

# **CARTA SERVIZI**

edizione 2019

## **PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?**

Perché è doveroso mettere a disposizione dei cittadini/utenti un documento di trasparenza in cui vengano esplicitate in modo semplice e dettagliato le informazioni necessarie per la conoscenza puntuale dei servizi offerti e per il loro possibile utilizzo, con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizi e utenti.

La Carta fornisce anche le dovute indicazioni per chiedere semplici informazioni o sporgere reclami, mettendo così al centro le esigenze del cliente.

La Carta dei Servizi è essenziale per la tutela dei diritti del consumatore, è una sorta di patto che vincola l'ente di fronte al cittadino, una dichiarazione unilaterale con la quale l'ente si assume l'obbligo di offrire degli specifici servizi e l'utente ha il diritto di pretendere il rispetto di tali servizi, perciò, oltre ad essere una guida, deve essere stimolo per mantenere alto il livello delle proprie attività e per eventuali miglioramenti.

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994, in Gazz. Uff., 22/2/1994, n. 43), ha fissato i principi che sono alla base delle carte dei servizi - uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, principi che è necessario adottare allo scopo di perseguire la politica che pone il cittadino al centro delle attività svolte da qualunque ente erogatore, pubblico o privato.

Uguaglianza	Va assicurata la parità di trattamento, senza discriminazione alcuna per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica; inoltre vanno garantite pari condizioni di servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.
Imparzialità	Il comportamento dei gestori deve sempre essere ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
Continuità	L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di forza maggiore che determini l'interruzione del servizio o l'erogazione dello stesso in modo non regolare, si devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
Diritto di scelta	L'utente deve essere messo in grado di scegliere tra i diversi soggetti che erogano lo stesso servizio nel territorio.
Partecipazione	Al cliente deve essere garantita la possibilità di partecipare alla prestazione dei servizi, di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e critiche utili ad un continuo miglioramento. Sono inoltre garantiti l'ascolto, l'elaborazione ed un immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.
Efficienza ed efficacia	I soggetti erogatori sono tenuti ad approntare le misure idonee a garantire l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione dei servizi.
A chi serve?	La Carta dei Servizi serve ai cittadini ed è quindi per essi e con essi che viene pensata, scritta, modificata e divulgata.



## Indice

L'azienda	5
Mission e obiettivi	6
I servizi	8
Misurazione della pressione	
Analisi del sangue	
Defibrillatori	
Schede informative	
Alimenti per celiaci	
Prenotazione visite specialistiche	
Prenotazione farmaci via internet	
Preparazioni galeniche	
Elettrocardiogramma ECG e Holter pressorio	
Foratura lobi auricolari	
Servizio fax per i pazienti TAO	
Servizio di logopedia	
Ambulatorio vertigini	
Le farmacie	13
Distribuzione sul territorio	
Farmacia comunale n.1   Porta Mare	
Farmacia comunale n.2   Estense	
Farmacia comunale n.3   Gaibanella	
Farmacia comunale n.4   Arianuova	
Farmacia comunale n.5   Mizzana	
Farmacia comunale n.6   Naviglio	
Farmacia comunale n.7   Barco	
Farmacia comunale n.8   Stazione	
Farmacia comunale n.9   Foro Boario	
Farmacia comunale n.10   Krasnodar	
Farmacia comunale n.11   Pontegradella	
La tutela	18

## L'AZIENDA

### STORIA

AFM Farmacie Comunali di Ferrara S.r.l. nasce nella primavera dell'anno 2012 dalla trasformazione dell'Azienda Speciale del Comune di Ferrara in Società a responsabilità limitata. Costituita nel 1959 dal Comune di Ferrara come azienda speciale, oggi l'AFM S.r.l. è di proprietà al 20% del Comune di Ferrara e all'80% di Holding Ferrara Servizi S.r.l., società interamente controllata dal Comune di Ferrara.

### IL RUOLO

Il ruolo dell'azienda comunale nel settore delle farmacie si giustifica, storicamente, con la fornitura di medicinali in zone periferiche e non coperte dal servizio privato. In particolare, si trattava di garantire l'accesso e la qualità del servizio, orari di apertura adeguati, non discriminazione dei cittadini per le condizioni economiche. Il primo compito delle farmacie comunali è stato, quindi, quello di distribuire gratuitamente i medicinali agli indigenti assistiti dal Comune e da altri Enti e istituzioni, prima, e a tutti i cittadini poi. Gestisce undici farmacie nel territorio comunale di Ferrara e un Centro di Aerosol Terapia e sviluppa un fatturato di circa 20 milioni di euro, occupando circa 80 dipendenti, distinti in full-time e part-time.

AFM – FARMACIE COMUNALI



**11**  
Farmacie



**12.000**

Prestazioni annue effettuate  
dal Centro di Aerosol Terapia



**1**

Ambulatorio Vertigini

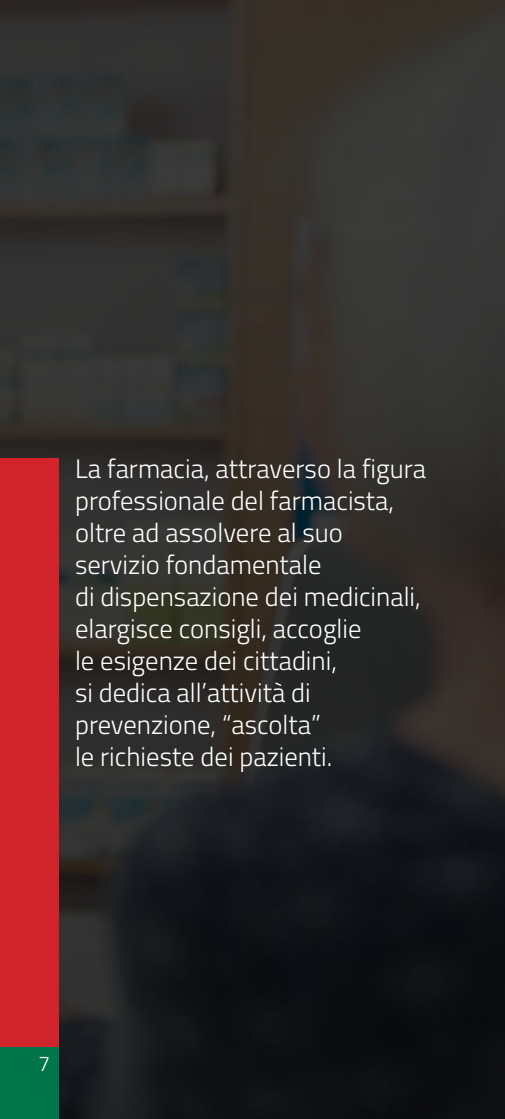
## MISSION E OBIETTIVI

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.

Al farmacista spetta, inoltre, un compito assai delicato: mediare fra 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.

AFM ha, nel corso degli anni, recepito i mutamenti del settore farmaceutico/sanitario, ampliando la gamma di servizi resi in farmacia e mirando alla piena soddisfazione del cliente/paziente. È seguendo questa logica che l'Azienda si è fatta onere, nel 2007, dell'apertura del Centro di Aerosol Terapia di Ferrara, rispondendo ad una precisa richiesta di questo tipo di servizio, prima assente sul territorio ferrarese. Presso tale centro i cittadini possono effettuare terapie inalatorie con acque termali, insufflazioni e molto altro, prestazioni che l'Azienda intende perseguire attraverso la stipulazione di convenzioni che prevedano ipotesi di collaborazione con enti ed istituzioni.





La farmacia, attraverso la figura professionale del farmacista, oltre ad assolvere al suo servizio fondamentale di dispensazione dei medicinali, elargisce consigli, accoglie le esigenze dei cittadini, si dedica all'attività di prevenzione, "ascolta" le richieste dei pazienti.

Nel 2007, AFM ha, inoltre, introdotto la carta "FARMAMICA". Si tratta di una fidelity card, (utilizzabile dall'intera famiglia), valida in ognuna delle undici farmacie comunali di Ferrara, mediante la quale è possibile ottenere una particolare scontistica su prodotti parafarmaceutici. Con la stessa card è inoltre possibile accedere alle prestazioni del Centro di Aerosol Terapia a tariffe ulteriormente agevolate.

A tutto ciò si aggiunge l'interesse di AFM nello sviluppare collaborazioni proficue e d'interesse sociale con Università, organizzazioni di volontariato, associazioni sportive, ordini professionali, associazioni sindacali, associazioni dei consumatori ed altre strutture, operanti sul territorio, nel settore socio-sanitario.

Anche le iniziative di educazione alla salute rientrano nella mission aziendale che riguarda l'informazione e l'educazione sanitaria. AFM organizza, sui temi della salute, incontri, conferenze e iniziative sul territorio, nelle scuole elementari e medie e nelle case di riposo. Inoltre vengono distribuiti gratuitamente nelle farmacie Comunalì di Ferrara diversi opuscoli informativi.



## I SERVIZI

Le farmacie non sono soltanto un luogo in cui vengono dispensati i farmaci ma rappresentano anche un luogo in cui trovare servizi relativi alla salute.

Nelle farmacie sono presenti i seguenti servizi:

**Misurazione della pressione** | Si effettua con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. L'utente può usufruire di questo servizio gratuitamente, e ricevere una tessera sulla quale inserire i dati riscontrati che gli consentirà di seguire l'andamento della sua pressione nel corso del tempo. Con la misurazione della pressione è possibile effettuare lo screening di prevenzione cardiovascolare che consente di determinare gli eventi di fibrillazione atriale che è un disturbo del ritmo cardiaco, spesso asintomatico, responsabile del 20% dei casi di Ictus.

**Analisi del sangue** | Si effettuano con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. Vengono effettuate le seguenti autodiagnosi:

**Glicemia, Colesterolo Profilo Lipidico** (composto da Colesterolo totale, Hdl, Ldl),

**Trigliceridi, Profilo Glicemico** (composto da Emoglobina Glicata).

Il servizio è a pagamento. Le Farmacie Comunali abilitate al servizio sono:

**Farmacia Comunale n. 1** - Porta Mare Servizi | **Farmacia Comunale n. 2** - Estense

**Farmacia Comunale n. 4** - Arianuova | **Farmacia Comunale n. 6** - Naviglio

**Farmacia Comunale n. 9** - Foro Boario | **Farmacia Comunale n. 10** - Krasnodar

**Farmacia Comunale n. 11** - Pontegradella

**Defibrillatori** | Nelle farmacie di Porta Mare e Krasnodar sono presenti due apparecchi defibrillatori per eventuali emergenze cardiache e personale opportunamente destinato all'uso.





**Schede informative** | Viene distribuito materiale informativo, con particolare attenzione alla prevenzione ed alla farmacovigilanza.

**Alimenti per celiaci** | La Farmacia Comunale n. 10 Krasnodar è specializzata nel campo dell'alimentazione per celiaci.

**Prenotazione di visite specialistiche** | Il cittadino può rivolgersi alla farmacia, munito dell'impegnativa rilasciata dal medico di base, per prenotare visite o prestazioni specialistiche presso l' A.S.L. La prenotazione avviene tramite il collegamento telematico con il sistema informativo dell' A.S.L. All'interessato viene rilasciata un'attestazione dell'avvenuta prenotazione contenente la data e l'ora dell'appuntamento, la struttura presso cui effettuare la prestazione, la cifra del ticket da versare presso la cassa dell'A.S.L. o dell'Azienda Ospedaliera, la cifra del ticket da versare presso la cassa dell' A.S.L. Il cittadino può comodamente effettuare il pagamento del ticket della prestazione dell'Azienda A.S.L. presso la farmacia ed effettuare il ritiro referti del laboratorio analisi.

I servizi di CUP IN&OUT sono gratuiti

Il servizio è attivo presso:

**Farmacia Comunale n. 1** - Porta Mare Servizi | **Farmacia Comunale n. 2** - Estense

**Farmacia Comunale n. 3** - Gaibanella | **Farmacia Comunale n. 4** - Arianuova

**Farmacia Comunale n. 5** - Mizzana | **Farmacia Comunale n. 6** - Naviglio

**Farmacia Comunale n. 7** - Barco | **Farmacia Comunale n. 8** - Stazione

**Farmacia Comunale n. 9** - Foro Boario | **Farmacia Comunale n. 10** - Krasnodar

**Farmacia Comunale n. 11** - Pontegradella

**Prenotazioni farmaci via internet** | Il servizio permette di prenotare i farmaci richiesti tramite internet utilizzando il sito aziendale.

**Preparazioni galeniche** | Per preparazioni galeniche (o preparati galenici o farmaci galenici) si intendono i medicinali realizzati dal farmacista in un apposito laboratorio della farmacia dove il farmacista esegue precise ed accreditate procedure tecniche per la preparazione. I preparati galenici devono essere sempre prescritti dal medico curante, che personalizza la composizione a seconda delle esigenze del paziente.

**Elettrocardiogramma ECG e Holter pressorio** | Grazie ai servizi di Telemedicina si può effettuare in modo sicuro, comodo, veloce e conveniente l'ECG e l'Holter pressorio, con refertazione direttamente in farmacia entro 24 ore da parte di un Medico Cardiologo Ospedaliero.  
Per adulti e per bambini anche per idoneità sportiva. Per il servizio ECG e Holter è possibile prenotare un appuntamento chiamando il numero 0532.752116.

**Foratura lobi auricolari** | La foratura auricolare è praticata in Farmacia da un operatore sanitario esperto, mediante modalità ben specifiche e accurate con un innovativo sistema di foratura con appositi dispositivi medicali monouso sterili, conferiscono una foratura delicata, sicura, precisa e assolutamente indolore. Vengono utilizzati gioielli anallergici con una vasta gamma di colori di cristalli e perle in plastica medica o titanio medicale, senza nichel. Per il servizio Foratura lobi non è necessario l'appuntamento. E' effettuato presso: Farmacia n.1 Porta Mare Servizi, per informazioni 0532.752116 e Farmacia n.4 Arianuova, per informazioni 0532.247764.



**Servizio fax per i pazienti TAO** | Grazie a capillarità, professionalità e informatizzazione, la farmacia può essere lo sportello di riferimento per i pazienti in terapia anticoagulante orale. La Farmacia, per cittadini pazienti tao consente di ritirare la scheda terapeutica TAO, elemento fondamentale per la corretta assunzione del farmaco anticoagulante orale. Grazie a questo servizio il paziente dopo il controllo al centro della coagulazione potrà recarsi presso una qualunque delle farmacie comunali, che provvederà alla stampa e alla consegna della tabella del farmaco.

**Servizio di logopedia** | AFM ha attivato un servizio di logopedia per il trattamento riabilitativo di patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica. In particolare svolge attività terapeutica relativamente a disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto, della deglutizione. La sede del servizio è in viale Krasnodar, 25 (vicino alla Farmacia Comunale). Per informazioni e prenotazioni: tel. 0532.909315 dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 13:30.

**Ambulatorio Vertigini** | AFM ha recentemente creato e attivato all'interno del Centro di Aerosol Terapia il nuovo Ambulatorio Vertigini, un ampliamento delle attività che va ad arricchire i servizi offerti rispondendo alle esigenze legate ai disturbi dell'equilibrio, molto frequenti in modo trasversale tra la popolazione di tutte le età, con diagnosi e terapie hi-tech di ultima generazione.

- 1 Farmacia Comunale n.1 Porta Mare**  
Corso Porta Mare, 114  
Tel. 0532 753284
- 2 Farmacia Comunale n.2 Estense**  
Via Bologna, 175  
Tel. 0532 765797
- 3 Farmacia Comunale n.3 Gaibanello**  
Via Brigata Partigiana Babini, 32 - Gaibanello  
Tel. 0532 718049
- 4 Farmacia Comunale n.4 Arianuova**  
Via Bagaro, 59  
Tel. 0532 247764
- 5 Farmacia Comunale n.5 Mizzana**  
Via Modena, 185 - Mizzana  
Tel. 0532 52204
- 6 Farmacia Comunale n.6 Del Naviglio**  
Via del Naviglio, 11  
Tel. 0532 62408
- 7 Farmacia Comunale n.7 Barco**  
Via Bentivoglio, 156/B - Barco  
Tel. 0532 51005
- 8 Farmacia Comunale n.8**  
Piazzale della Stazione, 5  
Tel. 0532 52064
- 9 Farmacia Comunale n.9 Forio Boario**  
Via Zappaterra, 1 - Forio Boario  
Tel. 0532 93714
- 10 Farmacia Comunale n.10 Krasnodar**  
Viale Krasnodar, 39  
Tel. 0532 903296
- 11 Farmacia Comunale n.11 Pontegradella**  
Via Pioppa 170 - Pontegradella  
Tel. 0532 753509
- A Sede legale AFM**  
Via Foro Boario, 57  
Tel. 0532 91515 / 0532 976509

## LE FARMACIE

**Distribuzione sul territorio** | Le Farmacie Comunali di AFM coprono, quasi omogeneamente, tutto il territorio comunale. La mappa riportata nella pagina precedente mostra la localizzazione delle singole farmacie e le corrispondenti zone servite. Oltre ai consueti servizi, presso tutte le Farmacie Comunali è possibile la prenotazione di visite specialistiche presso l'U.S.L.

---

sede legale e amministrativa: **via Foro Boario, 57**

tel: **0532.91515** | **0532.976509** • fax: **0532.909052** • email: **afm@afm.fe.it**

## Il Centro Aerosol Terapia

sede: **viale Krasnodar, 25**

tel: **0532.909315** • fax: **0532.906860** • email: **centroaerosol@afm.fe.it**

### FARMACIA COMUNALE N. 1 - PORTA MARE

Direttore: **dr.ssa Eurosia Baldin**

E' la farmacia più antica, il nucleo storico dell'intera azienda. Oltre al servizio al pubblico fornisce enti pubblici e privati quali asili comunali e privati, SERT (Servizi Recupero Tossicodipendenze). Aperta fin dal 1958 è in servizio 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

sede legale: **corso Porta Mare, 114**

tel: **0532.751404** | **753284** • fax: **0532.759161** • email: **farmaciaportamare@afm.fe.it**

orari **7.00 - 23.00** (a battenti aperti) • **23.00 - 7.00** (solo su richiesta)

### FARMACIA COMUNALE N. 2 - ESTENSE

Direttore: **dr.ssa M.Cristina Bignami**

sede legale: **via Bologna, 175**

tel: **0532.765797** • fax: **0532.799441** • email: **farmaciaestense@afm.fe.it**

orari **8.30 - 13.00** • **15.30 - 19.30** • sabato pomeriggio chiuso

### FARMACIA COMUNALE N. 3 - GAIBANELLA

Direttore: **dr.ssa Maria Chiara Toselli**

sede legale: **Brigata Partigiana Babini, 32**

tel: **0532.718049** • fax: **0532.717000** • email: **farmaciagaibanella@afm.fe.it**

orari **8.30 - 12.30** • **15.30 - 19.30** • sabato pomeriggio chiuso





### FARMACIA COMUNALE N. 4 - ARIANUOVA

Direttore: **dr.ssa Simonetta Guberti**

sede legale: **via Arianuova, 117**

tel: **0532.247764** • fax: **0532.217987** • email: **farmaciaarianuova@afm.fe.it**

orari **8.30 - 13.00 • 15.30 - 19.30** • sabato pomeriggio chiuso

---

### FARMACIA COMUNALE N. 5 - MIZZANA

Direttore: **dr. Stefano Gamberini**

sede legale: **via Modena, 185**

tel: **0532.52204** • fax: **0532.777070** • email: **farmaciamicizzana@afm.fe.it**

orari **8.30 - 12.30 • 15.30 - 19.30** • sabato pomeriggio chiuso

---

### FARMACIA COMUNALE N. 6 - NAVIGLIO

Direttore: **dr.ssa Paola Nocenti**

sede legale: **via Naviglio, 11**

tel: **0532.62408** • fax: **0532.747266** • email: **farmaciadelnaviglio@afm.fe.it**

orari **8.30 - 13.30 • 15.00 - 19.30** • sabato pomeriggio chiuso



### FARMACIA COMUNALE N. 7 - BARCO

Direttore: **dr. Mauro Pivanti**

sede legale: **via Bentivoglio, 156/b**

tel: **0532.51005** • fax: **0532.777077** • email: **farmaciabarco@afm.fe.it**

orari **9.00 - 13.00 • 15.30 - 19.30** • sabato pomeriggio chiuso

### FARMACIA COMUNALE N. 8 - STAZIONE

Direttore: **dr.ssa Marisa Busi**

sede legale: **piazzale Stazione, 5**

tel: **0532.52064** • fax: **0532.777084** • email: **farmaciastazione@afm.fe.it**

orari **8.30 - 13.00 • 15.30 - 19.30** • sabato pomeriggio chiuso

### FARMACIA COMUNALE N. 9 - FORO BOARIO

Direttore: **dr.ssa Emanuela Bovo**

sede legale: **via Zappaterra, 1**

tel: **0532.93714** • fax: **0532.905021** • email: **farmaciaforoboario@afm.fe.it**

orari **8.30 - 13.00 • 15.30 - 19.30** • sabato pomeriggio chiuso



### FARMACIA COMUNALE N. 10 - KRASNODAR

Direttore: **dr.ssa Stefania Scagliarini**

La Farmacia Comunale n. 10 Krasnodar è specializzata nell'alimentazione per celiaci.

sede legale: **viale Krasnodar, 39**

tel: **0532.903296** • fax: **0532.905028** • email: **farmaciakrasnodar@afm.fe.it**

Inverno: orari lun/ven **8.00 - 13.00 • 15.00 - 19.30** | sab **8.30 - 13.00 • 15.30 - 19.30**

Estate: orari lun/ven **8.00 - 13.00 • 15.00 - 20.00** | sab **8.30 - 13.00 • 15.30 - 19.30**

### FARMACIA COMUNALE N. 11 - PONTEGRADELLA

Direttore: **dr.ssa Michela Paciolla**

sede legale: **via Pioppa, 170**

tel: **0532.753509** • fax: **0532.759147** • email: **farmaciapontegradella@afm.fe.it**

orari **8.30 - 12.30 • 15.30 - 19.30** • sabato pomeriggio chiuso



## 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 convocate le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio ed 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 della AFM Farmacie Comunali di Ferrara S.r.l. 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 AFM Farmacie Comunali di Ferrara S.r.l. 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.afm.fe.it](http://www.afm.fe.it)) attraverso una comunicazione per posta ordinaria:

**AFM  
FARMACIE COMUNALI DI FERRARA**

**SEDE LEGALE  
E AMMINISTRATIVA**

Via Foro Boario, 55-57 | 44122 Ferrara  
Tel. 0532 91515

email al seguente indirizzo  
**[afm@afm.fe.it](mailto:afm@afm.fe.it)**

PEC al seguente indirizzo:  
**[posta@pec.afm.fe.it](mailto:posta@pec.afm.fe.it)**

**[www.afm.fe.it](http://www.afm.fe.it)**



Direzione e Coordinamento di Holding Ferrara Servizi S.r.l.  
con la partecipazione delle ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI

ADICONSUM  
ADOC  
FEDERCONSUMATORI