



La nuova Carta dei Servizi
della *Vostra* Farmacia Comunale Sirmione

Farmacia Comunale Sirmione:
il tuo punto di riferimento per ogni esigenza
legata alla tua salute ed al tuo benessere.

La Carta dei Servizi cos'è?

E' un opuscolo in cui trovi tutti i servizi erogati
dalla Farmacia Comunale Sirmione.

Perché?

Per agevolare l'accesso a tutte le opportunità
che vengono fornite.

Quando si usa?

Ogni volta che desideri conoscere i servizi
e le attività offerte.

A chi è rivolta?

A tutti i cittadini Sirmionesi e a tutti gli utenti.

Puoi consultare il testo integrale
scaricandolo dal sito
www.farmaciacomunalesirmione.it
oppure lo puoi ritirare in formato
cartaceo presso la *Farmacia*.

Numeri utili

Numero Unico Emergenza	112
Carabinieri Sirmione	0309906777
Polizia Locale	0309905772
Segreteria del Sindaco	0309909135
Comune Uff. Relazioni Pubblico	0309909180
Sirmione Servizi (igiene urbana, illuminazione pubblica, servizi cimiteriali)	030916366
Segnalazione guasti rete idrica - Acque Bresciane	800556595
Guardia Medica presso RSA Sant'Angela Merici Via Gramsci, 23 - Desenzano del Garda	0308377167





Comune
di Sirmione

Garantire servizi di qualità ai propri concittadini è il risultato a cui ogni buon amministratore deve mirare. Alcuni vengono erogati direttamente dalle strutture comunali, altri richiedono, come nel caso della Farmacia Comunale, un'organizzazione specialistica a se stante. L'intento tuttavia è il medesimo con un unico punto di arrivo: far sì che i cittadini trovino sul territorio risposte puntuali alle loro esigenze. Avere attivato una farmacia di proprietà comunale è particolarmente

qualificante perché si entra in un ambito, quello della salute e del benessere, di primaria importanza per ognuno di noi. Il nostro Comune è ricco di proposte ad indirizzo sociale, con le quali la Farmacia Comunale si integra perfettamente, create per le varie fasce della popolazione. Da sempre destiniamo infatti importanti risorse ed un'attenzione particolare ai soggetti più "fragili" ed alle situazioni personali e familiari più difficili da risolvere. Un impegno di grande responsabilità, che gratifica e responsabilizza al tempo stesso, ma soprattutto ci impone di perseguire con costanza la ricerca di nuovi strumenti, tra cui annoveriamo appunto la farmacia comunale.

È d'obbligo un grazie cordiale a tutti coloro che, e sono molti, hanno seguito e sostenuto un progetto così qualificante, rendendolo prima possibile e poi concreto ed apprezzato. Oggi a qualcuno potrebbe magari apparire scontato, mentre in realtà quanto è stato realizzato deriva da scelte politiche ed amministrative ben precise. In tal senso la Carta dei Servizi, inviata ora a tutte le famiglie sirmionesi, aggiunge un significativo valore in termini di trasparenza e conoscenza, oltre a favorire l'utilizzo più ampio ed adeguato della nostra Farmacia. Sirmione è un piccolo comune con le esigenze di una grande città, soprattutto d'estate quando si popola di una moltitudine di turisti e visitatori. Accoglierli con servizi efficienti è doveroso e la Farmacia Comunale contribuisce a tale risultato, di cui come Sirmionesi siamo orgogliosi.

Luisa Lavelli
Vice Sindaco





Rendere la Farmacia Comunale un punto di riferimento per il nostro territorio grazie ai nuovi servizi, rivolti ai residenti ed ai turisti che visitano Sirmione: giorno dopo giorno stiamo lavorando per questo progetto e la Carta dei Servizi ne rappresenta lo specchio fedele. Ecco perché, ad esempio, manteniamo un orario d'apertura ininterrotto dalle 9 alle 20 durante la settimana e l'apertura domenicale dalle 9 alle 13. E poi siamo in grado di far recapitare i medicinali a domicilio, aiutiamo gli

utenti nella prenotazione delle visite al CUP, garantiamo la presenza di un infermiere ed il servizio di autoanalisi in loco, offriamo il noleggio di presidi ed ausili sanitari e tanto altro ancora.

Queste pagine contengono una serie di pratiche indicazioni, pensate per far conoscere le opportunità che mettiamo a disposizione grazie alla professionalità ed alla disponibilità delle "nostre farmaciste". Crediamo infatti che, particolarmente in Farmacia, la buona relazione tra gli utenti e gli operatori sia fondamentale per raggiungere una reciproca soddisfazione. Mettere al centro delle nostre attenzioni la persona che incontriamo e non le ricette può sembrare un'affermazione retorica e banale; in realtà è l'unico metodo sicuro per comprendere le reali esigenze di chi viene da noi.

Rientrare tra le attività messe in campo dall'Amministrazione Comunale rappresenta poi una ulteriore spinta al miglioramento continuo dei servizi proposti. Era il 26 aprile 2012 quando il Consiglio Comunale deliberò la nascita dell'Azienda Speciale destinata, di lì a poco, a gestire la Farmacia. Molti passi in avanti sono stati fatti, grazie al contributo di coloro che si sono succeduti nel consiglio d'amministrazione ed alla direzione. Resta sempre confermato l'obiettivo principale, ovvero far sì che i sirmionesi vedano in questa struttura la "loro farmacia".

Stefania Erindetti

Presidente Azienda Speciale Sirmione





Servizi attivi

- **PRONTO FARMACO**
Consegniamo i farmaci urgenti direttamente a casa tua se hai problemi di mobilità e tempo.
- **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE**
Disponiamo del servizio presso la Farmacia ma eventualmente anche a domicilio.
- **VENDING MACHINE**
Con il distributore automatico la Farmacia è a tua disposizione sempre, anche di notte.
- **SERVIZI DI AUTOANALISI**
Il modo più semplice e completo per monitorare la tua glicemia, colesterolo, trigliceridi e quadro lipidico.
- **MISURAZIONE PRESSIONE ARTERIOSA E PESO CORPOREO**
La tua salute passa anche da questi controlli di base.

- **SERVIZIO PRENOTAZIONI - CUP**
Da noi puoi prenotare facilmente gli esami specialistici in regime di SSN.
- **ESAME DELLA DENSITOMETRIA OSSEA**
Per affrontare l'osteoporosi prima che sia troppo tardi, o per escluderne la presenza.
- **ESAME DELL'UDITO**
Udire con chiarezza è importante, una semplice misurazione può esserti d'aiuto.
- **FORNITURA DI PRESIDI PER DIABETICI E STOMIZZATI**
I giusti mezzi per vivere meglio queste condizioni, sempre più diffuse.
- **NOLEGGIO DI APPARECCHI ELETTRONOMICI ED AUSILI SANITARI**
Dalla sedia a rotelle a tutti gli strumenti utili a facilitare il movimento ed elevare la qualità della vita.

- **OMEOPATIA E FITOTERAPIA**
La migliore medicina alternativa per offrire maggiori possibilità di scelta per la tutela e la cura della tua salute.
- **PROGETTO ALIMENTAZIONE SPECIALE E FORNITURA DI PRODOTTI DIETETICI PER CELIACI E DIABETICI**
Favoriamo le buone pratiche per il trattamento di patologie croniche legate ad intolleranze e problematiche alimentari.
- **FORATURA ORECCHIE**
Con il personale della Farmacia per la tutela della tua salute.



Attività

Per arricchire la tua conoscenza su salute, alimentazione, benessere, sport, fitoterapia ed altri argomenti, la Farmacia organizza:

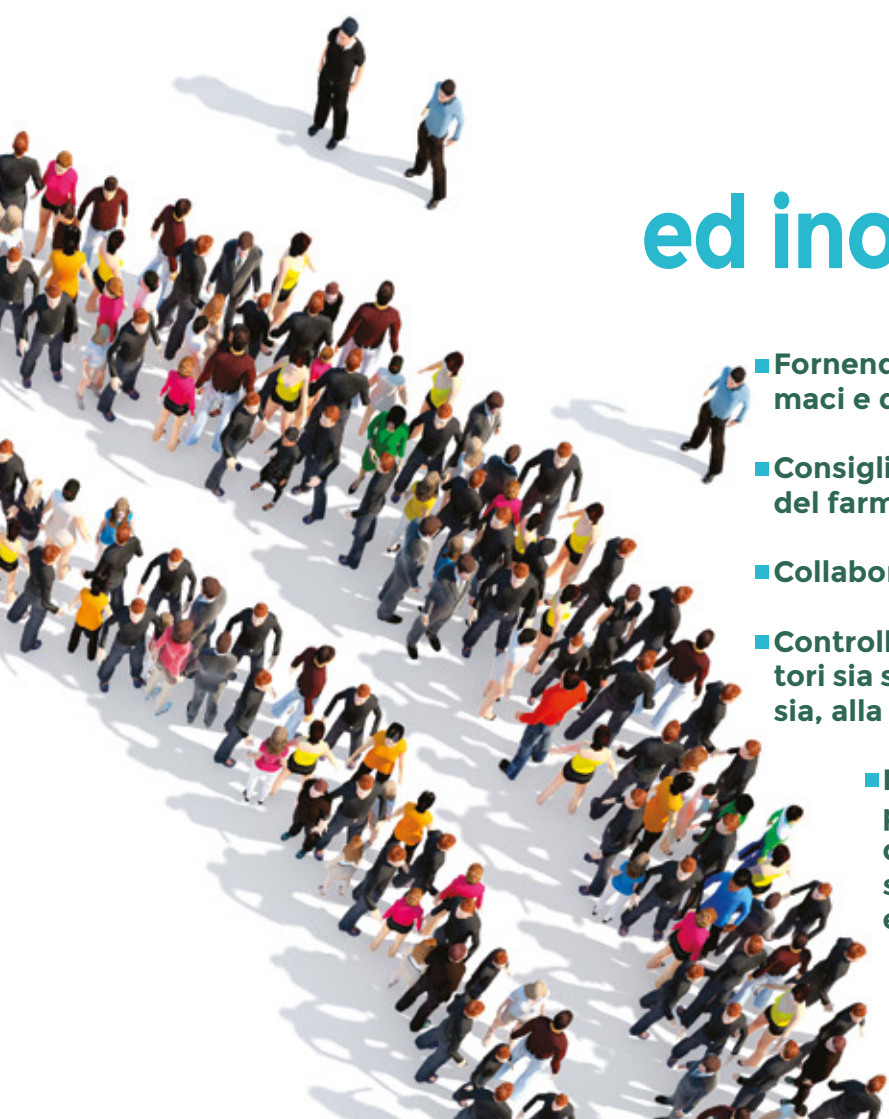
- INCONTRI A TEMA
- GIORNATE DEDICATE IN FARMACIA
- CAMPAGNE DI PREVENZIONE SUL TERRITORIO CON ATS
- SERVIZI DI CONSULENZA COSMETICA
- GIORNATE PROMOZIONALI DI DERMOCOSMESI
- DISTRIBUZIONE OPUSCOLI INFORMATIVI
- INFORMAZIONE SPECIFICA PER I TURISTI
- FARMACOVIGILANZA

Come garantiamo il miglior servizio ai nostri utenti?

- Con il rigoroso rispetto degli orari di apertura e dei turni di servizio.
- Assicurando un servizio continuativo in qualsiasi periodo dell'anno.
- Esponendo una segnaletica esterna facilmente leggibile, chiara e trasparente.
- Garantendo la presenza in Farmacia di materiale illustrativo sulla Carta dei Servizi.
- Predisponendo strutture adeguate per la migliore accoglienza dei cittadini/utenti.
- Consentendo di effettuare richieste telefoniche.

- Provvedendo alla spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sempre effettuata da un farmacista.
- Reperendo i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile dalla richiesta.
- Controllando adeguatamente la data di scadenza e di qualità dei prodotti in vendita.
- Comunicando al pubblico messaggi di natura istituzionale legati al servizio pubblico.
- Assicurando la presenza costante di personale professionalmente qualificato e numericamente adeguato alle effettive necessità del servizio.





ed inoltre...

- Fornendo la consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in Farmacia.
- Consigliando gli utenti sulla possibilità di utilizzo del farmaco equivalente.
- Collaborando con i medici prescrittori.
- Controllando che il comportamento degli operatori sia sempre improntato al rispetto, alla cortesia, alla capacità di ascolto e di dialogo.
- Raccomandando sempre, soprattutto per i farmaci senza obbligo di ricetta medica, di recarsi dal medico curante e consigliando i medicinali più efficaci e più economici.

- Agevolando la consultazione delle liste di prescrivibilità dei farmaci e dei relativi prezzi, nonché le liste di trasparenza.
- Adeguando costantemente i locali per mantenere e migliorare gli ambienti.
- Garantendo una temperatura costante con adeguati impianti di condizionamento e di ricircolo d'aria a tutela della corretta conservazione dei prodotti esposti.
- Effettuando la raccolta dei medicinali scaduti mediante un apposito contenitore all'ingresso.



FARMACIA
COMUNALE
SIRMIONE



Valori guida e principi generali

UGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ

L'accesso al servizio è garantito a tutti gli utenti, senza alcuna esclusione.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio è organizzata in modo da rispettare i vincoli della normativa regionale sugli orari, sulla turnazione e sulle ferie relative al trattamento di forniture essenziali ai bisogni umani.

EFFICACIA

Puntare alla soddisfazione degli utenti attraverso adeguati standard tecnici, organizzativi ed economici.

TRASPARENZA

Prezzi dei prodotti e delle prestazioni ben visibili e chiari.

ADATTABILITÀ

Evoluzione del servizio in linea con i bisogni dell'utenza e dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari per soddisfarli.

EFFICIENZA

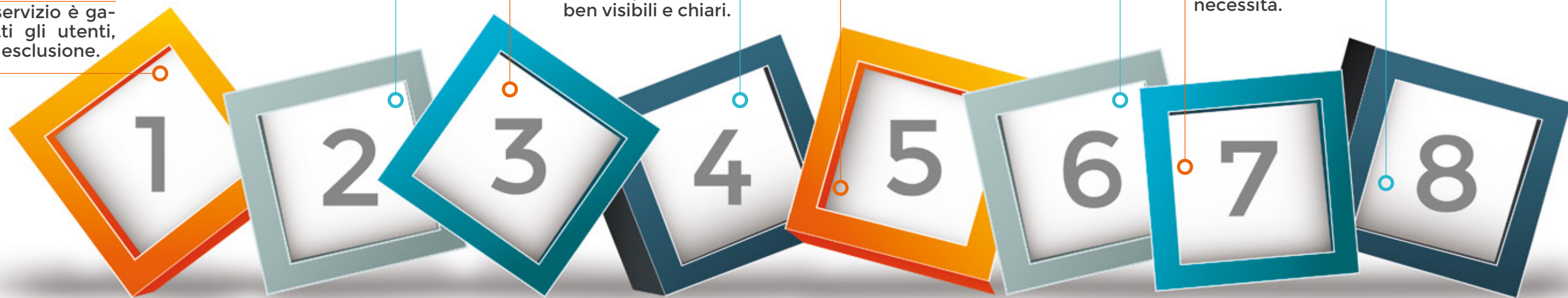
Determinata riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.

DIRITTO DI SCELTA

Il cittadino ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.

PARTECIPAZIONE

Porre la massima attenzione all'utente nelle diverse fasi del servizio, favorendone l'accessibilità e migliorando la capacità di ascolto dei bisogni espressi ed inespressi dell'utenza.





La tutela del cittadino

In armonia con le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, le Farmacie si impegnano a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi delle Farmacie ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e delle garanzie per l'ottenimento del miglior servizio in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre le proprie rimozioni circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi utilizzando l'apposito modulo.



I reclami

Vanno presentati per iscritto utilizzando l'apposito modulo presente in Farmacia o sul sito www.farmaciacomunalesirmione.it.

Il modulo contenente i reclami dell'Utente potrà essere consegnato (in busta chiusa ed all'attenzione del Presidente del Consiglio di Amministrazione) presso la FARMACIA COMUNALE SIRMIONE

oppure inviato con raccomandata a/r all'AZIENDA SPECIALE SIRMIONE FARMACIA COMUNALE SIRMIONE Via Verona 47 - 25019 Sirmione (BS).

ORARI APERTURA

Dal Lunedì al Sabato:
9.00-20.00

La Domenica:
9.00-13.00





PER ESSERE SEMPRE AGGIORNATO
SEGUICI SU FACEBOOK:



Farmacia Comunale Sirmione



FARMACIA
COMUNALE
SIRMIONE

FARMACIA COMUNALE SIRMIONE
Via Verona 47 - 25019 Sirmione (BS)

Tel.: +39 030 9905007

Fax: +39 030 9197494

Sito: www.farmaciacomunalesirmione.it/

Fb: Farmacia Comunale Sirmione

Email: farmaciacomunalesirmione@alice.it

PEC: 18452@pec.federfarma.it