

Città di Bolzano
Stadt Bozen

Carta dei servizi Farmacie Comunali



REALIZZATA A CURA DI
Comune di Bolzano
Servizio farmaceutico

COORDINAMENTO PROGETTO

Cristina Pierotti
Qualità dei servizi

TRADUZIONE

Ufficio Traduzioni
del Comune di Bolzano

GRAFICA E LAYOUT

Marco Bernardoni

STAMPA

Stamperia del Comune di Bolzano

EDIZIONE

Agosto 2023

Indice

Presentazione

1. LA CARTA DEI SERVIZI



2. IL SERVIZIO FARMACEUTICO



3. I NOSTRI PRINCIPI



4. I SERVIZI OFFERTI



5. GLI IMPEGNI E GLI STANDARD DI QUALITÀ



6. LE OFFERTE E LE CAMPAGNE PROMOZIONALI



7. L'ASCOLTO DEI CLIENTI

- 7.1 I suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami
- 7.2 La posta certificata
- 7.3 La Difesa civica





Il Servizio farmaceutico del Comune di Bolzano costituisce uno dei punti di orgoglio del nostro Comune, un nostro “Bene Comune”; sei Farmacie da tanti anni al servizio dei cittadini bolzanini che offrono non solo prodotti ma soprattutto professionalità, assistenza, consulenza, vicinanza alla comunità.

Ritengo fondamentale che in un settore così importante come quello della salute e della prevenzione ci sia un forte presidio pubblico accanto all’ iniziativa privata e penso che dovrà essere così anche in futuro.

Le nostre farmaciste e farmacisti, commesse e commessi sono parte della comunità dei quartieri in cui lavorano e costituiscono un punto di riferimento.

La Carta dei servizi, che abbiamo voluto predisporre, è la misura dell’attenzione quotidiana riservata alla persona da parte delle diverse figure professionali che operano all’interno delle Farmacie e dell’Ufficio Comunale competente in materia.

Per noi non si tratta di sola vendita di farmaci e parafarmaci, bensì anche di accompagnamento e consulenza ai nostri concittadini nel risolvere i naturali dubbi sulla corretta assunzione dei farmaci e di sensibilizzazione riguardo all’insorgenza di sintomi e segnali particolari sulla propria persona.

Oltre alla vendita dei vari prodotti, vi sono altri servizi ed attenzioni che rivolgiamo alle nostre concittadine e ai nostri concittadini: la consulenza e l’informazione, anche in termini di prevenzione, l’erogazione di alcuni servizi volti al controllo dello stato di salute e di alcuni parametri, nonché la consegna a domicilio di farmaci, grazie alla preziosa collaborazione di un gruppo di volontari.

Il nostro personale è sempre disponibile per servire al meglio i clienti che si rivolgono alle nostre farmacie, per proporre nuove modalità di risposta ai bisogni, per garantire sempre maggiore qualità e servizi innovativi.

Care cittadine e cittadini le nostre farmacie sono un caso in cui possiamo dire senza timore di smentita che “pubblico è bello”, pubblico è di tutti noi.

Juri Andriollo

Assessore alle Politiche Sociali, al Tempo libero e allo Sport

1. LA CARTA DEI SERVIZI

Perchè una Carta dei Servizi?

Per illustrare i servizi e i livelli di qualità offerti ai nostri clienti.
Il nostro impegno è un aggiornamento annuale della Carta.

“Vicini alla tua salute”

2. IL SERVIZIO FARMACEUTICO

La Farmacia è un presidio del Servizio Sanitario Nazionale cui è affidata la funzione di erogare prestazioni socio-sanitarie sul territorio a tutela della salute del cittadino.

Le Farmacie comunali rappresentano un importante punto di riferimento per la cittadinanza, non solo per quanto riguarda la vendita dei prodotti farmaceutici, ma anche per la consulenza, l'informazione e l'attività di prevenzione e di promozione del benessere e della salute.

Un po' di storia ...

Risale a dopo l'unità d'Italia la regolamentazione sull'apertura delle farmacie. In precedenza vi era assoluta libertà, senza vincoli o limitazioni territoriali, con il solo obbligo della direzione da parte di un farmacista, con la conseguenza di concentrazioni di esercizi farmaceutici nelle zone più remunerative ed abbandono di altre, specialmente quelle rurali o disagiate. Si stabilì quindi che l'apertura non fosse più discrezionale, ma sulla base della pianta organica delle sedi farmaceutiche, legando così il servizio al territorio ed alla popolazione. Si deve poi a Giolitti l'intervento pubblico nel settore delle farmacie, mediante la gestione da parte del Comune, che veniva autorizzato ad attivarle ogni qualvolta se ne determinasse l'esigenza, anche al di fuori dei limiti imposti dalla pianta organica, con l'intento di servire zone svantaggiate sotto il profilo della redditività. In questa logica nasce la prima Farmacia Comunale, aperta a Reggio Emilia nel luglio del 1900, per garantire la distribuzione gratuita dei medicinali ai poveri assistiti dal Comune.

... fino ai giorni nostri

Attualmente l'apertura di nuove farmacie sul territorio si effettua in base a criteri legati alla distanza e al numero degli abitanti.

Le Farmacie Comunali ancora oggi hanno una propria importante vocazione, in quanto forniscono un essenziale servizio alla popolazione, al pari delle Farmacie private, posizionandosi talvolta in zone meno remunerative, ma garantendo comunque l'assistenza farmaceutica a tutti i cittadini. Va sottolineato inoltre che il relativo profitto rientra nel bilancio del Comune e può perciò essere ridistribuito in altri servizi a favore dei cittadini. Il Servizio Farmaceutico a Bolzano vede la propria nascita nel 1973 con l'apertura della prima Farmacia in Piazza Domenicani. Successivamente sono state aperte le altre 5 sedi.



Ricorda ...

Ogni tuo acquisto presso una Farmacia comunale



Quando ed in quali orari sono aperte le Farmacie comunali?

da lunedì a venerdì

dalle 8.30 alle 12.30

dalle 15.00 alle 19.00

sabato

dalle 8.30 alle 12.30

alternativamente secondo i calendari annuali

Farmacie di turno

- Il calendario con i turni è disponibile presso tutte le farmacie.
- Tutte le farmacie espongono orari, indirizzi e numeri di telefono delle farmacie di turno.
- Il calendario delle farmacie di turno è inoltre consultabile sul sito www.provincia.bz.it/salute-benessere/salute/farmacie-di-turno.asp



Sede Amministrativa

Servizio Farmaceutico -

Vicolo Gumer 7 - 1° piano - stanza n. 125

Tel. 0471-997641 - 997257 - 997517

e mail: 4.0.1@comune.bolzano.it

PEC: 4.0.1@pec.bolzano.bozen.it

Orari di apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì 9.00-12.15



Farmacie comunali



COMUNALE S.GELTRUDE

Via Santa Geltrude 54/56

tel. 0471/280334

bz.farm.santageltrude@comune.bolzano.it



COMUNALE RESIA

Via Resia 112/c

tel. 0471/910141

bz.farm.resia@comune.bolzano.it



COMUNALE ORAZIO

Via Orazio 45

tel. 0471/281050

bz.farm.orazio@comune.bolzano.it





COMUNALE RONCO

Via del Ronco 17

tel. 0471/914192

bz.farm.ronco@comune.bolzano.it



COMUNALE FIRMIAN

Via Giacomo Puccini 16

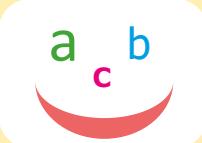
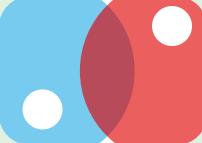
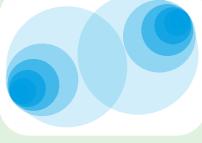
tel. 0471/971162

bz.farm.firmian@comune.bolzano.it



3. I NOSTRI PRINCIPI

Nell'offrire il proprio servizio le farmacie comunali si impegnano:

-  ad essere sempre cortesi con i clienti, garantendo il servizio nella lingua dell'utente (italiano e tedesco)
-  a fornire un servizio imparziale ed equo per tutti i clienti
-  a mettere a disposizione informazioni e consulenza in modo chiaro e trasparente
-  a coinvolgere i cittadini nel miglioramento della qualità dei servizi, anche attraverso suggerimenti, proposte e valutazioni
-  a fornire un'informazione aggiornata e tempestiva, anche con finalità di sensibilizzazione e prevenzione
-  a garantire il servizio in modo continuativo e regolare, avvalendosi dei turni di apertura
-  a garantire la massima riservatezza nel pieno rispetto della normativa in materia di privacy

LA NOSTRA MISSIONE

Contribuire al miglioramento della qualità della vita e della salute dei cittadini, con finalità di cura e prevenzione.



4. I SERVIZI OFFERTI

I servizi e le prestazioni della farmacia sono:

La vendita dei prodotti farmaceutici:

specialità medicinali, prodotti farmaceutici, omeopatici, parafarmaceutici, presidi medico-chirurgici, articoli sanitari, prodotti alimentari della prima infanzia, dietetici, integratori della dieta, prodotti di erboristeria, prodotti veterinari, apparecchi medicali ed elettromedicali, cosmetici. Vengono sempre garantite informazioni sulla disponibilità di un **prodotto equivalente di minor prezzo o specialità equivalente**.

Il farmaco equivalente è un medicinale che ha la stessa composizione qualitativa e quantitativa di sostanze attive e la stessa forma farmaceutica del medicinale di riferimento, nonché una bioequivalenza con i medicinali di riferimento, dimostrata da studi appropriati di biodisponibilità.

Il servizio di farmacovigilanza:

il personale farmacista segnala immediatamente alle autorità competenti eventuali reazioni avverse o indesiderate del farmaco segnalate dai clienti.

La vendita di prodotti preparati in farmacia:

quali pomate, creme, tisane, capsule, ecc. (formule magistrali ed officinali).

Il servizio diurno/notturno di turno:

in base ai turni stabiliti annualmente dalla Provincia Autonoma di Bolzano.

I servizi di informazione ed educazione sanitaria

Consulenza gratuita agli anziani sul corretto e regolare uso dei farmaci:

Le Farmacie comunali offrono gratuitamente attività di consulenza sulla corretta assunzione dei farmaci, con particolare riferimento alla popolazione over 65, considerato che numerosi anziani hanno difficoltà nella corretta e puntuale assunzione dei farmaci prescritti.

Le persone interessate, con particolare riguardo agli over 65, possono rivolgersi alle farmacie comunali dove una/un farmacista eseguirà un accurato controllo dei loro medicinali.

Dopo una prima verifica riguardante la data di scadenza dei medicinali, la/il farmacista compilerà un'apposita tabella già predisposta, nella quale saranno riportati i nomi dei vari farmaci e le ore nelle quali questi dovranno essere correttamente assunti.



4.0 Ripartizione Servizi alla Comunità locale
4.0 Abteilung für Dienste an die örtliche Gemeinschaft

4.0.1 Servizio Farmaceutico Comunale
4.0.1 Städtischer Apothekendienst

SIGNORA/SIGNOR.....

DATA.....

FARMACO GIORNALIERO (Da prendere tutti i giorni)	COLAZIONE		PRANZO		CENA		NOTTE
	Prima	Dopo	Prima	Dopo	Prima	Dopo	

FARMACO SETTIMANALE	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica

FARMACO MENSILE	MESE

La tabella, una volta compilata, sarà consegnata alla persona che potrà in tal modo disporre di uno strumento semplice e chiaro, da utilizzare a casa propria, attraverso il quale sapere in quali ore assumere in modo corretto e regolare i propri medicinali.

Necessario sarà ovviamente che le persone portino in farmacia tutti i loro farmaci, senza dimenticare alcun prodotto tra quelli utilizzati.



I servizi socio-sanitari, quali:

- **il noleggio di apparecchiature elettromedicali** (*tutte le Farmacie*);
- **il noleggio tiralatte** (*disponibile presso tutte le Farmacie*). In caso di disponibilità, è prevista la fornitura immediata dell'apparecchio, altrimenti verifica della disponibilità presso altra Farmacia comunale. Il farmacista è a disposizione per fornire informazioni sul corretto uso dell'apparecchio. Il servizio di fornitura delle bombole di ossigeno, su presentazione di regolare ricetta medica, è immediato qualora la bombola sia disponibile in farmacia, altrimenti è prevista la consegna a domicilio con tempistiche da concordare con il paziente. Il servizio è a pagamento con cauzione di 50,00 € e avviene su presentazione di ricetta medica;
- **il noleggio bombole d'ossigeno**, (*disponibile presso tutte le Farmacie*). In caso di disponibilità, è prevista la fornitura immediata dell'apparecchio, altrimenti verifica della disponibilità presso altra Farmacia comunale. Il farmacista è a disposizione per fornire informazioni sul corretto uso dell'apparecchio. Il servizio di fornitura delle bombole di ossigeno, su presentazione di regolare ricetta medica, è immediato qualora la bombola sia disponibile in farmacia, altrimenti è prevista la consegna a domicilio con tempistiche da concordare con il paziente. Il servizio è a pagamento con cauzione di 50,00 € e avviene su presentazione di ricetta medica;
- **l'effettuazione di test diagnostici** (*disponibile presso tutte le Farmacie*);
- **l'analisi della pelle e dei capelli, l'analisi della sensibilità al sole (test della melanina)** (*disponibile presso tutte le Farmacie*). Il servizio è su appuntamento e a pagamento 10€. Le farmacie organizzano giornate a tema dedicate con analisi e consulenza. Nelle giornate dedicate il servizio è gratuito;
- **l'analisi indice di massa corporea** (*disponibile presso la farmacia Ronco*). Il servizio è su appuntamento e a pagamento 35,00 €;
- **la misurazione della pressione arteriosa** (*disponibile presso tutte le Farmacie*). Il servizio è a pagamento a 1,50 € (gratuito solo per le donne in gravidanza);

- **la consulenza e il supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici**, (diritti di fornitura mensile di presidi di pannolini, materiale per medicazioni e per diabetici) presso tutte le farmacie;

Il servizio di raccolta e smaltimento dei farmaci scaduti: garantito gratuitamente per tutto l'anno su tutte le sedi.

Sono inoltre offerti **ulteriori servizi** quali:

- **La raccolta di occhiali usati**, ai fini del loro riutilizzo per finalità umanitarie, in collaborazione con Unifarm Spa.
- **La raccolta di siringhe usate** presso tutte le Farmacie.
- Le farmacie comunali aderiscono al circuito **“Farmacie Gluten Free”**. I pazienti affetti da celiachia ed intolleranza al glutine possono fare la spesa on-line, collegandosi al sito www.farmacieglutenfree.it, e ritirare quanto ordinato nella farmacia comunale più vicina a casa.



Disegno realizzato dagli alunni della scuola materna “Kofler”.

5. GLI IMPEGNI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Le Farmacie comunali si impegnano ad offrire il servizio ai cittadini, attraverso degli **“standard di qualità”** con i quali è possibile garantire e verificare il livello del servizio.

Servizi di vendita	In quale Farmacia Comunale	Standard di qualità	Costi	Indennizzi
Vendita di: specialità medicinali, prodotti farmaceutici, omeopatici, parafarmaceutici, presidi medico-chirurgici, articoli sanitari, prodotti alimentari della prima infanzia, dietetici, integratori della dieta, prodotti di erboristeria, prodotti veterinari, apparecchi medicali ed elettromedicali, cosmetici.	Presso tutte le Farmacie comunali	Il farmaco è di regola immediatamente disponibile o procurabile entro 24 h. , salvo fine settimana o festivi consecutivi e salvo cause di forza maggiore, purchè reperibile nel normale ciclo distributivo.		sì
Vendita di: prodotti preparati in farmacia (prodotti officinali, magistrali e galenici), quali ad esempio pomate, tinture, creme, sciroppi, tisane, ecc...	Presso tutte le Farmacie comunali	Il prodotto è disponibile immediatamente o al massimo entro 60 h. , compatibilmente con la disponibilità in Farmacia delle materie prime.		sì

Altri servizi sociosanitari	In quale Farmacia Comunale	Standard di qualità	Costi	Indennizzi
Test di autoanalisi diagnostici: glicemia, trigliceridi, colesterolo	Farmacie Resia, Orazio e Ronco, S. Geltrude (solo glicemia) Firmian (solo glicemia), alla presenza di personale specializzato	L'effettuazione dell'esame viene garantita entro 15 min. dalla richiesta, a condizione che l'apparecchio non sia già utilizzato e sia funzionante.	Il servizio è a pagamento: 5,00 € per la glicemia 15,00 € per ciascuno degli altri test, 28,00 € glicemia più profilo lipidico	sì
Test di autoanalisi della pelle, dei capelli, della sensibilità al sole, test della melanina	Presso tutte le Farmacie comunali	Il test viene garantito a seguito di prenotazione . Il personale è disponibile per una consulenza in merito ai risultati del test.	Il servizio è a pagamento a 10,00€ oppure gratuito in occasione di giornate a tema dedicate	no
Analisi indice di massa corporea	Presso la Farmacia Ronco	Il test viene garantito a seguito di prenotazione . Il personale è disponibile per una consulenza in merito ai risultati del test.	Il servizio è a pagamento a 35,00€	no
Misurazione della pressione arteriosa	Presso tutte le Farmacie comunali	L'effettuazione dell'esame viene garantita entro 15 min. dalla richiesta, a condizione che l'apparecchio non sia già utilizzato e sia funzionante. Il personale è disponibile per una consulenza in merito ai risultati del test.	Il servizio è a pagamento a 1,50 € (gratuito solo per le donne in gravidanza)	sì

Informazione e educazione sanitaria	In quale Farmacia Comunale	Standard di qualità	Costi	Indennizzi
Distribuzione gratuita di opuscoli sanitari e materiale informativo	Presso tutte le Farmacie comunali	La distribuzione avviene direttamente in Farmacia negli orari di apertura al pubblico.	Il servizio è gratuito	no
Consulenza personalizzata riguardo alla corretta assunzione di farmaci, con particolare riferimento agli anziani	Presso tutte le Farmacie comunali	Consulenza entro 30 min. dalla richiesta.	Il servizio è gratuito	sì
Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici	Presso tutte le Farmacie comunali	Vengono fornite informazioni circa i diritti di fornitura mensile di presidi, di pannolini e di materiale per medicazioni e per diabetici.	Il servizio è gratuito	no
Consulenza sull'assunzione, conservazione e smaltimento del farmaco	Presso tutte le Farmacie comunali	Viene garantita una consulenza sull'assunzione, conservazione e smaltimento del farmaco entro 15 min. dalla richiesta.	Il servizio è gratuito	sì

Informazione e educazione sanitaria	In quale Farmacia Comunale	Standard di qualità	Costi	Indennizzi
Servizi diurno-notturno di turno	Presso tutte le Farmacie comunali	In base ai turni stabiliti annualmente dalla Provincia Autonoma di Bolzano. L'informazione è disponibile su bacheche esposte in ogni Farmacia, consultando il calendarietto distribuito in ogni Farmacia, consultando il sito della Provincia.	Per il servizio notturno, a partire dalle ore 20.00 fino alle 8.30, è previsto un supplemento fisso pari a 7,50 €	no

Indennizzi

I clienti possono presentare un reclamo rispetto ad inosservanze di quanto sopra indicato, come descritto nel successivo punto 7.1.

Accertata la fondatezza, è possibile ottenere a scelta uno dei seguenti indennizzi:

- 3 analisi colesterolo, o 3 analisi glicemia o
- 3 analisi trigliceridi o 1 analisi colesterolo, glicemia, trigliceridi o
- 5 misurazioni pressione arteriosa.

6. LE OFFERTE E LE CAMPAGNE PROMOZIONALI

Per favorire il risparmio delle famiglie e dei consumatori, le sei Farmacie comunali realizzano nell'arco dell'anno alcune **campagne promozionali**, proponendo in offerta una serie di prodotti per le malattie stagionali a prezzi ribassati ed organizzando inoltre giornate promozionali, nelle quali acquistare prodotti con sconti particolari ed usufruire di servizi gratuiti.

Ai possessori della **carta vantaggi "Card Family +"** è riservato il 20% di sconto sui parafarmaci (eccetto il latte).



Nel **corso dell'anno** vengono proposte ulteriori iniziative e promozioni.

7. L'ASCOLTO DEI CLIENTI

L'ascolto dei clienti è un impegno di prioritaria importanza per le Farmacie comunali.

Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri clienti, sono previste diverse forme di ascolto:

- a) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- b) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.;

7.1 I suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami

L'utente può formulare suggerimenti e segnalazioni per il miglioramento della qualità dei servizi offerti dal Servizi Farmaceutico o presentare reclami rispetto a disservizi e inefficienze dei servizi offerti o per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi. L'inoltro può avvenire on line, attraverso la piattaforma [SensorCivico](#) visibile nel sito del comune www.comune.bolzano.it. Entro 15 giorni verrà data risposta, salvo particolari esigenze istruttorie che richiedano la motivata necessità di proroga, nel qual caso verrà indicato un nuovo termine. Suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere presentati anche presso i [Centri Civici](#) e presso l'[Ufficio Relazioni con il Pubblico](#) sito al piano terra della sede Municipale di vicolo Gumer 7.



7.2 La posta certificata

Ogni cittadino che dispone di un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), può utilizzarlo per inviare una comunicazione all'indirizzo "4.0.1@pec.bolzano.bozen.it". I messaggi di posta elettronica certificata vengono protocollati ed inoltrati via mail agli Uffici destinatari.

7.3 La Difesa civica

La **Difesa Civica** svolge la funzione di mediatrice tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione occupandosi della tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente, in particolare dell'esame di reclami, di consulenza e di mediazione in caso di conflitti operando in libertà e indipendenza.

Anche i clienti delle farmacie comunali possono rivolgersi alla **Difesa civica** di persona o per e-mail al seguente indirizzo:

Via Cavour 23/C • 39100 Bolzano
Tel.: 0471 301 155 • Fax 0471 981 229
e-mail: posta@difesacivica.bz.it
sito web: www.difesacivica-bz.org
dal lunedì al giovedì, ore 9.00–12.00 - 15.00–16.30
venerdì – dalle 9.00 alle 12.00



Disegno realizzato dagli alunni
della scuola materna "Girasole"