



FARMACIE COMUNALI
SAN DONATO MILANESE

CARTA DEI SERVIZI edizione 2020

Perché una carta dei servizi?

Le Farmacie Comunalì di San Donato Milanese hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza quali sono i **servizi che possono erogare e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi**, precisandone i rispettivi specifici indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la **CARTA DEI SERVIZI**, documento introdotto nella nostra legislazione dal Decreto Legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in Legge l'11 luglio 1995 n.273 (G.U. 11/07/1995 n.160), proprio per i soggetti erogatori di servizi pubblici.

Un documento, dunque, **con il quale intendiamo stringere un patto sulla qualità e diffondere fiducia nei cittadini** e con il quale intendiamo riaffermare con chiarezza quel ruolo e quei valori peculiari della farmacia italiana, **che mai come oggi** la devono differenziare nettamente dagli altri esercizi e servizi rivolti al pubblico.

Il ruolo della farmacia

I farmacisti sono da oltre 700 anni al servizio del cittadino.

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 dove ricevere delle cure sanitarie, anche di primo soccorso.**

La farmacia ha spesso assolto, ed assolve tuttora, non solo al suo servizio fondamentale che **è la dispensazione dei 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 il moltiplicarsi delle comunicazioni sanitarie porta a fenomeni di confusione: il cittadino non sempre riesce a selezionare le tante informazioni, anche contraddittorie, a cui può accedere o a cui viene sottoposto. Emerge quindi, **la necessità che il farmacista si ponga come affidabile consulente socio-sanitario e professionista della salute.**

La nostra storia

1963

Nasce la prima Farmacia Comunale di San Donato Milanese in via Brenta (l'attuale Comunale n.1)

1975

le farmacie comunali diventano tre, apre la sede in via Kennedy (l'attuale Comunale n.3)

1994

L'Azienda Municipalizzata viene trasformata in Azienda Comunale dei Servizi

2016

Dopo un lungo percorso torna ad essere Azienda Speciale per la gestione delle quattro Farmacie Comunali.

1972

Viene aperta la seconda Farmacia Comunale in via Gramsci (l'attuale Comunale n.2)

1986

Si aggiunge la sede in via Europa, la Comunale n.4

2008

ACS diventa una SRL

2012

l'Azienda viene messa in liquidazione

Chi siamo

Le Farmacie comunali di San Donato Milanese sono intese non solo come punto per la distribuzione dei farmaci e di prodotti per il benessere, **ma come veri e propri centri per l'erogazione di servizi per la salute e come luoghi d'incontro dove il cittadino può trovare informazioni e consulenze specialistiche.** Le Farmacie Comunali gestite da ACF intendono erogare ai cittadini un servizio farmaceutico di **qualità che risponda ad un'esigenza di professionalità, accessibilità, trasparenza e servizi aggiuntivi utili per la salute e il benessere.** Attualmente nelle Farmacie Comunali di San Donato Milanese operano n°17 farmacisti e n°3 commessi di Farmacia. 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.** Partecipano ad attività continue di aggiornamento secondo le disposizioni ministeriali che prevedono eventi formativi validati su importanti tematiche del settore, circa 150 ore di formazione ogni triennio, inoltre i farmacisti effettuano **corsi di aggiornamento e formazione sulle tematiche professionali emergenti,** quali omeopatia, fitoterapia, dermocosmesi, per **essere aggiornati e in grado di rispondere con competenza a tutte le domande poste dalla clientela.**

Principi fondamentali

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.

DIRITTO DI SCELTA

il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga più opportuno, senza discriminarlo nei confronti dei clienti abituali, ma fornendo a tutti gli utenti informazioni e consigli anche rispetto a prodotti e servizi reperiti in altri punti vendita.

CONTINUITÀ

I servizi propri della Farmacia sono offerti in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema di aperture ampie in modo tale da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in tempo adeguato.

IMPARZIALITÀ

Intesa come capacità di operare per il proprio cliente/paziente 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.

PARTECIPAZIONE

al cliente viene garantita la possibilità di partecipare alla prestazione di servizi, di produrre osservazioni, formulare suggerimenti e critiche utili al continuo miglioramento. Sono inoltre garantiti l'ascolto e l'elaborazione di un celere riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

EFFICACIA

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 utili rispetto alle corrette modalità di assunzione.

EFFICIENZA

i farmacisti operano per mantenere alti i livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate e la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino.

TRASPARENZA

intesa come lo sforzo degli operatori presenti in farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire il prodotto più consono all'esigenza del cliente al minor costo possibile.

CORTESIA

è la ricerca del dialogo con il cliente improntato sulla disponibilità, sull'ascolto e sulla comprensione.

RISERVATEZZA

il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tantomeno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino ha, eventualmente, usufruito.

Mission e obiettivi

La dispensazione del farmaco è un atto sanitario a **tutela della salute e dell'integrità psico-fisica del paziente**. È prerogativa esclusiva del farmacista, in farmacia, dispensare medicinali e consigli, garantendo un'informazione sanitaria chiara, corretta e completa, con **particolare riferimento all'uso appropriato dei farmaci**, alle loro controindicazioni, agli effetti collaterali e alla loro conservazione. Il farmacista promuove l'automedicazione responsabile e scoraggia l'uso di medicinali di automedicazione quando esso non è giustificato da esigenze terapeutiche.

ACF intende rafforzare ed esplicitare la propria missione sociale, diventando un punto di riferimento per la cittadinanza: non solo, attività per la vendita di farmaci, ma **forza attiva per la salute dell'individuo e dell'intera collettività**, attraverso azioni mirate di prevenzione e sostegno sociale. Per diventare ed essere percepite dai cittadini come **LA FARMACIA AL SERVIZIO DELLA SOCIETÀ**. La nostra linea guida è **“prenderci cura del benessere del cittadino”**, ponendolo al centro di ogni attività, servizio e iniziativa. L'obiettivo primario è il soddisfacimento dei suoi bisogni.

Servizi

La dispensazione del farmaco è un atto a tutela della salute e dell'integrità psico-fisica del paziente. **È prerogativa esclusiva del farmacista, dispensare medicinali e consigli, garantendo un'informazione sanitaria chiara, corretta e completa, con particolare riferimento all'uso appropriato dei farmaci,** alle loro controindicazioni, agli effetti collaterali e alla loro conservazione. Il farmacista promuove l'automedicazione responsabile e scoraggia l'uso di medicinali di automedicazione quando esso non è giustificato da esigenze terapeutiche.

Al farmacista spetta, inoltre, un compito assai delicato: **mediare tra il cittadino e il Servizio Sanitario Nazionale.** La farmacia fa, infatti, da trait d'union fra le esigenze razionali dei pazienti e le leggi in costante evoluzione.

ACF ha, nel corso degli anni, recepito i mutamenti del settore farmaceutico/sanitario, **ampliando la gamma di servizi offerti in farmacia e mirando alla piena soddisfazione del cliente/paziente.**

Servizi base

DISPENSAZIONE MEDICINALI

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia che il prodotto sia disponibile

INDICATORI

Presenza/assenza prodotto

STANDARD

90% disponibilità immediata

Tempo di approvvigionamento

Tempo di attesa

98% entro 8 ore – 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 ai fini della detrazione fiscale.

FORNITURA MEDICINALI PER LA TERAPIA DEL DOLORE

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

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia che il prodotto sia disponibile

INDICATORI

Reperimento entro 24 ore se disponibile nei magazzini di distribuzione intermedia

STANDARD

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

Tempestività

INDICATORI

Esito comunicazione a Ministero Salute

STANDARD

Trasmissione immediata

DIFETTI DI FABBRICAZIONE

Segnalazione all'Autorità Sanitaria

FATTORI DI QUALITÀ

Tempestività

INDICATORI

Esito della segnalazione

STANDARD

Trasmissione immediata

Servizi specializzati

Le Farmacie Comunalì di San Donato Milanese dispongono di box o spazi opportunamente dedicati ai servizi per la salute.

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 l'ipertensione, condizione nella quale la pressione è più elevata della norma. Permette di attivare precocemente le misure ed i comportamenti adatti al fine di abbassarne i valori. Il paziente può conoscere l'andamento della propria pressione arteriosa nel corso del tempo e avere una serie di dati attendibili per il medico curante. La misurazione viene effettuata con sfigmomanometri automatici utilizzabili autonomamente dall'utente, con l'assistenza del farmacista.

IL SERVIZIO È GRATUITO

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia valori rilevati

Apparecchi automatici che forniscono risposta scritta

INDICATORI

Frequenza controlli strumenti

Dati riportati su stampa referto

STANDARD

Manutenzione costante secondo indicazioni delle ditte produttrici

Valori P.A. max, min e n° pulsazioni

CONTROLLO PESO

Che cos'è. E' la misurazione del proprio stato di forma espresso in chilogrammi. Viene effettuato tramite bilance meccaniche.

A cosa serve. Serve a valutare l'andamento del proprio peso forma e ad assumere i corretti stili alimentari. Il farmacista è a disposizione per fornire indicazioni e consigli per una sana ed adeguata alimentazione.

IL SERVIZIO È GRATUITO

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia valori rilevati

INDICATORI

Frequenza controlli
strumenti

STANDARD

Manutenzione costante
secondo indicazioni delle
ditte produttrici

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 ESPOSTO NEL BOX O SPAZIO RISERVATO SU LOCANDINA AFFISSA IN FARMACIA IN POSIZIONE BEN VISIBILE, CON CARATTERI LEGGIBILI.

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia valori rilevati

INDICATORI

Frequenza controlli
strumenti

STANDARD

Manutenzione costante
secondo indicazioni delle
ditte produttrici

Esistenza di box o area
separata

Riservatezza

Presenza di elemento
separatore dal resto della
Farmacia

• 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.

IL SERVIZIO È GRATUITO

• COLESTEROLEMIA

Che cos'è. Si tratta 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.

SI EFFETTUA A PAGAMENTO.

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:

- **Stampelle** – stampelle con altezza regolabile
- **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 viene fornito un apparecchio di avanzata tecnologia analogo a quelli utilizzati nei reparti di neonatologia.
- **Sedia a rotelle** – sedia a rotelle di varie dimensioni sia per adulti che per bambini
- **Deambulatore** – dispositivo medico che viene utilizzato da persone disabili o anziane che hanno bisogno di un ulteriore sostegno per mantenere un adeguato equilibrio o la stabilità mentre deambulano, vengono noleggiati quello ascellare, quello da interno e quello da esterno.
- **Apparecchio per magnetoterapia** - è un apparecchio che genera dei campi elettromagnetici, utilizzati per stimolare la formazione di nuovo tessuto osseo nelle fratture delle ossa.

ECCG

Che cos'è. L'holter cardiaco, per maggior precisione elettrocardiogramma dinamico di Holter, è un dispositivo medico che permette di effettuare una registrazione dell'attività elettrica del cuore nell'arco di 24-48 ore.

A cosa serve. Serve per effettuare un monitoraggio continuo dell'elettrocardiogramma durante le normali attività quotidiane del paziente. A differenza del classico elettrocardiogramma, che dura solo pochi secondi, l'utilizzo dell' holter consente di ottenere informazioni più dettagliate e complete sull'attività cardiaca.

SI EFFETTUA A PAGAMENTO.

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia valori rilevati

INDICATORI

Frequenza controlli
strumenti

STANDARD

Manutenzione costante
secondo indicazioni delle
ditte produttrici

Esistenza di box o area
separata

Riservatezza

Presenza di elemento
separatore dal resto della
Farmacia

HOLTER CARDIACO

Che cos'è. L'holter cardiaco, per maggior precisione elettrocardiogramma dinamico di Holter, è un dispositivo medico che permette di effettuare una registrazione dell'attività elettrica del cuore nell'arco di 24-48 ore.

A cosa serve. Serve per effettuare un monitoraggio continuo dell'elettrocardiogramma durante le normali attività quotidiane del paziente. A differenza del classico elettrocardiogramma, che dura solo pochi secondi, l'utilizzo dell'holter consente di ottenere informazioni più dettagliate e complete sull'attività cardiaca.

SI EFFETTUA A PAGAMENTO.

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia valori rilevati

INDICATORI

Frequenza controlli
strumenti

STANDARD

Manutenzione costante
secondo indicazioni delle
ditte produttrici

Esistenza di box o area separata

Riservatezza

Presenza di elemento separatore dal resto della Farmacia

HOLTER PRESSORIO

Che cos'è. Con il **termine holter** pressorio ci si riferisce ad un **esame diagnostico non invasivo**, per niente doloroso o spaventoso, finalizzato alla misurazione della pressione **arteriosa nell'arco di 24 ore**. Questo esame viene svolto **utilizzando uno strumento**, molto simile al misuratore tradizionale della pressione, composto da uno **sfigmomanometro portatile**, di dimensioni ridotte, che viene indossato dal paziente. **A cosa serve.** L'Holter pressorio è uno strumento importante per verificare l'esistenza di: ipertensione arteriosa instabile.

SI EFFETTUA A PAGAMENTO.

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia valori rilevati

INDICATORI

Frequenza controlli strumenti

STANDARD

Manutenzione costante secondo indicazioni delle ditte produttrici

Esistenza di box o area separata

Riservatezza

Presenza di elemento separatore dal resto della Farmacia

Servizio farmacia oncologica

Le Farmacie Comunali n.1 e n.4 nel corso dell'anno 2019 hanno ricevuto la certificazione, da parte di un ente di certificazione accreditato, **di FARMACIE ONCOLOGICHE**. In tali farmacie sarà presente un farmacista opportunamente formato per offrire ai pazienti oncologici **un servizio di supporto a quello degli specialisti con consigli mirati relativi consigli alimentari, consigli dermatologici ecc.**

IL SERVIZIO È GRATUITO

DEFIBRILLATORE

L'arresto cardiocircolatorio (Acc) è una delle principali cause di morte nei paesi industrializzati. Studi clinici condotti in Europa e negli Stati Uniti dimostrano che l'Acc **colpisce 1 persona su 1000**. Nel nostro paese ogni anno si contano circa 60.000 morti per Acc, di cui almeno il 25% potrebbe essere salvato con un intervento di rianimazione, purché effettuato entro pochi minuti dall'Acc. L'unico trattamento dimostratosi efficace, a patto che venga eseguito tempestivamente, **è la defibrillazione precoce, preceduta dalla rianimazione cardiopolmonare**. La defibrillazione è, perciò, una manovra salvavita che deve essere effettuata al più presto e la normativa in vigore (Legge n. 120 del 3 aprile 2001 "Utilizzo dei defibrillatori semiautomatici -Dae- in ambiente extraospedaliero") ne permette l'applicazione anche da parte di personale non medico e non infermieristico, purché abilitato da idonea formazione validata e sistematicamente verificata.

Tutte le 4 farmacie comunali di San Donato Milanese sono dotate di un Dae, in considerazione della funzione di servizio che la farmacia e i farmacisti rivestono nel contesto sociale del territorio. **L'Azienda attiva per i suoi farmacisti un percorso di formazione e aggiornamento**, che consiste in corsi teorico-pratici di Bls con Dae (BlS-D) tenuti a cura della Centrale Operativa del 118, al termine dei

quali si acquisisce l'attestato all'uso del Dae secondo la Dgr 13-8005 del 14-01-2008, previo superamento di un test finale

IL SERVIZIO È GRATUITO

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia valori rilevati

INDICATORI

Frequenza controlli
strumenti

STANDARD

Manutenzione costante
secondo indicazioni delle
ditte produttrici

PREPARAZIONI GALENICHE

La Farmacia Comunale n.1 è dotata di un laboratorio galenico interno grazie al quale possiamo realizzare preparazioni galeniche magistrali ad uso umano e veterinario, preparazioni officinali e dermocosmetiche.

La preparazione galenica è parte integrante della pratica in farmacia e permette di garantire assistenza farmaceutica.

Le preparazioni possono essere principalmente di due tipologie:

- **Preparazioni galeniche magistrali:** il medicinale è preparato dietro prescrizione di ricetta medica specifica per il paziente.
- **Preparazioni galeniche officinali:** il medicinale è preparato secondo le indicazioni della Farmacopea italiana ed europea, con perizia e professionalità dalla farmacista responsabile del laboratorio della nostra farmacia.

Tipologia di preparazioni possibili: pomate, unguenti, capsule, emulsioni, sciroppi e soluzioni

I vantaggi delle preparazioni galeniche magistrali sono molteplici.

Ne ricordiamo alcuni:

- Personalizzazione del dosaggio in base alle necessità del paziente
- Possibilità di usare principi attivi difficilmente reperibili
- Possibilità di variare gli eccipienti per pazienti intolleranti
- Risparmio sulla spesa farmaceutica (possono costare anche oltre il 20% in meno dei prodotti industriali)

SI EFFETTUA A PAGAMENTO.

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia della sicurezza del prodotto

INDICATORI

Norme di buona preparazione

STANDARD

Professionista qualificato

CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO

La consegna a domicilio di farmaci, attivata dalle farmacie in favore di persone particolarmente fragili, **rientra in un quadro di grande attenzione alle esigenze** di salute espresse da una popolazione che invecchia e in cui aumenta il livello di cronicità. **Le Farmacie Comunali di San Donato Milanese offrono a tutti i cittadini tale servizio attraverso la piattaforma Pharmap.**

SI EFFETTUA A PAGAMENTO.

FATTORI DI QUALITÀ

Garanzia della consegna nei tempi stabiliti

INDICATORI

24-48 ore secondo come concordato

STANDARD

Monitoraggio continuo da parte del personale di ACF

SCREENING COLON RETTO

con ritiro campioni organici ed invio al laboratorio ASL

Le Farmacie Comunali partecipano al **programma di prevenzione del carcinoma colon-retto dell'ATS Melegnano e della Martesana**, sono impegnate ad informare i cittadini sull'importanza dello screening colon retto e a consegnare il kit, fornito dall'ATS, per effettuare il test. **Ne curano poi il ritiro, la conservazione e la consegna presso le sedi del distretto ATS.**

EROGAZIONE DI AUSILI PER LA PROTESICA MINORE

È attiva attraverso la **piattaforma WEBCARE** la distribuzione di ausili e presidi per pazienti diabetici, per incontinenti, per stomizzati. È attiva anche la **distribuzione di alimenti dietetici destinati ad una alimentazione particolare quale quella per nefropatici e celiaci.**

Il cittadino si presenta direttamente in Farmacia ed il farmacista, collegandosi via internet con l'ATS **stampa il piano terapeutico del paziente stesso**, la ricetta con la descrizione mensile dei presidi da erogare e consegna quanto prescritto.

Servizi per il benessere

INTOLLERANZE ALIMENTARI

Si evidenziano eventuali intolleranze ai singoli alimenti per permetterne l'allontanamento temporaneo dalla propria dieta. **È possibile rilevare l'intolleranza a diversi alimenti secondo il metodo Aller Elisa.** 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. **Il servizio è attivo presso la Farmacia Comunale n.1** e viene effettuato preferibilmente prendendo appuntamento negli orari di apertura del punto vendita.

SI EFFETTUA A PAGAMENTO.

FORATURA DEI LOBI AURICOLARI

La foratura è praticata presso la Farmacia Comunale n.1 da un operatore sanitario esperto, mediante modalità ben specifiche e accurate con un innovativo sistema di foratura con appositi dispositivi medicali monouso sterili, tali da garantire una foratura delicata, sicura, precisa ed assolutamente indolore. Vengono utilizzati gioielli anallergici in plastica medica o titanio medicale. Il servizio non necessita di appuntamento.

SI EFFETTUA A PAGAMENTO.

Standard di qualità dei servizi erogati

La farmacia:

- **Attiva servizi** integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le Aziende Sanitarie Locali, con le organizzazioni di cittadini e di volontariato, ecc., con particolare riferimento alla prenotazione di analisi e visite specialistiche presso i servizi del SSN, all'erogazione di farmaci a domicilio e alle terapie domiciliari. - Fornisce tutte le informazioni e si adopera per garantire l'accesso ai farmaci ed alle terapie anche ai cittadini al di fuori del proprio territorio di residenza.
- **Si impegna** ad instaurare un rapporto di collaborazione con il medico prescrittore, onde evitare, anche dal punto di vista burocratico, disagi ai cittadini.
- **A supporto dei medici** e in sinergia con altri professionisti sanitari, si informa sul decorso delle terapie e ne monitora l'andamento. Offre suggerimenti per una corretta assunzione delle terapie al fine di rafforzare l'aderenza terapeutica.
- **Prevede un'area specifica** per l'erogazione di servizi aggiuntivi, quali la misurazione della pressione, l'effettuazione di test diagnostici di prima istanza e altri servizi previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni/servizi erogati rispondono a standard di qualità e sicurezza validati, anche se offerti da altri operatori.

- **Al fine di garantire** tanto una corretta assunzione dei farmaci prescritti quanto la riduzione di sprechi, si impegna nella promozione di attività rivolte ai cittadini inerenti la conservazione ed il mantenimento dei farmaci (es.: iniziative rivolte alle persone più anziane su medicinali acquistati da tempo per informarle circa eventuali scadenze o sulla effettiva utilizzabilità; indicazioni sulla corretta modalità di conservazione dei farmaci, sul loro smaltimento, ecc.).
- **In caso di farmaci consigliati dal farmacista**, si impegna a suggerire quelli più utili ed economici per il trattamento del disturbo riferito, al di fuori di logiche di mercato.
- **Accoglie suggerimenti e segnalazioni dei cittadini** e si attiva per migliorare il servizio offerto al fine di renderlo più vicino ai bisogni espressi.
- **Promuove e collabora** a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, della gestione della salute a partire dalla prevenzione. Sostiene e partecipa ad attività di organizzazioni di tutela dei diritti e di associazioni di pazienti.

Le farmacie

Le Farmacie Comunali di ACF coprono, quasi omogeneamente, **tutto il territorio comunale**. La mappa riportata nella pagina precedente mostra la localizzazione delle singole farmacie e le corrispondenti zone servite.

sede amministrativa: via Unica Bolgiano 16

tel: 02.51.81.311 • fax: 02.55.60.13.64 • email: acf@acf-sandonato.it

FARMACIA COMUNALE N. 1 - Direttore: Dr.ssa Grazia Arena. È la farmacia più antica, il nucleo storico dell'intera azienda, **aperta fin dal 1958.**

Sede: Piazza Tevere 16 **tel:** 02-52.71.113 • **email:** farmaciauno@acf-sandonato.it

Orari:

8.30 - 12.30 e 15.30 - 19.30 dal lunedì al sabato

FARMACIA COMUNALE N. 2 - Direttore: Dr.ssa Stefania Piva

sede: via Gramsci 14 **tel:** 02.52.70.363 **email:** farmaciadue@acf-sandonato.it

Orari:

8.30 – 12.30 15.30 - 19.30 • sabato e domenica chiuso

FARMACIA COMUNALE N. 3 - Direttore: dr.ssa Vanda Ionata

sede: via Triulziana 14 **tel:** 02.51.35.62 • **email:** farmaciatre@acf-sandonato.it

Orari:

8.30 - 12.30 • 15.30 - 19.30 • sabato e domenica chiuso

FARMACIA COMUNALE N. 4 - Direttore: Dr.ssa Irene Sordini

sede: via Europa 7 **tel:** 02.52.72.801 • **email:** farmaciaquattro@acf-sandonato.it

Orari

8.30 - 19.30 dal lunedì al venerdì

9.00 - 13.00 sabato

La tutela

Ogni cittadino fruitore dei servizi erogati dalle nostre farmacie **ha il diritto di esigere l'osservanza dei Principi Fondamentali esposti in questa Carta dei Servizi.** L'Azienda garantisce ai cittadini la massima informazione in merito alle attività svolte e ai servizi erogati. **Garantisce inoltre la partecipazione dei cittadini tramite l'acquisizione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.** In tale ottica verranno periodicamente attuate iniziative di customer satisfaction mediante indagini periodiche sul gradimento dei servizi erogati ai cittadini. **Ogni cittadino può esporre le proprie rimostranze mediante la compilazione dell'apposito modulo di reclamo** direttamente al direttore o al direttore incaricato della farmacia, in forma anche riservata; nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal responsabile, potrà rivolgersi personalmente o per il tramite delle Associazioni dei Consumatori alla sede di ACF Azienda Comunale Farmacie. **L'ufficio deputato alla gestione dei reclami si impegna a rispondere entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela.** Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche al farmacista in questione. Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente ACF Azienda Comunale Farmacie-Azienda Speciale del Comune di San Donato Milanese ha assunto mediante la presente Carta dei Servizi. Il cittadino personalmente o per il tramite dell'associazione a cui lo stesso si è rivolto **potrà inviare il modulo di reclamo** (da ritirare presso gli uffici o da scaricare dal sito internet www.farmaciecomunalesandonato.it) attraverso una comunicazione **per posta ordinaria o tramite mail all'indirizzo: acf@acf-sandonato.it.**