



# INDICE

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI .....	pag. 2
PRINCIPI .....	pag. 3
L'AZIENDA .....	pag. 4
MISSION E OBIETTIVI .....	pag. 6
I SERVIZI .....	pag. 8
LE FARMACIE COMUNALI A FERRARA .....	pag. 14
LA TUTELA .....	pag. 19

# 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 inviare suggerimenti e segnalazioni, ponendo 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.

# PRINCIPI

## ↳ 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, 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.

# 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 giustificava, 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 16 milioni di euro, occupando circa 80 dipendenti, distinti in full-time e part-time.





# 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.

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.

Dal 2021 AFM si è dotata di una struttura che si relaziona con associazioni ed enti territoriali al fine di sviluppare collaborazioni proficue e di interesse sociale con Università, organizzazione di volontariato, associazioni sportive, ordini

professionali, associazioni sindacali 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 Comunali di Ferrara diversi opuscoli informativi.



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.

# 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) e **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. 3** - Gaibanella

**Farmacia Comunale n. 4** - Arianuova

**Farmacia Comunale n. 6** - Naviglio

**Farmacia Comunale n. 7** - Barco

## ➔ DEFIBRILLATORI

Nelle Farmacie di Porta Mare e Krasnodar sono presenti due defibrillatori per eventuali emergenze cardiache.



**Farmacia Comunale n. 9** – Foro Boario  
**Farmacia Comunale n. 10** – Krasnodar  
**Farmacia Comunale n. 11** – Pontegradella

### ➔ 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. Nel 2021, per rendere ancora più efficiente il servizio e per incontrare i gusti della propria clientela, la Farmacia ha ampliato e migliorato il reparto dedicato alla celiachia.

### ➔ ALIMENTI PER NEFROPATICI

La Farmacia Comunale n. 10 Krasnodar è specializzata in alimenti per pazienti nefropatici.

### ➔ PRENOTAZIONI VISITE SPECIALISTICHE

Per prenotare visite specialistiche presso l'A.S.L. il cittadino può rivolgersi alle Farmacie Comunali con l'impegnativa rilasciata dal proprio medico di base.

Al termine della procedura l'utente riceve un'attestazione con i dettagli della prenotazione: data e ora dell'appuntamento, struttura presso cui effettuare la prenotazione, importo del ticket da versare tramite la cassa dell'A.S.L. o dell'Azienda Ospedaliera. Presso le Farmacie Comunali è possibile effettuare comodamente il pagamento del ticket e ritirare i 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



LABORATORIO



**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**

Le preparazioni galeniche (preparati galenici o farmaci galenici) sono medicinali realizzati dal farmacista in un apposito laboratorio in cui vengono eseguite precise e 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. Il servizio è attivo in tutte le Farmacie Comunalì.

### ➔ **TELEMEDICINA**

Grazie ai servizi di Telemedicina è possibile effettuare in modo sicuro, veloce e conveniente l'ECG (elettrocardiogramma), l'ECG Dinamico Holter e l'Holter pressorio, direttamente in farmacia. I referti da parte di un medico Cardiologo Ospedaliero possono essere ritirati entro 24 ore. L'elettrocardiogramma viene effettuato ad adulti e bambini anche per idoneità sportiva.

Per ECG e Holter è necessario prenotare un appuntamento chiamando il numero 0532 752116.

### ➔ **FORATURA LOBI AURICOLARI**

La foratura dei lobi auricolari viene praticata in farmacia da un operatore sanitario esperto attraverso l'utilizzo di appositi dispositivi medicali monouso sterili che permettono una foratura delicata, sicura e indolore. Vengono utilizzati gioielli anallergici con una vasta gamma di colori di cristalli e perle in plastica medica a titanio medicale, senza nichel. Il servizio è attivo presso la Farmacia n.1 Porta Mare Servizi e la Farmacia n.4 Arianuova.

### ➔ **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.

### ➔ **AMBULATORIO VERTIGINI**

All'interno del Centro di Aerosolterapia, è attivo l'Ambulatorio Vertigini, 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.

### ➔ **CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO**

AFM garantisce la consegna a domicilio di farmaci con ricetta dema, otc, sop e parafarmaci. Attivo su tutto il territorio comunale, il servizio può essere richiesto chiamando qualsiasi Farmacia Comunale di Ferrara.

Modalità e costi: consegna ordinaria entro le 18.00 del giorno successivo con un costo per il servizio di € 3,50, consegna urgente entro le 22.00 del giorno stesso con un costo per il servizio di € 5.

### ➔ **NOLEGGIO AUSILI SANITARI**

Il noleggio di ausili sanitari rappresenta la risposta di AFM ai problemi nell'ambito dell'assistenza domiciliare quando risulta economicamente vantaggioso rispetto all'acquisto, specialmente nei casi dove la necessità di utilizzo è limitata nel tempo o quando gli strumenti sono molto costosi.

In tutte le Farmacie Comunali è possibile noleggiare Ausili Ortopedici (stampelle, carrozzine, deambulatori) e Articoli Sanitari (bilance pesa neonati, tiralatte elettrici, magnetoterapia, tens, apparecchi per aerosolterapia). Al momento del noleggio viene richiesta una cauzione che verrà restituita alla riconsegna dell'apparecchio una volta constatata l'integrità. I costi del servizio variano in base alla durata del noleggio e alla tipologia di ausilio richiesto.



## ➔ **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, 55/57 - Ferrara  
Tel. 0532 91515 - 0532 976509  
Fax 0532 909052  
afm@afm.fe.it

**Il Centro  
Aerosol Terapia**

Sede: Viale Krasnodar, 25 - Ferrara  
Tel. 0532 909315  
Fax 0532 906860  
centroaerosol@afm.fe.it

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 1 - PORTA MARE

È 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 - Ferrara

Tel. 0532 751404 / 0532 753284 - Fax 0532 759161

[farmaciaportamare@afm.fe.it](mailto:farmaciaportamare@afm.fe.it)

**ORARI**

**7.00 - 23.00**

a battenti aperti

**23.00 - 7.00**

solo su richiesta

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 2 - ESTENSE

Sede legale: Via Bologna, 175 - Ferrara

Tel. 0532 765797 - Fax 0532 799441

[farmaciaestense@afm.fe.it](mailto:farmaciaestense@afm.fe.it)

**ORARI**

**8.30 - 13.00**

**15.30 - 19.30**

sabato  
pomeriggio  
chiuso

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 3 - GAIBANELLA

Sede legale: Via Brigata Partigiana Babini, 32 - Gaibanella (Fe)

Tel. 0532 718049 - Fax 0532 717000

[farmaciagaibanella@afm.fe.it](mailto:farmaciagaibanella@afm.fe.it)

**ORARI  
INVERNALI**

da Ottobre a Marzo

**8.30 - 12.30**

**15.00 - 19.00**

**ORARI  
ESTIVI**

da Aprile a Settembre

**8.30 - 12.30**

**15.30 - 19.30**

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 4 - ARIANUOVA

Sede legale: Via Arianuova, 117 - Ferrara

Tel. 0532 247764 - Fax 0532 217987

[farmaciaarianuova@afm.fe.it](mailto:farmaciaarianuova@afm.fe.it)

**ORARI**

**8.30 - 13.00**

**15.30 - 19.30**

sabato  
pomeriggio  
chiuso

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 5 - MIZZANA

Sede legale: Via Modena, 185 - Ferrara

Tel. 0532 52204 - Fax 0532 777070

[farmaciamizzana@afm.fe.it](mailto:farmaciamizzana@afm.fe.it)

ORARI

8.30 - 12.30  
15.30 - 19.30

sabato  
pomeriggio  
chiuso

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 6 - NAVIGLIO

Sede legale: Via Naviglio, 11 - Ferrara

Tel. 0532 62408 - Fax 0532 747266

[farmacidelnaviglio@afm.fe.it](mailto:farmacidelnaviglio@afm.fe.it)

ORARI

8.00 - 19.30

sabato  
8.00 - 13.00

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 7 - BARCO

Sede legale: Via Bentivoglio, 156/b - Ferrara

Tel. 0532 51005 - Fax 0532 777077

[farmaciarbarco@afm.fe.it](mailto:farmaciarbarco@afm.fe.it)

ORARI

9.00 - 13.00  
15.30 - 19.30

sabato  
pomeriggio  
chiuso

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 8 - STAZIONE

Sede legale: Piazzale Stazione, 5 - Ferrara

Tel. 0532 52064 - Fax 0532 777084

[farmacienstazione@afm.fe.it](mailto:farmacienstazione@afm.fe.it)

ORARI

8.30 - 12.30  
15.30 - 19.30

sabato  
8.30 - 12.30

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 9 - FORO BOARIO

Sede legale: Via Zappaterra, 1 - Ferrara

Tel. 0532 93714 - Fax 0532 905021

[farmaciaforoario@afm.fe.it](mailto:farmaciaforoario@afm.fe.it)

<b>ORARI</b>	<b>8.30 - 13.00</b> <b>15.30 - 19.30</b>	sabato pomeriggio chiuso
--------------	---	--------------------------------

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 10 - KRASNODAR

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

Sede legale: Viale Krasnodar, 39 - Ferrara

Tel. 0532 903296 - Fax 0532 905028

[farmaciakrasnodar@afm.fe.it](mailto:farmaciakrasnodar@afm.fe.it)

<b>ORARI</b>	lun./ven. <b>8.00 - 19.30</b>	sabato <b>8.00 - 13.00</b> <b>15.30 - 19.30</b>
--------------	----------------------------------	---

### ➔ FARMACIA COMUNALE N. 11 - PONTEGRADELLA

Sede legale: Via Pioppa, 170 - Ferrara

Tel. 0532 753509 - Fax 0532 759147

[farmaciapontegradella@afm.fe.it](mailto:farmaciapontegradella@afm.fe.it)

<b>ORARI</b>	<b>8.30 - 12.30</b> <b>15.30 - 19.30</b>	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.

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 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 potrà inviare un reclamo scritto attraverso una comunicazione per posta ordinaria o utilizzando l'indirizzo mail **segnalazioni@afm.fe.it**.

## **AFM FARMACIE COMUNALI DI FERRARA**

Sede legale e amministrativa

Via Foro Boario, 55/57 - 44122 Ferrara - Tel. 0532 91515  
**afm@afm.fe.it - posta@pec.afm.fe.it - www.afm.fe.it**

Direzione e Coordinamento di Holding Ferrara Servizi S.r.l.



**AFM FARMACIE COMUNALI DI FERRARA**

Via Foro Boario, 55/57 - 44122 Ferrara

Tel. 0532 91515

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