

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La presente "Carta dei Servizi" vuole essere un mezzo per offrire a tutti gli utenti e consumatori, le informazioni necessarie sui servizi in atto nelle tre farmacie comunali gestite dall'Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. e comunicare i nuovi servizi che verranno attivati: gli utenti delle tre farmacie potranno in questo modo verificare personalmente le modalità dei servizi forniti e l'adeguamento ai miglioramenti che verranno programmati; i clienti avranno così gli strumenti necessari per riferire eventuali difformità, reclamare o proporre suggerimenti su quanto promesso nella Carta; in questo modo il cliente può diventare soggetto attivo, protagonista di un importante servizio pubblico e non più semplicemente destinatario o passivo fruitore.

L'Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. ritiene che l'interazione con la clientela possa essere fonte di stimolo e di innovazione guidata dai sempre nuovi bisogni di un'utenza in evoluzione.

La "Carta dei Servizi" delle tre farmacie comunali è nello stesso tempo:

- una guida ai servizi offerti nell'ambito del servizio farmaceutico svolto;
- un mezzo di informazione circa gli standard di qualità degli stessi servizi: il mancato rispetto di questi, consente al cittadino utente il diritto di sporgere reclamo;
- un atto di responsabilità da parte dell'Azienda che gestisce il servizio, in relazione alla qualità garantita e programmata ed ai risultati in favore dell'utenza in particolare e della collettività in generale.

L'Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. nel rispetto dei principi contenuti nella direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 (Carta dei Servizi), vuole ottemperare i principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia nella quotidianità e nelle attività di programmazione e valutazione dei risultati; a riguardo è stato adottato un Codice etico e comportamentale che raccoglie i principi e le regole comportamentali in cui la Società si riconosce; predetto codice ha come scopo precipuo quello di dichiarare e diffondere, con chiarezza e trasparenza, i valori e le regole comportamentali cui la Società si attiene nell'esercizio della propria attività imprenditoriale. L'Azienda vuole attenersi in tutta l'attività di gestione alla massima trasparenza, fornendo la migliore ed efficace informazione ai clienti - utenti, volendo anche adattare il servizio ai bisogni degli stessi. Nel prioritario rispetto delle necessità della clientela ed in attuazione del principio di continuità, anche riguardo a modalità di servizio che effettivamente tutelino il diritto del cittadino alla salute, l'Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. si obbliga a non aderire ad azioni di protesta che comportino per gli utenti l'assistenza indiretta.

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALE S.R.L.

Il Presidente

Ponticelli dott. Marco

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il “patto” fra l’Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. (in acronimo A.F.M. SRL), ed i cittadini nella loro qualità di utenti e consumatori.

Nella Carta sono descritti i servizi garantiti da subito nelle tre farmacie comunali e quelli che saranno organizzati in base ad impegni e programmi che si riferiscono a tempi definiti.

Il cittadino-utente è pertanto in grado di verificare personalmente le caratteristiche dei servizi forniti ed il miglioramento programmato: il suo reclamo, le sue proposte, i suoi suggerimenti rispetto a quanto promesso nella Carta e a ciò che vorrebbe vedere realizzato diventano, per le tre farmacie comunali, stimolo e motore di continua innovazione e di adeguamento ai nuovi bisogni di un’utenza in evoluzione. Il cittadino, utente-consumatore, è perciò soggetto partecipe con il quale ri-contrattare continuamente la qualità e l’ampliamento dei servizi.

La Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto dei principi contenuti nella direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 (Carta dei Servizi) e dell’articolo 11 del decreto legislativo n. 286/1999 (in materia di qualità della prestazione), sulla base dell’interesse generale rivestito dal servizio farmaceutico, fermi gli indirizzi già vigenti impartiti dalla Autorità Sanitarie nella gestione del servizio oltre a quelli che verranno impartiti in futuro.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

1. COME NASCE LA SOCIETÀ’

Il Comune di Casalmaggiore con deliberazione del Consiglio Comunale n. 13 del 09 febbraio 2001, ha deliberato la trasformazione della Società Semplice “Azienda Farmaceutica Municipale” di Casalmaggiore in Società a responsabilità limitata ex artt. 113 – 115 -116 e 118 del D. Lgs 267/2000, a totale capitale pubblico, denominata “Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l.” in acronimo “A.F.M. S.r.l.” con sede a Casalmaggiore (CR) Piazza Garibaldi, 8 per la gestione delle farmacie comunali di Casalmaggiore e di Casalbellotto di cui il Comune è titolare secondo le norme vigenti; con atto n. 149 del 22 dicembre 2004 il Consiglio Comunale di Casalmaggiore ha deliberato la modifica dello Statuto dell’Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. in azienda “multi servizi”; con atto n. 47 del 13 settembre 2013 il Consiglio Comunale di Casalmaggiore ha esercitato la prelazione ex art. 1 legge 475/1968 per la titolarità della farmacia di Vicobellignano; con deliberazione n. 4 del 10 febbraio 2014 il Consiglio Comunale di Casalmaggiore ha approvato lo schema di contratto di servizio per disciplinare la gestione del servizio pubblico di farmacia nelle sedi di Casalmaggiore, Casalbellotto e Vicobellignano; il contratto di servizio, avente durata 10 anni, ha lo scopo di regolare l’affidamento del servizio di farmacia, fissando gli obblighi reciproci tra il Comune di Casalmaggiore e l’Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. al fine di garantire il controllo dell’Ente Pubblico sull’attività di gestione della Società ed il contemporaneo perseguimento degli obiettivi dell’amministrazione comunale titolare del servizio di farmacia; il Comune di Casalmaggiore rimane socio unico al 100%, mantenendo la titolarità e la responsabilità della gestione strategica complessiva delle farmacie comunali, secondo il principio del modello dell’“house providing”, dal momento che l’Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. è ente strumentale del Comune di Casalmaggiore.

L'Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. è unica responsabile della conduzione e gestione delle tre farmacie comunali, con possibilità di estendere l'azione ad altri campi e settori, naturalmente secondo lo statuto e le direttive del proprio azionista principale; in quest'ambito il Comune di Casalmaggiore ha conferito all' Azienda la gestione del Micronido di Quattrocasse.

La presente Carta dei Servizi deriva dal contratto di servizio si prefigura come una sorta di "patto" fra l'Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l ed i cittadini nella loro qualità di utenti e consumatori.

2. DATI SULLA SOCIETÀ

L'Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l, società a responsabilità limitata con unico socio, ha sede legale in Casalmaggiore (CR), Piazza Garibaldi n° 8, codice fiscale e partita iva 01110410196, iscritta nel registro imprese di Cremona al numero R.E.A. CR-135221.

Il numero telefonico è 0375-42221; il numero di fax è 0375-065257; il sito web www.afmcasalmaggiore.it; PEC farmacia.casalmaggiore@legalmail.it; casella di posta elettronica casalmaggiore@afmcasalmaggiore.it

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda gestisce il servizio farmaceutico osservando rigorosamente i principi di uguaglianza, continuità del servizio, efficienza, efficacia, trasparenza, partecipazione e adattabilità, nel rispetto di quanto previsto dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 (Carta dei Servizi) e come ripresi nell'articolo 4 del Contratto di Servizio, sia nella pratica quotidiana che nell'attività di programmazione e di valutazione dei risultati.

L'Azienda si attiene inoltre in tutta l'attività di gestione alla massima trasparenza, fornendo la più completa ed efficace informazione ai cittadini-utenti; persegue inoltre l'adattabilità del servizio ai bisogni degli utenti e svolge una puntuale valutazione delle azioni intraprese per il miglioramento del servizio in rapporto alla soddisfazione dell'utenza.

Nel prioritario rispetto dei bisogni degli utenti e in attuazione del principio di continuità, anche riguardo a modalità di servizio che effettivamente tutelino il diritto del cittadino alla salute, l'Azienda si obbliga a non aderire ad azioni di protesta che comportino per gli utenti l'assistenza indiretta.

INFORMAZIONI SULLE FARMACIE E SUI SERVIZI FORNITI

1. INFORMAZIONI GENERALI

L'Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. gestisce il servizio farmaceutico pubblico di vendita al dettaglio di farmaci, parafarmaci, presidi medico-chirurgici e altri prodotti tipicamente distribuiti dalle farmacie, nelle tre farmacie comunali di Casalmaggiore in Piazza Garibaldi n. 8, Casabellotto in via Silvio Pellico n. 36 e Vicobellignano in via Massimo D'Azeglio n. 1.

Le tre farmacie comunali osservano un orario di apertura di 54 ore settimanali, ovvero:

- la farmacia comunale di Casalmaggiore osserva l'orario di apertura di 54 ore settimanali, da lunedì a sabato 8,30/13,00 - 15,00/19,30, con chiusura domenicale;
- la farmacia comunale di Casalbello osserva l'orario di apertura di 54 ore settimanali, da lunedì a sabato 8,30/13,00 - 15,00/19,30, con chiusura domenicale,
- la farmacia comunale di Vicobellignano osserva l'orario di apertura di 54 ore settimanali, da lunedì a sabato 8,30/13,00 - 15,00/19,30, con chiusura domenicale

2. SERVIZI DI BASE

Ad integrazione del servizio di vendita al dettaglio, nelle tre farmacie comunali sono inoltre effettuati i seguenti servizi di base:

- misurazione della pressione: viene effettuata presso tutte le farmacie comunali con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; l'utente può usufruire del servizio gratuito se abbinato all'acquisto di prodotti;
- controllo del peso: viene effettuato gratuitamente presso la Farmacia Comunale di Casalmaggiore, con apparecchi elettronici; a richiesta degli utenti, i farmacisti forniscono suggerimenti e consigli per una corretta alimentazione;
- distribuzione di opuscoli informativi: sono in distribuzione gratuita, presso tutte e tre le farmacie comunali, opuscoli informativi, realizzati almeno ogni semestre, anche con l'ausilio della professionalità dei dipendenti; gli opuscoli riguardano le malattie più diffuse, l'igiene, l'infanzia, la cura dei pazienti affetti da particolari patologie e altri argomenti attinenti la salute, la prevenzione delle malattie, la farmacovigilanza; gli opuscoli sono contenuti in un apposito raccoglitore, facilmente individuabile e raggiungibile dagli utenti che possono prelevarli liberamente.
- distribuzione di volantini promozionali: sono in distribuzione gratuita, presso tutte e tre le farmacie comunali, i volantini promozionali, realizzati periodicamente (mensilmente e/o bimestralmente), dai dipendenti delle farmacie utilizzando efficienti programmi di E-Marketing installati in Azienda nel corso dell'esercizio 2017;
- farmacovigilanza: l'Azienda collabora con i medici di base nell'attività di farmacovigilanza, in conformità al Decreto legislativo n. 95 dell'8.4.2003, per rilevare gli effetti collaterali dei farmaci, sulla scorta delle segnalazioni ricevute dai consumatori;
- servizio di ricarica tessera per mensa scolastica comunale e servizio pre-scuola: tutti i giorni durante l'orario di apertura delle tre farmacie è disponibile il servizio gratuito di ricarica tessera mensa scolastica comunale e servizio pre-scuola, in contanti (martedì mattina) e tramite POS (tutti i giorni);
- angolo della Salute: presso la Farmacia Comunale di Casalmaggiore sono attivi i servizi di auto-analisi del sangue, delle urine, PSA, ovulazione e gravidanza, servizio di auto-misurazione della pressione arteriosa, servizio di auto-misurazione del peso corporeo, auto-

test di intolleranze alimentari, il servizio di screening della funzionalità venosa, il servizio di elettrocardiogramma, il servizio di holter pressorio, il servizio di holter ECG cardiaco, il servizio di screening delle apnee notturne, il servizio di spirometria, servizio di screening della densità ossea del calcagno, il servizio di screening della valutazione posturale, il servizio di screening della valutazione costituzione corporea (telenutrizione); presso la Farmacia Comunale di Casalbello è attivo servizio di auto-analisi del sangue, il servizio di auto-misurazione della pressione arteriosa, il servizio di screening della funzionalità venosa, auto test di intolleranze alimentari, il servizio di screening della densità ossea del calcagno; presso la Farmacia Comunale di Vicobellignano è attivo il servizio di auto-analisi del sangue, il servizio di auto-misurazione della pressione arteriosa, il servizio di screening della funzionalità venosa, auto test di intolleranze alimentari, il servizio di screening della densità ossea del calcagno.

- celiachia e diabetica: prenotazione di prodotti specifici per diabetici e celiaci, con possibilità di ritiro su prenotazione;
- omeopatia ed erboristeria: personale qualificato a disposizione per consigli per terapie medicina alternativa operativo presso tutte e tre le farmacie;
- noleggio di apparecchi elettromedicali quali aerosol, bilance pesa-neonati, tira-latte elettrici: servizi sono attivi presso tutte tre le farmacie;
- consegna mensili di presidi: prenotazione ed erogazione mensile dei presidi diagnostici per i diabetici in distribuzione per conto ATS Valpadana di Cremona/Mantova.
- servizi di consulenza cosmetica e tricologica gratuita con personale specializzato a cadenza mensile;
- collaborazione con l'ATS Valpadana di Cremona/Mantova nelle campagne di prevenzione sul territorio;
- prenotazioni visite ed accertamenti diagnostici CUP;
- disponibili i contenitori per recupero farmaci scaduti all'esterno delle tre Farmacie Comunali.

STANDARD DI QUALITÀ

1. CHE COSA SONO GLI STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità sono i livelli attesi di qualità del servizio.

Gli standard specifici sono quelli che ogni cittadino-utente è in grado di riscontrare direttamente quando usufruisce dei servizi nelle tre farmacie comunali. Gli standard specifici sono perciò anche attuali, poiché sono validi da subito e, come tali, immediatamente verificabili dall'utente. Essi si riferiscono sia all'insieme del servizio di gestione, che ai diversi servizi di base, già attivi presso le tre farmacie comunali ed elencati in precedenza. Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità, il cittadino ha diritto a farne segnalazione al Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Farmaceutica

Municipale S.r.l..

Gli standard di qualità, intesi come obiettivi di miglioramento e di ampliamento dei servizi forniti, sono invece formulati come impegni e programmi. Negli impegni sono già precisati i contenuti e le azioni degli interventi ideati per perfezionare i servizi esistenti o per avviarne di nuovi. Gli impegni sono pertanto già vincolanti per l'Azienda. Nei programmi annuali, previsti dall'art. 10 del Contratto di Affidamento della Gestione delle tre farmacie comunali, sottoscritto con il Comune di Casalmaggiore, sono poi individuate le fasi operative di graduale attuazione degli impegni dichiarati.

Gli standard di qualità (espressi in modo specifico o con impegni e programmi) sono aggiornati almeno ogni triennio, per dare tempestiva risposta alle esigenze manifestate dall'utenza mediante reclami, proposte e suggerimenti, o accertate dall'Azienda mediante indagini conoscitive di tipo statistico.

L'Azienda verifica, con apposite procedure ed azioni, che il servizio sia effettivamente reso ai cittadini nel rispetto degli standard di qualità.

2. STANDARD SPECIFICI O ATTUALI

Gli standard specifici garantiti dall'Azienda Farmaceutica Municipale S.r.l. da subito, in ogni farmacia, sono i seguenti:

- la presenza costante di personale professionalmente qualificato e numericamente adeguato alle effettive necessità del servizio; il personale è immediatamente distinguibile dal camice indossato; il personale laureato indossa un camice bianco con distintivo dell'Ordine dei Farmacisti e tesserino di riconoscimento personale;
- il rigoroso rispetto degli orari di apertura;
- l'osservanza di turni di chiusura per ferie nel massimo rispetto possibile delle esigenze del territorio;
- il reperimento dei farmaci mancanti nel più breve tempo possibile dalla richiesta e comunque non oltre 24 ore feriali, purché i farmaci richiesti siano reperibili nel normale ciclo distributivo;
- la verifica dei motivi dell'eventuale assenza dei farmaci dal ciclo distributivo e la conseguente comunicazione agli utenti interessati e all'ATS Valpadana di Cremona;
- la consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- l'indicazione ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, dei medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- la comunicazione al pubblico, con un apposito video collocato sopra il banco di vendita e led wall collocato in vetrina, di messaggi di natura istituzionale legati al servizio pubblico svolto dalla farmacia e delle principali attività di carattere promozionale rivolte alla clientela (farmacia di Casalmaggiore);
- la collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;

- la possibilità di consultare le liste di prescrivibilità dei farmaci e dei relativi prezzi, nonché le liste di trasparenza previste dalla legge n. 149 del 26.7.2005;
- un comportamento degli operatori improntato al rispetto, alla cortesia, alla capacità di ascolto e di dialogo;
- la presenza in farmacia di un apposito raccoglitore, ben visibile e facilmente accessibile, contenente materiale illustrativo sulla Carta dei Servizi e sui programmi adottati per attuarla;
- la prestazione dei servizi di base come descritto in precedenza.

IMPEGNI E PROGRAMMI

In un periodo di tre anni dalla pubblicazione della presente Carta dei Servizi l'Azienda si impegna a:

1. migliorare l'accessibilità al servizio farmaceutico fornito dalle tre farmacie comunali;
2. migliorare le relazioni operatori-utenti;
3. ampliare la gamma dei servizi offerti;
4. realizzare iniziative di tutela e di promozione della salute;
5. migliorare la trasparenza e la partecipazione nell'attività di gestione;
6. fornire informazioni chiare e dettagliate sulla scontistica offerta dalle tre farmacie su tutti i farmaci senza obbligo di ricetta da banco (OTC) e senza obbligo di prescrizione (SOP);
7. offrire all'utenza sconti particolari su determinate linee cosmetiche, articoli per l'infanzia, prodotti per uso veterinario.

I principali impegni sopra enunciati verranno realizzati con le azioni e gli interventi delineati nelle corrispondenti schede riportate nelle pagine successive.

L'Azienda adempie agli impegni assunti mediante programmi annuali, come previsti dall'art. 10 del Contratto di Affidamento della Gestione delle tre farmacie comunali, che devono contenere azioni e interventi per ciascuna delle forme di impegno sopra descritte. Dovranno essere programmate prioritariamente le azioni volte a sanare aspetti del servizio accertati come critici.

1. MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO FARMACEUTICO FORNITO DALLA TRE FARMACIE COMUNALI

Gli interventi volti a migliorare l'accessibilità al servizio hanno per oggetto:

- strutture interne ed esterne: rimozione delle residue barriere architettoniche che impediscono l'accesso ai disabili; individuazione e/o realizzazione, ove possibile, di aree esterne per la sosta dei mezzi di trasporto degli utenti; adeguamento dei locali alle crescenti necessità del servizio, mediante ristrutturazioni, acquisizioni di locali contigui, ovvero trasferimenti della sede - nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 8 del Contratto di Affidamento della Gestione delle tre farmacie

comunali - allo scopo di ottenere maggiore comfort per gli utenti; l'accesso dei clienti al banco di servizio con accorgimenti che garantiscano il diritto dell'utente alla riservatezza; spazi appositi per i servizi accessori ("angoli della salute").

- dotazioni: dotazione di apparecchiature elettroniche, aggiornate e certificate, che siano agevolmente utilizzabili con gli utenti; dotazione di arredi che assicurino l'ottimale sistemazione e conservazione dei prodotti e il loro agevole reperimento, nonché sicurezza e comodità per gli operatori e per gli utenti.
- turnazione: ascolto delle necessità dell'utenza rispetto ai turni delle farmacie notturni, festivi e per ferie, allo scopo di rappresentarle all' ATS Valpadana di Cremona/Mantova proponendo possibili soluzioni.

2. MIGLIORARE LE RELAZIONI OPERATORI-UTENTI

Una maggiore cura delle relazioni operatori-utenti comporterà: la sensibilizzazione del personale riguardo alla capacità di ascolto e di dialogo, attraverso appositi corsi di formazione; l'aggiornamento professionale del personale per assicurare adeguate risposte a nuove esigenze manifestate dagli utenti; raccolta di dati sulle vendite e indagini statistiche tendenti ad individuare le tipologie omogenee degli utenti-consumatori.

Corsi di formazione del personale: viene riconosciuta l'importanza fondamentale della formazione continua del personale per il miglioramento della qualità del servizio e per la consapevole partecipazione agli scopi dell'azienda, ogni anno si curerà uno specifico piano di formazione del personale, per una sempre maggiore valorizzazione delle risorse umane e per l'accrescimento del patrimonio professionale e culturale dell'azienda. Le azioni formative avranno almeno due linee di intervento: corsi di formazione, rivolti a tutto il personale di farmacia, sulla comunicazione in farmacia e comunque tendenti a sviluppare la capacità di cogliere i bisogni espressi ed inespressi degli utenti; corsi di aggiornamento professionale, con riguardo ai numerosi ambiti in cui si esplica l'attività specifica del farmacista ed anche alle problematiche della farmacovigilanza e della cosmetovigilanza.

Indagini statistiche: saranno studiate e realizzate modalità di raccolta dati sulle vendite e indagini di tipo statistico per conseguire una approfondita conoscenza delle tipologie degli utenti delle diverse farmacie, allo scopo di adeguare l'offerta di prodotti e servizi ai mutevoli bisogni della popolazione. Le indagini dovranno anche rilevare i cambiamenti avvenuti nel bacino d'utenza, in seguito a modifiche dell'assetto del territorio (viabilità, nuovi insediamenti abitativi) e al cambiamento della popolazione residente (invecchiamento, immigrazione, aumento delle nascite).

3. AMPLIARE LA GAMMA DEI SERVIZI OFFERTI

Consegna farmaci a domicilio: è attivo il servizio di consegna prodotti a domicilio tramite un proprio mezzo aziendale.

4. REALIZZARE INIZIATIVE DI TUTELA E DI PROMOZIONE DELLA SALUTE

Farmacovigilanza: oltre ad assicurare gli adempimenti prescritti dalla legge in materia di farmacovigilanza (D.Lgs. 95/2003), la società curerà la rilevazione delle possibili reazioni avverse segnalate dagli utenti anche in relazione all'uso di:

- farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.);
- prodotti da banco (O.T.C.);
- cosmetici (cosmetovigilanza), in attuazione delle più recenti direttive comunitarie; a tale scopo la società metterà a disposizione della clientela, in tutte le tre farmacie, le apposite schede di segnalazione di reazione avverse riscontrate, collaborerà a progetti di farmacovigilanza anche promossi e realizzati da enti e aziende operanti in ambito sanitario.

Attività di sensibilizzazione, informazione, prevenzione: allo scopo di favorire la prevenzione delle malattie cardio-ischemiche, saranno effettuate attività di sensibilizzazione/informazione/prevenzione che potranno comprendere, tra l'altro, la misurazione della pressione e l'autoanalisi della glicemia e del colesterolo. I dati riscontrati saranno annotati su un tesserino personale che sarà consegnato all'utente. Le iniziative saranno organizzate, ove possibile, in adesione alle campagne nazionali e mondiali dedicate alla lotta alle patologie cardio-ischemiche e saranno ampiamente pubblicizzate presso le tre farmacie e/o a mezzo stampa.

5. MIGLIORARE LA TRASPARENZA E LA PARTECIPAZIONE NELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE

Informativa alla cittadinanza: tutti i servizi, attività ed iniziative delle tre farmacie comunali saranno adeguatamente comunicati e pubblicizzati con i mezzi di volta in volta ritenuti più idonei (brochure, video in farmacia, stampa, ecc.).

Informativa telematica: il sito Aziendale www.afmcasalmaggiore.it rende disponibili, perseguendo la massima accessibilità, tutte le informazioni relative all' Azienda, alle tre farmacie comunali ed ai servizi offerti, agli sconti sui farmaci effettuati in conformità alla normativa vigente. Il sito favorirà inoltre ogni forma di dialogo e di scambio informativo telematico sul tema della salute e del benessere, con particolare riguardo a tutte le domande che perverranno dall'utenza in ordine ai farmaci, alle corrette modalità di assunzione, alla rilevazione di eventuali reazioni avverse.

6. FORNIRE INFORMAZIONI CHIARE E DETTAGLIATE SULLA SCONTISTICA OFFERTA DALLA TRE FARMACIE SU TUTTI I FARMACI SENZA OBBLIGO DI RICETTA DA BANCO (OTC) E SENZA OBBLIGO DI PRESCRIZIONE (SOP)

Presso tutte le tre farmacie dell'Azienda si potranno trovare volantini e brochures promozionali su un'ampia scelta di prodotti (OTC, parafarmaci, integratori, veterinari), con riportato per ogni singolo prodotto il prezzo al pubblico, il prezzo promozionale, e la percentuale di sconto applicata. I volantini vengono periodicamente aggiornati, in base alla stagionalità e alle scorte di magazzino. Le offerte promozionali aggiornate vengono caricate sul sito Aziendale, sulla pagina Facebook, Instagram, sull'apposito video collocato sopra il banco di vendita e sul led wall collocato presso la vetrina (farmacia di Casalmaggiore). Il personale della farmacia si impegna ad avvisare il cittadino-utente della presenza

di prodotti equivalenti in promozione, per garantire qualità e risparmio economico alla clientela.

7. OFFRIRE ALL'UTENZA SCONTI PARTICOLARI SU DETERMINATE LINEE COSMETICHE, ARTICOLO PER L'INFANZIA, PRODOTTI PER USO VETERINARIO

L'Azienda, in considerazione della difficile congiuntura economica, perdurante da diversi anni, ha deciso di agevolare l'acquisto di prodotti cosmetici di eccellenza con formule promozionali, buoni sconto e servizi aggiuntivi gratuiti.

Per le famiglie con bambini sono a disposizione numerose linee cosmetiche pediatriche in promozione (l'Azienda aderisce al programma "un Sorriso per i bambini con Dermatite Atopica"), oltre che omogenizzati biologici di altissima qualità, prodotti in Italia da agricolture 100% BIO.

Risultano molto apprezzate dalla clientela le tessere "Buono Sconto" per i futuri e/o neo-genitori, di importo pari a 20-30-50 euro, che consentono a parenti ed amici di fare un regalo utile e facilmente spendibile.

L'Azienda è partner da anni di associazioni animaliste e garantisce agli iscritti una serie di sconti su articoli veterinari, senza obbligo di ricetta. Ciò nonostante, nei periodi estivi, l'Azienda allarga a tutta la clientela la possibilità di accedere alle medesime scontistiche, in modo tale da garantire a tutti i proprietari di animali da compagnia un gamma di prodotti di qualità a prezzi vantaggiosi.

Sono attive le tessere fedeltà AFM attraverso le quali la clientela può accumulare una serie di punti che vengono convertiti in sconti da fruire sui prodotti e servizi al raggiungimento di soglie prestabilite