti informatici 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 LINFAPLUS, 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 o premi e offre promozioni e servizi specifici.

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

CARTA OVER 65

La carta è gratuita e di esclusivo possesso del cittadino con età superiore a 65 anni. Può essere fatta direttamente in farmacia dietro presentazione di documento di identità in corso di validità. Solo dietro esposizione della stessa da parte del possessore, la carta dà diritto ai seguenti sconti e servizi che non sono cumulabili con altre promozioni, offerte e carte:

- sconto del 10% sui prodotti di igiene, bellezza
- sconto del 10% per assistenza domiciliare infermieristica su prenotazione
- sconto del 10% per accompagnatore per visite ospedaliere su prenotazione

- misurazione della pressione gratuita
- controllo del peso ed altezza gratuito
- sconto del 10% per servizio di holter pressorio ed ECG effettuati in telemedicina con refertazione da ritirare direttamente in Farmacia
- sconto del 10% per test di helicobacter pylori ed intolleranze alimentari.
- Sconto del 20% per test autodiagnostici per la rilevazione di colesterolo, glicemia e trigliceridi.
- Controllo gratuito dell'udito una volta al mese secondo programmazione annuale della Farmacia
- Consegna gratuita farmaci a domicilio un giorno fisso a settimana

CARTA AMICA PER PORTATORI DI HANDICAP SUPERIORE AL 70%

La carta è gratuita e di esclusivo possesso del cittadino portatore di handicap superiore al 70%. Può essere fatta direttamente in farmacia dietro presentazione di documento di identità in corso di validità e certificato che attesti i requisiti previsti. Solo dietro esposizione della stessa da parte del possessore, la carta dà diritto ai seguenti sconti e servizi che non sono cumulabili con altre promozioni, offerte e carte:

- sconto del 20% sui prodotti di igiene, bellezza
- sconto del 10% sul parafarmaco
- sconto del 20% per assistenza domiciliare infermieristica su prenotazione
- sconto del 20% per accompagnatore per visite ospedaliere su prenotazione
- misurazione della pressione gratuita
- controllo del peso ed altezza gratuito
- sconto del 20% per servizio di holter pressorio ed ECG effettuati in telemedicina con refertazione da ritirare direttamente in Farmacia
- sconto del 20% per test di helicobacter pylori ed intolleranze alimentari.
- Sconto del 20% per test autodiagnostici di rilevazione del colesterolo, glicemia e trigliceridi.
- Controllo gratuito dell'udito una volta al mese secondo programmazione annuale della Farmacia
- Consegna gratuita farmaci a domicilio

CARTA PREMAMAN

La carta è gratuita e di esclusivo possesso della mamma in gravidanza. Può essere fatta direttamente in farmacia dietro presentazione di documento di identità in corso di validità e certificato di analisi che attesti i requisiti previsti. Ha durata per tutto il periodo della gravidanza a fino al 5° mese del nascituro e solo dietro esposizione della stessa da parte del possessore, la carta dà diritto ai seguenti sconti e servizi che non sono cumulabili con altre promozioni, offerte e carte:

- sconto del 10% sui parafarmaci necessari alla mamma e al bambino*

* Per legge non è possibile applicare sconti sui latti per l'infanzia di tipo 1

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 assicurato dalla Farmacia e, in base alla convenzione sottoscritta, ha diritto ad **uno sconto del 5% sul parafarmaco e sui medicinali veterinari, addizionabile ad eventuali offerte e promozioni, con l'eccezione dell'acquisto di farmaci e del pagamento di ticket.**

INCONTRA LA SALUTE

Servizio di consulenza del farmacista al cittadino per rispondere alle problematiche inerenti al mantenimento della salute, sull'uso corretto dei farmaci e altri prodotti trattati in Farmacia. Informazioni e materiale gratuito per conoscere la salute e il benessere.

Inoltre la Farmacia Comunale Parco Leonardo garantisce

- **L'esposizione ai cittadini dei prezzi dei prodotti commercializzati, in maniera chiara e ben visibile;**
- **L'adozione di misure di regolamentazione dell'accesso al servizio CUP per la riservatezza.**

LE INIZIATIVE

La Farmacia Comunale Parco Leonardo promuove in modo convinto e costante interventi per la prevenzione ed educazione alla salute.

In sintonia con le indicazioni dei Piani di Salute e delle Azioni sostenute dal Ministero della salute 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,

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 promozione servizi, per acquisire comportamenti corretti e conoscenza delle principali patologie, per evitarne l'insorgenza o le complicanze.

In collaborazione con Aziende Sanitarie Locali, Istituti Scolastici, Parrocchie, Associazioni Onlus, farmacisti aziendali ed esperti nei vari settori sono a disposizione per incontri gratuiti a studenti e cittadini su tematiche per la salute di interesse generale e sull'uso corretto del farmaco.

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.

COME MIGLIORARE LA QUALITÀ

LA VERIFICA

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 la Farmacia si impegna a rispettare.

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

La farmacia Comunale Parco Leonardo 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.

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, Farmacia Comunale Parco Leonardo invita i cittadini utenti a comunicare reclami e suggerimenti all'indirizzo di posta elettronica: pharmamefsrl@gmail.com mettendo all'oggetto Servizi Professionali e Qualità

oppure

- inoltrare via fax il modulo reclami/segnalazioni predisposto, intestato a:

Farmacia Comunale Parco Leonardo - Pharmamef srl, all'attenzione Ufficio Servizi Professionali e Qualità Italia, fax n° 0665004407.

- Inviare via posta ordinaria il modulo reclami/segnalazioni predisposto, al seguente indirizzo: Ufficio Servizi Professionali e Qualità Farmacia Comunale Parco Leonardo Via del Bramante, 49/a - 00054 Fiumicino (Roma).

Il modulo reclami/segnalazioni, avendo cura di compilare ogni parte ivi richiesta, è recuperabile presso la Farmacia Comunale Parco Leonardo o sul sito internet www.pharmamef.it.

La Farmacia Comunale Parco Leonardo 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 due 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.

MODULO SEGNALAZIONE E RECLAMI

N o m e C o g n o m e

N° telefonico casacellularee-mail.....

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

Descriva qui la sua segnalazione o il motivo del suo reclamo

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

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

Indirizzo farmacia interessata

V i a

D a t a F i r m a (d e l c l i e n t e)

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

N o m e C o g n o m e

N° telefonico casacellularee-mail.....

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

INFORMATIVA PRIVACY

Il trattamento dei dati forniti a Farmacia Comunale Parco Leonardo-Pharmamef srl è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo ed avverrà in conformità al decreto legislativo 196/2003 . Per tale ragione i predetti dati potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati e di esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Dlgs 196/2003, rivolgendosi per tutto ciò al Responsabile del trattamento dei dati personali. Per esercitare il diritto occorre scrivere a : Ufficio Servizi Professionali e Qualità Farmacia Comunale Parco Leonardo Via del Bramante, 49/a - 00054 Fiumicino (Roma).

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

VALIDITÀ DELLA CARTA

Ultima edizione dell'8/9/2017 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.