

AFM S.R.L.

---



EDIZIONE 2016  
**CARTA  
SERVIZI**

## 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 6

STORIA

MISSION E OBIETTIVI

## I SERVIZI 10

MISURAZIONE DELLA PRESSIONE

ANALISI DEL SANGUE

DEFIBRILLATORI

SCHEDE INFORMATIVE

ALIMENTI PER CELIACI

PRENOTAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE

PRENOTAZIONI FARMACI VIA INTERNET

SERVIZIO DI LOGOPEDIA

## LA MAPPA 13

## LE FARMACIE 17

DISTRIBUZIONE NEL TERRITORIO

F.CIA COMUNALE N. 1- **PORTA MARE**

F.CIA COMUNALE N. 2- **ESTENSE**

F.CIA COMUNALE N. 3- **GAIBANELLA**

F.CIA COMUNALE N. 4- **ARIANUOVA**

F.CIA COMUNALE N. 5- **MIZZANA**

F.CIA COMUNALE N. 6- **NAVIGLIO**

F.CIA COMUNALE N. 7- **BARCO**

F.CIA COMUNALE N. 8- **STAZIONE**

F.CIA COMUNALE N. 9- **FORO BOARIO**

F.CIA COMUNALE N. 10- **KRASNODAR**

F.CIA COMUNALE N. 11- **PONTEGRADELLA**

## LA TUTELA 24

# 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 partecipata dal Comune di Ferrara.

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 ai poveri assistiti dal Comune e da altri Enti e istituzioni, prima, e a tutti i cittadini poi.

Attualmente 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 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.

*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.*

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.

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 Comunali di Ferrara diversi opuscoli informativi.

# I 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 e che gli consentirà di seguire l'andamento della sua pressione nel corso del tempo.

## ANALISI DEL SANGUE

Si effettuano con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. Vengono effettuate le seguenti autodiagnosi:

- GLICEMIA
- COLESTEROLO

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

FARMACIA COMUNALE N. 1 - PORTA MARE  
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'U.S.L. La prenotazione avviene tramite il collegamento telematico con il sistema informativo dell'U.S.L. All'interessato viene rilasciata un'attestazione dell'avvenuta prenotazione contenente la data e l'ora dell'appuntamento, il servizio presso cui effettuare la prestazione, la cifra del ticket da versare presso la cassa dell'U.S.L.

*La prenotazione è gratuita.*

Il servizio è attivo presso:

**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

## PRENOTAZIONI FARMACI VIA INTERNET

Il servizio permette di prenotare i farmaci richiesti tramite internet utilizzando il sito aziendale.

## SERVIZIO DI LOGOPEDIA

AFM ha recentemente attivato un nuovo servizio di logopedia, curato dalla *Dr.ssa Eleonora Roveri*, che si occupa del 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**



# LA MAPPA

## FARMACIE

- A | sede legale AFM
- 1 | Porta Mare
- 2 | Estense
- 3 | Gaibanella
- 4 | Arianuova
- 5 | Mizzana
- 6 | Naviglio
- 7 | Barco
- 8 | Stazione
- 9 | Foro Boario
- 10 | Krasnodar
- 11 | Pontegradella







# LE FARMACIE

## DISTRIBUZIONE NEL TERRITORIO

Le Farmacie Comunali di AFM coprono, quasi omogeneamente, tutto il territorio comunale. La mappa riportata di seguito 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.

La sede legale ed amministrativa di AFM, nel Comune di Ferrara, è ubicata in

via Foro Boario, 57  
**tel** 0532 91515, 0532 976509  
**fax** 0532 909052  
**email** [afm@afm.fe.it](mailto:afm@afm.fe.it).

Il **Centro Aerosol Terapia** è ubicato in

viale Krasnodar, 25  
**tel** 0532 909315  
**fax** 0532 906860  
**email** [centroaerosol@afm.fe.it](mailto:centroaerosol@afm.fe.it)

## F.CIA COMUNALE N. 1 - PORTA MARE

**Direttore: Dr.ssa Anna Chiara Toselli**

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.

corso Porta Mare, 114  
**tel** 0532 751404-753284  
**fax** 0532 759161  
**email** ferrara.portamare@farma3.it

### ORARI

 **7:00 - 23:00** (a battenti aperti)

 **23:00 - 7:00** (solo su richiesta)

## F.CIA COMUNALE N. 2 - ESTENSE

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

via Bologna, 175  
**tel** 0532 765797  
**fax** 0532 799441  
**email** ferrara.estense@farma3.it

### ORARI

 **8:30 - 13:00**

 **15:30 - 19:30**

**sabato pomeriggio chiuso**

## F.CIA COMUNALE N. 3 - GAIBANELLA

Direttore: Dr.ssa Michela Paciolla

via B. Part. Babini, 32  
**tel** 0532 718049  
**fax** 0532 717000  
**email** ferrara.gaibanella@farma3.it

### ORARI

 **8:30 - 12:30**

 **15:30 - 19:30**

**sabato pomeriggio chiuso**

## F.CIA COMUNALE N. 4 - ARIANUOVA

Direttore: Dr.ssa Eurosia Baldin

via Arianuova, 117  
**tel** 0532 247764  
**fax** 0532 217987  
**email** ferrara.arianuova@farma3.it

### ORARI

 **8:30 - 13:00**

 **15:30 - 19:30**

**sabato pomeriggio chiuso**

## F.CIA COMUNALE N. 5 - MIZZANA

Direttore: Dr. Stefano Gamberini

via Modena, 185  
**tel** 0532 52204  
**fax** 0532 777070  
**email** ferrara.mizzana@farma3.it

### ORARI

 **8:30 - 12:30**

 **15:30 - 19:30**

**sabato pomeriggio chiuso**

## F.CIA COMUNALE N. 6 - NAVIGLIO

Direttore: Dr.ssa Paola Nocenti

via Naviglio, 11  
**tel** 0532 62408  
**fax** 0532 747266  
**email** ferrara.pomposa@farma3.it

### ORARI

 **8:30 - 13:00**

 **15:30 - 19:30**

**sabato pomeriggio chiuso**

## F.CIA COMUNALE N. 7 - BARCO

Direttore: Dr. Andrea Corticelli

via Bentivoglio, 156/b  
**tel** 0532 51005  
**fax** 0532 777077  
**email** ferrara.barco@farma3.it

### ORARI

 **9:00 - 13:00**

 **15:30 - 19:30**

**sabato pomeriggio chiuso**

## F.CIA COMUNALE N. 8 - STAZIONE

Direttore: Dr. Giampaolo Bregoli

piazzale Stazione, 5  
**tel** 0532 52064  
**fax** 0532 777084  
**email** ferrara.stazione@farma3.it

### ORARI

 **8:30 - 13:00**

 **15:30 - 19:30**

**sabato pomeriggio chiuso**

## F.CIA COMUNALE N. 9 - FORO BOARIO

Direttore: Dr.ssa Emanuela Bovo

via Zappaterra, 1  
**tel** 0532 93714  
**fax** 0532 905021  
**email** ferrara.foroboario@farma3.it

### ORARI

 **8:30 - 13:00**

 **15:30 - 19:30**

**sabato pomeriggio chiuso**

## F.CIA COMUNALE N. 10 - KRASNODAR

Direttore: Dr.ssa Stefania Scagliarini

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

viale Krasnodar, 39  
**tel** 0532 903296  
**fax** 0532 905028  
**email** ferrara.krasnodar@farma3.it

### ORARI

 **8:00 - 13:00**

 **15:00 - 19:30** (inverno)  
**15:00 - 20:00** (estate)

**sabato pomeriggio chiuso**

## F.CIA COMUNALE N. 11 - PONTEGRADELLA

Direttore: Dr. Roberto Malfatto

via Pioppa, 170  
**tel** 0532 753509  
**fax** 0532 759147  
**email** [ferrara.pontegradella@farma3.it](mailto:ferrara.pontegradella@farma3.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 a:

#### **AFM FARMACIE COMUNALI DI FERRARA**

Via Foro Boario, 55

44122 FERRARA

o per e-mail al seguente indirizzo  
[afm@afm.fe.it](mailto:afm@afm.fe.it)

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





