Carta dei servizi

delle Farmacie Comunali del Gruppo SFERA

SFERA Farmacie Comunali
sfera.farmacie
sferafarmacie.it

FARMACIE SFERA
SOCIETÀ FARMACIE EMILIA ROMAGNA ASSOCIATE

INDICE

INTRO

La nostra Carta dei Servizi 3

1. SFERA FARMACIE

Chi siamo 6

La nostra evoluzione 7

Verso la Farmacia del futuro 8

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I nostri principi 10

3. DOVE SIAMO

Un presidio sul territorio 14

Le nostre Farmacie 15

4. I NOSTRI SERVIZI

Tutti i servizi che offriamo 22

Servivi base - salute 23

Servizi specializzati - salute 32

Servizi speciaizzati - bellezza 46

Area di informazione ed educazione 49

5. IL CITTADINO SEMPRE AL CENTRO

Una Community fondata sullo star bene 57

Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi viene istituita con la Legge 273/1995 e gli ultimi riferimenti normativi riguardano il D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f – art. 28), con la delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la delibera CiVIT (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici), la Legge 35/2012 "Semplifica Italia" (e-government, trasparenza e amministrazione digitale) e la Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria Carta dei Servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La **Carta dei Servizi** è un elenco dei servizi resi al cittadino e dei relativi standard di qualità. È un documento pubblico, nel quale l'**Ente gestore di pubblici servizi** dichiara i livelli di servizio che intende garantire, gli obiettivi che vuole raggiungere e riconosce specifici diritti al cittadino-utente. L'Ente si impegna a monitorare il servizio reso rispetto agli standard prefissati attraverso indagini sulla soddisfazione del cliente e una corretta gestione dei reclami. Per questo la Carta dei Servizi ha anche lo scopo di rendere quanto più accessibile e trasparente agli utenti i servizi erogati e pone l'utente in grado di identificare il responsabile di un Servizio e quali siano i recapiti per entrarne in contatto.

Come Gruppo SFERA adottiamo questo strumento per tutelare il **"diritto alla salute"** dei cittadini e instaurare un vero e proprio dialogo bidirezionale con i nostri utenti, in modo tale che possano sentirsi liberi e stimolati ad esprimere la propria opinione sulla qualità dei nostri servizi. La presente Carta dei Servizi offre pertanto la **descrizione dell'insieme di tutti i servizi** messi a disposizione nelle nostre Farmacie (da quelli base a quelli più specializzati) e delle **attività e iniziative** sviluppate in ottica di divulgazione e prevenzione sanitaria.

Perchè vogliamo avere la nostra Carta dei Servizi

Insieme a tutte le Farmacie Comunali del Gruppo SFERA abbiamo deciso di rivolgerci direttamente agli utenti per spiegare con massima chiarezza quali sono i servizi che offriamo e in che cosa consistono esattamente, esplicitando gli **indicatori e gli standard di qualità** che intendiamo garantire.

Lo scopo di questo lavoro è quindi quello di consentire ai nostri utenti di conoscere tutti i servizi che ci possono richiedere e, soprattutto, di essere consapevoli dei propri diritti in merito. Attraverso la Carta dei Servizi, ciascun utente avrà modo di esaminare e **valutare i servizi erogati** nelle nostre Farmacie.

1.
SFERA Farmacie

SFERA Srl nasce nel 2004 dall'unione del CON.AMI e dei Comuni di Medicina e di Faenza. Con sede a Imola, in via Senerina 1/A, la società gestisce una rete di 21 farmacie pubbliche distribuite in 9 comuni della regione Emilia-Romagna:

BUDRIO
Farmacia comunale

CASTEL BOLOGNESE
Farmacia comunale del Borgo

CASTEL SAN PIETRO
Farmacia comunale: Ospedale, Bertella

FAENZA
Farmacia comunale: N.1 - Laghi, N.2 - Marconi, N.3 - Forlivese

IMOLA
Farmacia comunale: Cavour, Michelangelo, Pedagna, Ospedale, Della Stazione

LUGO
Farmacia comunale: N.1 - Taglioni, N.2 - Di giù, N.3 - De Brozzi

MEDICINA
Farmacia comunale: Centrale, Villa Fontana, Corte Argentesi

MOLINELLA
Farmacia comunale: Marmorta, Fondazione Raffaele Valeriani

RIOLO TERME
Farmacia comunale

SFERA Farmacie
La nostra evoluzione

1970
L' AMI (allora Azienda Municipalizzata di Imola, ora CON.AMI), inizia il percorso di gestione di un nuovo servizio di interesse pubblico: le Farmacie.

1972
Viene inaugurata la prima Farmacia Comunale di via Cavour.

1973
A distanza di un solo anno, l'azienda apre la seconda Farmacia Comunale: Michelangelo.

1980
L'espansione prosegue con l'inaugurazione della Farmacia Comunale Pedagna.

1981
Con l'acquisizione della Farmacia dell'Ospedale, l'AMI raggiunge quota quattro Farmacie Comunali sul territorio e assume un ruolo di rilievo anche nell'educazione dei cittadini verso l'uso dei farmaci.

1986
Allo scopo di offrire ai cittadini degli spazi più organizzati, anche in funzione dei servizi offerti, l'azienda procede alla ristrutturazione della Farmacia Michelangelo e della Farmacia Cavour.

1990
In occasione dei restauri della storica Farmacia dell'Ospedale, viene pubblicato il volume "Il corredo della Farmacia Comunale dell'Ospedale", a cura di Carmen Ravanelli Guidotti, Conservatore del MIC di Faenza.

1994
A 200 anni dall'inaugurazione degli abbellimenti della Farmacia dell'Ospedale ad opera dei pittori A. Dalla Valle e A. Gottarelli e dell'ebanista Magistretti, viene celebrato il termine dei lavori di ristrutturazione.

1996
Da Azienda Municipalizzata, AMI si trasforma in Azienda Multiservizi Intercomunale – Consorzio, estendendo i propri servizi e stipulando una convenzione con il Comune di Medicina per la gestione della sua Farmacia Comunale.

2002
CON.AMI acquista un locale adiacente alla Farmacia Pedagna e amplia la gamma con nuovi servizi, diventando così un polo sanitario qualificato di riferimento per tutto il quartiere.

2004
Per valorizzare il servizio farmaceutico territoriale, il CON.AMI si fa promotore dell'integrazione dei Comuni di Medicina e di Faenza per la costituzione di SFERA Srl, società in house, operativa dal 1 marzo 2004.

2008
Viene inaugurata la Farmacia Comunale Corte Argentesi di Medicina, che diventa così la terza Farmacia Comunale a Medicina.

2015
Con il medesimo intento di integrazione, SFERA Srl acquisisce anche le tre Farmacie Comunali di Lugo, le due di Castel San Pietro Terme e quella di Budrio.

2017
Il Team si amplia ancora. Con l'inaugurazione della Farmacia della Stazione, la società aggiunge una nuova Farmacia Comunale, la quinta, a Imola.

2018
Con l'acquisizione di due Farmacie a Molinella, il network del gruppo arriva a contare 7 comuni e 19 punti vendita.

2019
Le Farmacie SFERA diventano 20. Viene inaugurata la Farmacia Comunale delBorgo, la prima Comunale di Castel Bolognese.

2023
Alla fine del 2023 apre a Riolo Terme la prima Farmacia Comunale SFERA, portando il Gruppo ad un totale di 21 Farmacie sul territorio.

La nostra **Visione** si sostanzia nella realizzazione di una Farmacia che pone sempre l'**utente al centro:**

Raggiungendo e mantenendo l'equilibrio tra **economicità**, **qualità** del servizio e soddisfazione dei **bisogni** dei cittadini

Intercettando i cambiamenti della **domanda di servizi** per modellare la nostra offerta sull'interesse della collettività

Investendo in formazione del personale e in attività di educazione alla salute rivolte ai cittadini

Il cambiamento del concetto di salute da assenza di malattia a benessere psico-fisico ha già portato a un'evoluzione del ruolo delle Farmacie.
Andando oltre alla loro funzione tradizionale, il nostro obiettivo è offrire una gamma di servizi quanto più ampia e qualificata possibile, che faccia delle Farmacie del gruppo SFERA dei veri e propri **punti di riferimento per l'educazione sanitaria e la tutela della salute.**

2.
I principi fondamentali

Insieme al **valore sanitario** che la Farmacia Pubblica ricopre, crediamo profondamente nel suo **valore sociale.** Proprio per questo, ci impegniamo perché la Farmacia Pubblica sia concepita, difesa e valorizzata operando nel rispetto di **12 principi fondamentali:** efficacia, efficienza, eguaglianza, imparzialità, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, partecipazione, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

Efficacia

La capacità di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, prestando particolare attenzione per quelli utilizzati nella terapia del dolore, la cui reperibilità è meno immediata, e avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

Efficienza

L'attività del Farmacista deve mirare a mantenere alti i livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento specifici per il personale di Farmacia, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione e l'implementazione di nuovi servizi che rispondano all'interesse del cittadino.

Eguaglianza

Ogni cittadino ha una propria percezione di salute, di malattia, di ruolo del farmaco e una sua capacità di comprendere le indicazioni fornite dal medico. Il Farmacista deve operare affinché tutti i cittadini comprendano con chiarezza le informazioni ricevute, garantendo così una reale parità di trattamento. Inoltre, a fronte dell'aumento della popolazione anziana e di cittadini provenienti da paesi stranieri, il Farmacista deve garantire la piena comprensione delle informazioni anche alle fasce più deboli, servendosi di manifesti, opuscoli e altri materiali informativi specifici.

Imparzialità

Il Farmacista si impegna ad operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle Autorità Sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse " di parte" finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute. Nello specifico, il Farmacista si occupa di mantenere se stesso e il suo personale di Farmacia sempre aggiornati in modo tale da garantire, nel tempo, la propria capacità di intercettare i bisogni reali dei cittadini e di interagire con la figura del medico.

Cortesia

Nell'interazione con il cittadino, il Farmacista deve sempre essere alla ricerca di un dialogo improntato sulla disponibilità e la comprensione. Inoltre, per evitare possibili equivoci o fraintendimenti, il Farmacista si impegna ad adeguare il proprio linguaggio alle modalità comunicative della specifica relazione nella quale è coinvolto, mantenendo così il cittadino sempre al centro.

Diritto di scelta

Il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza penalizzarlo nei confronti dei clienti abituali, anche fornendo informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati in altri punti vendita.
Inoltre, il Farmacista garantisce la possibilità di accedere al medicinale nei punti più vicini alla residenza abituale del cittadino tramite la propria rete di Farmacie.

Valutazione e miglioramento della qualità

Il Farmacista si impegna in modo continuativo a valutare gli aspetti del servizio (o dei propri servizi) che possono essere migliorati, coinvolgendo anche i cittadini e le loro associazioni. L'obiettivo di queste operazioni è quello di arrivare ad un sistema di trasferimento delle innovazioni positive efficiente, servendosi di metodologie di valutazione e verifica che siano comuni a tutte le Farmacie.

Partecipazione

Il cittadino ha la possibilità di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico, di esprimere giudizi e valutazioni, di ottenere risposte precise ed eque alla proprie osservazioni e ad eventuali reclami.

Continuità

Il Farmacista si impegna a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

Tutela

Il Farmacista, in quanto professionista della salute, deve essere in grado di consigliare il cittadino per istruirlo ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici, contrastando i rischi da abuso, la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti e gli sprechi.

Trasparenza

Il Farmacista si impegna ad instaurare con il cliente un rapporto di fiducia e conoscenza che gli consenta di individuare le esigenze specifiche del singolo cittadino in modo tale da potergli fornire il prodotto più adatto, promuovendo anche l'uso del farmaco equivalente.

Riservatezza

Il Farmacista si impegna a non divulgare mai le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, servizio erogato o informazioni fornite. Eventuali non ottemperanze al principio di riservatezza vengono sanzionate anche formalmente. Il Farmacista può rendere pubbliche tali informazioni solo per motivi scientifici, purché in forma aggregata e anonima.

3. Dove siamo

Dove siamo
Un presidio sul territorio

La sede di SFERA Srl è a **Imola**, in via Senerina 1/A. La rete di Farmacie comunali del gruppo, in espansione, oggi conta 21 punti vendita distribuiti sui comuni di:

- **Budrio**
- **Castel Bolognese**
- **Castel San Pietro Terme**
- **Faenza**
- **Imola**
- **Lugo**
- **Medicina**
- **Molinella**
- **Riolo Terme**

BUDRIO

FARMACIA COMUNALE (051 802907)

budrio@sferafarmacie.it
PIAZZA 8 MARZO, 5 - 40054 BUDRIO (BO)
Direttore: Dott.ssa Rosa Rizzi
Orari
Lunedì-Venerdì: 07:30-13:00 / 15:30-19:30
Sabato: 07:30-13:00 / 15:00-19:00

CASTEL BOLOGNESE

FARMACIA COMUNALE DEL BORGO (0546 656385)

delborgo@sferafarmacie.it
VIA EMILIA INTERNA, 173/A - 48014 CASTEL BOLOGNESE (RA)
Direttore: Dott. Pintauro Marco
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:30-12:30 / 15:30-19:30
Sabato: 08:30-12:30

CASTEL SAN PIETRO TERME

FARMACIA COMUNALE DELL' OSPEDALE (051 941547)

matteotti@sferafarmacie.it
VIA GIACOMO MATTEOTTI, 72/A - 40024 CASTEL S. PIETRO TERME (BO)
Direttore: Dott.ssa Francesca Camilla Marocchi
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:00-13:00 / 15:30-19:30
Sabato: 08:30-12:30 / 15:00-19:00

FARMACIA COMUNALE BERTELLA (051 941407)

bertella@sferafarmacie.it
PIAZZA PAPA GIOVANNI XXIII, 34/A - 40024 CASTEL S. PIETRO TERME (BO)
Direttore: Dott.ssa Sgarzi Tiziana
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:00-12:30 / 15:30-19:00
Sabato: 08:30-12:30

Gli orari di apertura potrebbero subire delle variazioni durante il periodo estivo.

FAENZA

FARMACIA COMUNALE N.1 - LAGHI (0546 663210)

laghi@sferafarmacie.it
VIA LAGHI, 69/4 - 48018 FAENZA (RA)
Direttore: Dott. Pierantonio Tabanelli
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:00-19:30

FARMACIA COMUNALE N.2 - MARCONI (0546 29816)

marconi@sferafarmacie.it
VIALE MARCONI, 32/A - 48018 FAENZA (RA)
Direttore: Dott. Francesco Nulli
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:00-20:00
Sabato: 08:30-19:30

FARMACIA COMUNALE N.3 - FORLIVESE (0546 31226)

forlivese@sferafarmacie.it
VIA FORLIVESE, 20 - 48018 FAENZA (RA)
Direttore: Dott.ssa Villa Giulia
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:30-12:30 / 15:30-19:30
Sabato: 08:30-12:30

Gli orari di apertura potrebbero subire delle variazioni durante il periodo estivo.

IMOLA

FARMACIA COMUNALE CAVOUR (0542 32386)

cavour@sferafarmacie.it
VIA CAVOUR, 1/A - 40026 IMOLA (BO)
Direttore: Dott. Stefano Dardi
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:00-12:30 / 15:30 - 19:30
Sabato: 8:00 - 12:30

FARMACIA COMUNALE MICHELANEGLO (0542 26228)

michelangelo@sferafarmacie.it
PIAZZALE MICHELANGELO, 9 - 40026 IMOLA (BO)
Direttore: Dott.ssa Rachele Molinari
Orari
Lunedì: 8:30-12:30 /15:00-19:30
Martedì: 8:30-12:30 / 15:30-19:30
Mercoledì: 8:30-12:30 / 15:30-19:30
Giovedì: 8:30-12:30 / 15:00-19:30
Venerdì: 8:30-12:30 / 15:30-19:30
Sabato: 08:30-12:30

FARMACIA COMUNALE PEDAGNA (0542 683250)

pedagna@sferafarmacie.it
VIA ROSSINI, 29 - 40026 IMOLA (BO)
Direttore: Dott.ssa Giorgia Framenti
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:00-19:30
Sabato: 08:00-12:30

FARMACIA COMUNALE DELL'OSPEDALE (0542 23459)

ospedale@sferafarmacie.it
VIA EMILIA, 95 - 40026 IMOLA (BO)
Direttore: Dott.ssa Alvisi Simona
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:30-13:00 / 15:00-19:30
Sabato: 08:30-13:00

FARMACIA COMUNALE DELLA STAZIONE (0542 33899)

stazione@sferafarmacie.it
VIALE MARCONI 7/ VIA SENARINA 1 - 40026 IMOLA (BO)
Direttore: Dott. Roberto Conti
Orari
Lunedì-Domenica: H24

Gli orari di apertura potrebbero subire delle variazioni durante il periodo estivo.

LUGO

FARMACIA COMUNALE N.1 (0545 23321)

felisio@sferafarmacie.it
VIA TAGLIONI, 3 - 48022 LUGO (RA)
Direttore: Dott. Fabio Trentini
Orari
Lunedì-Venerdì: 8:30-19:30
Sabato: 08:30-13:00

FARMACIA COMUNALE N.2 - DI GIÙ (0545 34329)

giu@sferafarmacie.it
VIA DI GIÙ, 8/2 - 48022 LUGO (RA)
Direttore: Dott.ssa Debora Giacometti
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:30-19:30
Sabato: 08:30-13:00

FARMACIA COMUNALE N.3 - DE BROZZI (0545 22584)

debrozzi@sferafarmacie.it
VIA DE BROZZI, 18/2-3 - 48022 LUGO (RA)
Direttore: Dott.ssa Pipitone Lorena
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:30-13:00 / 15:30-19:30

Gli orari di apertura potrebbero subire delle variazioni durante il periodo estivo.

MEDICINA

FARMACIA COMUNALE CENTRALE (051 851120)

medicina@sferafarmacie.it
VIA FORNASINI, 4 - 40059 MEDICINA (BO)
Direttore: Dott.ssa Elenia Buttazzi
Orari
Lunedì-Venerdì: 8:30-19:30
Sabato: 08:30-19:00

FARMACIA COMUNALE VILLA FONTANA (051 853806)

villafontana@sferafarmacie.it
VIA DALLA VALLE, 30 - 40059 VILLA FONTANA • MEDICINA (BO)
Direttore: Dott.ssa Sara Golinelli
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:30-12:30 / 15:30-19:00
Sabato: 08:30-12:30

FARMACIA COMUNALE CORTE ARGENTESI (051 6970661)

corteargentesi@sferafarmacie.it
VIA ARGENTESI, 23/A - 40059 MEDICINA (BO)
Direttore: Dott. ssa Claudia Buttazzi
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:30-13:00 / 15:30-19:30

Gli orari di apertura potrebbero subire delle variazioni durante il periodo estivo.

MOLINELLA

FARMACIA FONDAZIONE RAFFAELE VALERIANI (051 881152)

valeriani@sferafarmacie.it
CORSO GIUSEPPE MAZZINI, 153 - 40062 MOLINELLA (BO)
Direttore: Dott.ssa Barbara Gravina
Orari
Lunedì-Domenica: 8:00-20:00 (Festivi compresi)

FARMACIA COMUNALE DI MARMORTA (051 884080)

marmorta@sferafarmacie.it
VIA FIUME VECCHIO, 206 - 40062 MARMORTA • MOLINELLA (BO)
Direttore: Dott.ssa Michela Ciampagna
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:30-12:30 / 15:30-19:00
Sabato: 08:30-12:30

RIOLO TERME

FARMACIA COMUNALE (0546 1912426)

riolo@sferafarmacie.it
VIA TARLOMBANI, 4 - 48025 RIOLO TERME (RA)
Direttore: Dott.ssa Ghizlane Fadi
Orari
Lunedì-Venerdì: 08:00-13:00 / 15:30-19:30
Sabato: 08:00-13.00

SEDE CENTRALE

sfera@sferafarmacie.it
VIA SENERINA, 1/A - 40026 IMOLA (BO)
Tel 0542 27495
Fax 0542 28204

Gli orari di apertura potrebbero subire delle variazioni durante il periodo estivo.

4.
I nostri servizi

Per far fronte alle domande di benessere e salute dei cittadini, ci siamo posti l'obiettivo di realizzare nelle nostre farmacie dei **centri integrati** in grado di soddisfare tutti i diversi bisogni di Salute, Prevenzione e Benessere.

SALUTE

Prenderci cura della salute dei nostri clienti in modo attento e continuativo è certamente il nostro interesse principale. Per questo ci impegniamo al massimo perché gli utenti possano sempre trovare ciò di cui hanno bisogno.

PREVENZIONE

La Farmacia Pubblica ha un ruolo territoriale fondamentale nella promozione della salute, nella prevenzione e nell'educazione sanitaria. Per svolgere questo ruolo occorre personale preparato, aggiornato e una grande attenzione ai bisogni dei cittadini.

BENESSERE E BELLEZZA

Oltre ai prodotti farmaceutici, collaboriamo con i nostri partner per offrire le più complete linee cosmetiche, adatte a soddisfare ogni tipo di esigenza. In alcune delle nostre Farmacie è possibile usufruire del supporto di professionisti della cosmesi.

Nelle seguenti pagine sono elencati tutti i servizi offerti da SFERA Farmacie, suddivisi per servizi base, specializzati e quelli dedicati all'informazione ed educazione sanitaria. Le schede sono corredate degli indicatori di qualità e degli standard che ci impegniamo a garantire per ogni servizio specifico.

DISPENSAZIONE MEDICINALI

È l'attività fondamentale di una Farmacia. La lettura della ricetta e la dispensazione del medicinale soggetto a prescrizione medica o di libera vendita sono infatti responsabilità esclusive del Farmacista.

Il Farmacista è il professionista incaricato della corretta dispensazione dei farmaci, compresi i presidi medico-chirurgici e gli alimenti destinati a fini medici speciali, che accompagna con i suggerimenti e le avvertenze che ne garantiscono un uso sicuro e una corretta conservazione.

INDICATORI	STANDARD
Numero richieste non evase al momento	Evasione immediata nel 95% dei casi

TERAPIA DEL DOLORE

Il dolore è un fattore di forte inabilità fisica ed emotiva. Il dolore può avere diverse origini, forme e gradi di intensità, e ciascun individuo vi reagisce in maniera unica e personale, sulla base delle proprie passate esperienze.

La terapia del dolore è uno strumento tra i più importanti ed efficaci nella gestione della sofferenza. La Farmacia è in grado di supportare medici e pazienti nella lotta contro il dolore dispensando farmaci e preparati personalizzati e fornendo assistenza durante l'intero percorso terapeutico, nel rispetto delle norme vigenti e nell'assoluto riguardo per la componente umana soggettiva che caratterizza quest'esperienza.

INDICATORI	STANDARD
Numero richieste non evase al momento	Evasione immediata nel 95% dei casi

SERVIZIO CUP

Il servizio CUP permette di prenotare visite specialistiche ed esami di laboratorio presso le strutture pubbliche e quelle convenzionate.

Il servizio permette di conoscere, in tempo reale direttamente in Farmacia, le disponibilità di posti, le relative sedi, le date e le ore per l'erogazione della prestazione.

A prenotazione avvenuta, la Farmacia rilascia un promemoria scritto della prenotazione, che l'utente potrà utilizzare anche per il pagamento del ticket, che nella provincia di Bologna può essere effettuato direttamente in farmacia.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di uno spazio dedicato e separato dal resto della Farmacia

STANDARD

Servizio offerto in tutte le Farmacie nei rispettivi orari di apertura servizio CUP

PREPARAZIONI MAGISTRALI

Le preparazioni magistrali sono lo strumento a cui si ricorre quando si necessita di farmaci personalizzati, principi attivi non più reperibili in commercio, terapie che combinano più principi attivi in un'unica forma farmaceutica, e altri casi che non trovano risposta nella normale produzione industriale.

La Farmacia offre preparazioni magistrali su prescrizione medica e farmaci personalizzati per dose, forma farmaceutica ed eccipienti, curati da personale laureato che avvalendosi delle proprie specifiche competenze scientifiche garantisce la preparazione e il controllo dei medicinali nel pieno rispetto della Farmacopea Ufficiale.

INDICATORI	STANDARD
Garanzia di approntamento	Evasione 100% per le molecole reperibili sul mercato

PRODOTTI DIETETICI SPECIALI

Gli Alimenti a Fini Medici Speciali (AFMS) sono prodotti dietetici formulati appositamente per soggetti con particolari e specifiche esigenze nutrizionali, dovute all'impossibilità o alla difficoltà di soddisfare il fabbisogno nutritivo con i comuni alimenti, integratori alimentari compresi. Tali esigenze possono essere legate a quadri patologici diversi, e avere carattere momentaneo o permanente.

Come prodotti dietetici specialmente processati o formulati, gli AFMS richiedono di essere utilizzati sotto controllo medico, ed è al medico che spetta la decisione sul singolo prodotto. In qualità di operatore sanitario, il Farmacista può comunque consigliare il paziente in merito all'utilizzo dei prodotti e aiutarlo a seguire le corrette indicazioni alimentari.

INDICATORI	STANDARD
Tempo di messa a disposizione	Mezza giornata nel 100% dei casi

AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Per contribuire alla crescita professionale dei nostri collaboratori, una quota rilevante degli utili di gestione viene destinata ogni anno alla progettazione e all'implementazione di percorsi formativi e di aggiornamento.

Questo ci consente di valorizzare al massimo le nostre risorse umane, e di esaltarne la passione, la competenza e la professionalità.

Dall'attenzione per le innovazioni tecnologiche, all'affiancamento dei collaboratori più giovani, la formazione è uno strumento chiave per l'attuazione della mission di SFERA Farmacie, e la migliore garanzia di eccellenza del servizio che possiamo offrire ai nostri clienti.

INDICATORI	STANDARD
Numero delle persone formate	Almeno l' 80% del personale all'anno

CONSULENZA SUL CORRETTO UTILIZZO DEI PRODOTTI

Nell'esercizio delle sue funzioni, il Farmacista non si limita a preparare e dispensare i farmaci, ma vigila anche sul loro corretto utilizzo. Per esempio, è compito del Farmacista verificare il rispetto della posologia (dose, modalità e tempo di somministrazione), la compatibilità con altri eventuali farmaci e terapie, la loro corretta conservazione ma non solo.

Come esperto del farmaco, profondo conoscitore della chimica e delle sue dinamiche, il Farmacista è in grado di riconoscere, distinguere e illustrare ciò che è utile ed efficace e ciò che non lo è; in quanto professionista della salute, a contatto quotidiano con il pubblico, eserciterà il proprio ruolo veicolando informazioni sempre aggiornate e scientificamente validate, educando così il cittadino a prendersi cura del proprio benessere personale.

INDICATORI	STANDARD
Questionario di Customer Satisfaction	100% delle richieste dei clienti

SERVIZI DI ATTENZIONE E RISERVATEZZA

Nell'esercizio della professione del Farmacista, l'obbligo di riservatezza non deriva solo dalla necessità di rispettare la normativa sulla protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), ma risponde anche e soprattutto a un dovere deontologico. Gli spazi fisici delle Farmacie della rete SFERA, e l'utilizzo di box o aree separate, garantiscono la massima riservatezza dei clienti al banco di vendita.

La soglia di attenzione è massima anche nello svolgimento delle altre attività, molte delle quali prevedono la raccolta di dati sensibili dei clienti: prescrizioni mediche, certificati, fatturazioni, screening, referti medici, ecc. La responsabilità del trattamento dei dati all'interno della Farmacia è in capo al suo titolare, che assicura il perfetto allineamento di tutti i suoi collaboratori attraverso attività informative e formative appositamente organizzate.

INDICATORI

Presenza di un "Angolo della salute", in cui il farmacista risponde ai vari quesiti e dubbi connessi alle terapie e al mantenimento del benessere psico-fisico della persona

STANDARD

1. In ogni farmacia
2. Usato nel 100% delle richieste del cittadino

FARMACOVIGILANZA

L'attività di farmacovigilanza viene attuata per permettere di identificare, quanto prima possibile, eventuali rischi legati all'utilizzo di un farmaco, e per promuoverne un uso massimamente sicuro ed efficace.

Il sistema italiano di farmacovigilanza attribuisce un ruolo molto importante ai Farmacisti. Spesso infatti sono loro, in virtù della prossimità alla popolazione e delle competenze specialistiche, a venire a conoscenza di nuove reazioni avverse provocate da farmaci.

La rete di SFERA Farmacie ottempera a questo obbligo di legge con la professionalità che contraddistingue tutti i suoi operatori, e che contribuisce al mantenimento di un sistema di farmacovigilanza imparziale, capillare, sicuro e competente.

INDICATORI	STANDARD
Garanzia di approntamento	Evasione 100% per i casi segnalati dai clienti

AUTOTEST

Le analisi del sangue sono lo specchio della nostra salute.
Se effettuate periodicamente, permettono di prevenire, individuare e tenere controllate diverse patologie. Il servizio permette di conoscere in tempo reale il valore di: colesterolo, trigliceridi, glicemia, emoglobina, transaminasi GPT e GOT, acido urico.

Gli autotest diagnostici richiedono pochi minuti, e si effettuano direttamente in Farmacia. Conoscere in tempo reale il valore della glicemia, del colesterolo, dei trigliceridi, dell'emoglobina, dell'acido urico o della funzionalità del fegato, costituisce un importante vantaggio per chiunque voglia prendersi cura del proprio benessere.

INDICATORI

1. Campagne di sensibilizzazioni
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto tutti i giorni in almeno 15 farmacie

ESAME URINE

L'esame permette di analizzare dieci parametri delle urine, in modo rapido ed economico.

È particolarmente utile per quelle persone che debbono attestare le condizioni del loro ricambio idrico-salino, a soggetti con disfunzioni renali, disordini cardiaci, epatici e metabolici e a coloro che praticano sport, anche a livello non agonistico.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto tutti i giorni in almeno 10 farmacie

CONTROLLO DELLA PRESSIONE

L'ipertensione arteriosa deve essere considerata il maggior fattore di rischio per quanto riguarda la malattia arteriosa a livello coronarico, cerebrale e renale: ma è un male che si può entro certi limiti prevenire ed è sempre curabile.

La misurazione della pressione in Farmacia viene effettuata con sfigmomanometri automatici ad elevata tecnologia costantemente tarati e revisionati, in grado di misurare la pressione massima, la minima e le pulsazioni cardiache.

INDICATORI

1. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia
2. Referto scritto
3. Controllo regolare dell'apparecchio
4. Campagna di sensibilizzazione

STANDARD

1. Nel 100% delle misurazioni
2. Nel 100% delle misurazioni
3. Almeno 2 volte all'anno
4. Almeno 1 volta all'anno

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
in tutte le farmacie SFERA

CONTROLLO DEL PESO

Il controllo del peso è un servizio di prevenzione molto importante: tenere il peso sotto controllo non risponde soltanto a esigenze di tipo estetico, ma è un presupposto del mantenersi in buona salute.

Si mangia in genere molto più del necessario, e si tende a consumare cibi eccessivamente ricchi di grassi, sodio e zuccheri. Il sovrappeso è spesso associato a diabete, ipertensione, o all'ipercolesteromia, e rappresenta un importante fattore di rischio cardiovascolare.

Il controllo periodico del peso e i consigli del Farmacista per una sana ed equilibrata alimentazione aiutano dunque a prevenire i problemi di salute, e favoriscono un corretto rapporto con il proprio corpo anche dal punto di vista estetico.

INDICATORI	STANDARD
Disponibilità dell'apparecchiatura in ogni farmacia	Servizio offerto tutti i giorni in tutte le farmacie

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
in tutte le farmacie SFERA

ELETTROCARDIOGRAMMA

L'elettrocardiogramma offre una registrazione grafica dell'attività elettrica del cuore. È l'esame più comune per controllare lo stato di salute del cuore, valutare se è sano o in sofferenza e se il ritmo del suo battito è regolare o anomalo.

L'esame è indolore, non richiede la somministrazione di farmaci e viene svolto in pochi minuti. Si effettua con l'elettrocardiografo, i cui elettrodi vengono applicati su torace e arti. Questi raccolgono i dati sull'attività del cuore e li trasmettono al macchinario, che li registra su un tracciato. Tale tracciato viene poi inviato a un centro di cardiologia accreditato, che con tempi quasi immediati restituisce il referto dell'esame.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto tutti i giorni in almeno 4 farmacie

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
CASTEL BOLOGNESE: Del borgo • FAENZA: Comunale N.2
IMOLA: Stazione, Pedagna, Ospedale • LUGO: Comunale N.1, N.2 • MEDICINA: Centrale
MOLINELLA: Fondazione Valeriani • RIOLO TERME: Comunale

HOLTER CARDIACO

L'Holter cardiaco è un particolare tipo di elettrocardiogramma, che avvalendosi di un elettrocardiografo portatile a batteria consente il monitoraggio della funzione cardiaca su un arco temporale più lungo, solitamente di 24-48 ore. L'esame ECG Holter (o Elettrocardiogramma Dinamico secondo Holter) consiste in un test diagnostico di tipo strumentale, con il quale sono registrate e riportate graficamente, su carta, ritmo e attività elettrica del cuore.

Il test permette così di individuare tutte quelle alterazioni del ritmo cardiaco, di carattere sporadico e discontinuo, che non potrebbero essere colte da un normale elettrocardiogramma. È anche utilizzato per valutare il funzionamento di un pacemaker o gli effetti di un trattamento farmacologico per la risoluzione di un problema cardiaco.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto tutti i giorni in almeno 3 farmacie

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
CASTEL BOLOGNESE: Del borgo • FAENZA: Comunale N.1, N.2
IMOLA: Stazione, Pedagna, Ospedale • LUGO: Comunale N.1, N.2
MEDICINA: Centrale • MOLINELLA: Fondazione Valeriani
RIOLO TERME: Comunale

HOLTER PRESSORIO

Il servizio consiste nell'installazione e nel noleggio dell'Holter pressorio, un piccolo apparecchio utilizzato per monitorare la pressione arteriosa nell'arco delle 24 ore.

Il ricorso all'Holter pressorio è indicato per accertamenti in merito a rapide e improvvise variazioni della pressione arteriosa, nei pazienti ipertesi sotto terapia farmacologica, e in tutti quei casi in cui il medico ritenga opportuno un monitoraggio della pressione più continuo nel tempo.

Lo strumento, infatti, rileva con particolare accuratezza le variazioni della pressione arteriosa, anche durante il sonno, e permette così di formulare un profilo pressorio più completo rispetto alla misurazione singola.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto tutti i giorni in almeno 3 farmacie

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
CASTEL BOLOGNESE: Del borgo • FAENZA: Comunale N.1, N.2
IMOLA: Stazione, Pedagna • LUGO: Comunale N.1, N.2
MEDICINA: Centrale • MOLINELLA: Fondazione Valeriani
RIOLO TERME: Comunale

ANALISI UDITO

La salute dell'udito è una componente fondamentale del nostro benessere.
Con l'avanzare dell'età, è comune una lenta e progressiva riduzione della percezione uditiva, ma i primi segnali di perdita dell'udito possono insorgere anche a partire dai 30 anni, per fattori legati allo stile di vita e all'esposizione al rumore.

Questo servizio permette di verificare lo stato di salute dell'apparato uditivo.
Eseguito da personale specializzato, il test consente di riconoscere eventuali disturbi e facilitare l'individuazione di soluzioni che leniscano o risolvano i problemi legati alla perdita uditiva.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
CASTEL BOLOGNESE: Del borgo • RIOLO TERME: Comunale • MEDICINA: Centrale

HELICOBACTER PYLORI

Il test è tra i principali strumenti non invasivi per la rilevazione dell'Helicobacter Pylori. È da effettuarsi rigorosamente a digiuno, e può essere svolto in Farmacia con il supporto del personale presente, oppure comodamente a casa, seguendo una semplice procedura che si articola in due raccolte dell'espirato, da svolgersi a 30 minuti l'una dall'altra e intervallate dall'assunzione dell'urea C-13.

Il test viene poi inviato al laboratorio analisi, che entro 72 ore provvede a inviare alla Farmacia l'esito dell'esame.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto tutti i giorni in almeno una farmacia

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
IMOLA: Stazione • MEDICINA: Centrale, Corte Argentesi, Villa Fontana
MOLINELLA: Fondazione Valeriani

INTOLLERANZE ALIMENTARI

Le intolleranze alimentari sono legate all'incapacità del nostro corpo di digerire e assimilare alcuni componenti degli alimenti, o a infiammazioni dell'organismo provocate dal cibo. Possono causare problemi a livello dello stomaco o dell'intestino, difficoltà di digestione, mal di testa, spossatezza e altri disturbi di varia entità.

Il test delle intolleranze alimentari si basa sul dosaggio di alcuni anticorpi prodotti dal nostro organismo in risposta a determinate proteine degli alimenti, e viene effettuato a partire da un piccolo, e indolore, prelievo di sangue dal dito.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto tutti i giorni in almeno 10 farmacie

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
CASTEL BOLOGNESE: Del borgo • FAENZA: Marconi • CASTEL SAN PIETRO: Ospedale, Bertella • IMOLA: Stazione, Pedagna • LUGO: Comunale N.1, N.2, N.3
MEDICINA: Centrale, Argentesi, Villa Fontana • MOLINELLA: Fondazione Valeriani

NOLEGGIO ELETTROMEDICALI

Il servizio prevede la possibilità di noleggiare una vasta gamma di apparecchiature elettromedicali e dispositivi medici, tra cui:

- tiralatte
- bilance pesa neonati
- aerosol

INDICATORI

1. Messa a disposizione tempestiva
2. Apparecchiature fornite sempre funzionanti e in perfetto stato

STANDARD

Disponibilità di almeno 10 farmacie

TONOMETRO

La tonometria è una tecnica diagnostica, impiegata in oculistica, che consente di controllare nel tempo le variazioni della pressione oculare e di monitorare l'efficacia di eventuali terapie in corso.

Grazie alla sonda molto leggera, lo screening effettuato tramite tonometro consente una misurazione della pressione oculare rapida, indolore, che non richiede l'utilizzo di colliri.

L'indagine tonometrica è consigliata a tutti, in particolar modo a uomini e donne di età superiore ai 40 anni.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza del macchinario

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
IMOLA: Stazione • MEDICINA: Centrale

PRESENZA NUTRIZIONISTA

L'alimentazione è una componente fondamentale del benessere psico-fisico della persona. Un professionista della nutrizione è a disposizione per fornire supporto specialistico su una varietà di disturbi che possono compromettere il rapporto con il cibo e con il proprio corpo: metabolismo bloccato, stress, difficoltà a dimagrire, correttezza alimentare, gonfiore, colon irritabile, cellulite, stitichezza, liquidi in eccesso, densità ossea.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto in almeno una farmacie ogni 15 giorni

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
IMOLA: Stazione

ANALISI PELLE E CAPELLI

Il servizio consiste in un controllo rapido ma accurato dello stato di salute, elasticità e idratazione della cute, e l'analisi delle più frequenti problematiche legate ai capelli e al cuoio capelluto.

Le indagini, svolte in modo non invasivo grazie a sonde, microcamere e altri strumenti tecnologici, permettono di rilevare lo stato di elasticità e di idratazione, la tipologia e la quantità di sebo, il pH e le discromie per ogni tipo di cute, e di evidenziare le cause dei problemi più comuni legati alla bellezza e al benessere del cuoio capelluto.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto in almeno 10 farmacie

CABINA ESTETICA

Nella concezione di benessere psico-fisico di SFERA Farmacie, bellezza e salute sono aspetti complementari.

Il servizio di cabina estetica nasce per soddisfare le esigenze delle persone più attente al proprio aspetto, e che intendono affidare la cura di sé e del proprio corpo a professionisti preparati e competenti.

I trattamenti dermocosmetici sono erogati nell'apposito spazio, allestito secondo normativa vigente e nel pieno rispetto della privacy dell'utente.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto nelle farmacie e agli orari sotto indicati

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
CASTEL BOLOGNESE: Del borgo, da martedì a sabato
FAENZA: Comunale N.2
CASTEL SAN PIETRO: Ospedale, da martedì a sabato
LUGO: Di Giù, da martedì a sabato
MEDICINA: Centrale, da martedì a sabato

FORATURA LOBI

Il servizio consiste nella foratura delle orecchie utilizzando sistemi monouso a capsula che non causano sanguinamento.

Eseguita in Farmacia da personale sanitario qualificato, la foratura diventa così un processo completamente sicuro, indolore e igienico.

INDICATORI

1. Presenza di personale specializzato
2. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia

STANDARD

Servizio offerto tutti i giorni in almeno 15 farmacie

ACCESSIBILITÀ ALL' INFORMAZIONE DELLA FARMACIA DI TURNO

L'informazione sulle Farmacie di turno è garantita, anche negli orari di chiusura, da bacheche facilmente accessibili e dotate di illuminazione e protezione adeguate.

INDICATORI	STANDARD
Adeguata illuminazione e protezione delle bacheche indicanti le farmacie di turno	In tutte le farmacie

INFORMAZIONI SUI FARMACI EQUIVALENTI E LORO DISPONIBILITÀ

Il farmaco equivalente (anche detto generico) è un farmaco che rispetto al farmaco a marchio ha lo stesso principio attivo, la stessa quantità e le stesse modalità di somministrazione, ma un prezzo più basso. Poiché il brevetto sul suo principio attivo è scaduto, il farmaco equivalente viene immesso nel mercato a un costo minore.

Il ricorso a farmaci equivalenti genera un risparmio consistente per i singoli clienti (generalmente nella misura del 30%), e per la collettività nel suo insieme. Un farmaco generico viene reso disponibile in Farmacia solo dopo aver ottenuto la certificazione del Ministero della Salute, l'organo incaricato di accertarne la bioequivalenza con il medicinale di riferimento. Ciò significa che è stato comprovato che i due farmaci si equivalgono per efficacia terapeutica, potenza dell'azione, tempo di comparsa dell'effetto e della durata, e per eventuali effetti collaterali.

INDICATORI

Questionario
di Customer Satisfaction

STANDARD

1. 100%
   (salvo conoscenza
   di una precedente
   scelta del cittadino)
2. Una volta l'anno

IDENTIFICABILITÀ DEL PERSONALE

Oltre a indossare il tradizionale camice bianco, tutto il personale di SFERA Farmacie è dotato di apposito cartellino di riconoscimento. Questo avviene in piena conformità al Codice Deontologico dei Farmacisti, come pratica posta a tutela della dignità e del decoro della professione del Farmacista e come garanzia di qualità, tracciabilità e sicurezza per il cittadino.

INDICATORI	STANDARD
Presenza cartellino distintivo con nome e qualifica	100% del personale di farmacia nel 100% delle ore di apertura al pubblico

POSSIBILITÀ DI RECLAMO

Tutti gli utenti hanno il diritto di esigere il rispetto degli impegni, dei principi e degli Standard di Qualità enunciati in questa Carta dei Servizi e fatti propri da tutto il personale di SFERA. Per rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino che dovesse ravvisare un mancato adempimento della Carta può esporre le proprie rimostranze direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata.

Nel caso in cui non ritenesse soddisfacenti le spiegazioni da questi fornite, il cittadino potrà rivolgersi direttamente a SFERA Farmacie, per via personale – concordando un appuntamento che sarà concesso entro un massimo di dieci giorni lavorativi – oppure scritta, inviando nota descrittiva dell'accaduto a SFERA Farmacie, Via Senerina, 1/A 40026 - Imola (BO) o tramite la casella di posta indicata nelle sezioni "Contatti" e "Amministrazione trasparente" del sito www.sferafarmacie.it.

SFERA Farmacie si impegna a rispondere al reclamo, per via scritta, entro 30 giorni dalla segnalazione, garantendo in ogni caso, indipendentemente dall'esito dell'indagine, l'anonimato dell'autore del reclamo.

INDICATORI	STANDARD
Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Presa in carico in massimo 5 giorni lavorativi

PRENOTAZIONE FARMACI VIA WHATSAPP

Il servizio permette di effettuare la prenotazione di un farmaco in assoluta comodità, inviando nome o foto del prodotto desiderato e ricevendo dalla Farmacia una risposta in tempo reale sulla disponibilità o sulle tempistiche di arrivo in negozio.

Al servizio è dedicato un numero specifico per ciascuna delle Farmacie della rete SFERA. Nel caso di farmaci con prescrizione obbligatoria, gli utenti possono anticipare la consegna della ricetta inviandone una foto.

INDICATORI

Messa a disposizione di un numero di telefono cellulare per ogni farmacia, dedicato alla prenotazione dei farmaci. Possibilità di inviare la foto della ricetta medica in caso questa sia obbligatoria

STANDARD

Servizio disponibile in tutti i giorni di apertura della farmacia in tutte le farmacie

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
in tutte le farmacie SFERA

ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE SANITARIA IN FARMACIA ED/O IN SEDI ESTERNE

Le Farmacie sono sempre più riconosciute come il fulcro dell'educazione sanitaria rivolta a tutta la cittadinanza. Il personale di SFERA Farmacie adempie a questo ruolo organizzando eventi di formazione e di sensibilizzazione sia all'interno che all'esterno dei punti vendita. Tali eventi possono essere aperti a tutta la cittadinanza o studiati per specifici gruppi di persone, e possono prevedere forme di collaborazione e partnership con istituzioni e aziende del territorio.

INDICATORI	STANDARD
Interventi svolti	Almeno un intervento all'anno per ogni Comune sede di Farmacia Comunale

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
in tutte le farmacie SFERA

OPUSCOLI INFORMATIVI

Una vasta gamma di opuscoli e pubblicazioni di vario genere è disponibile e accessibile gratuitamente in tutti i negozi della rete SFERA.

Aggiornata dal personale della Farmacia almeno 4 volte all'anno, la collezione non comprende solo i materiali informativi sui prodotti disponibili nel punto vendita, ma anche bollettini di farmacovigilanza, documenti di carattere scientifico e divulgativo su problemi di salute e patologie più comuni, per consentire al cittadino di acquisire autonomamente consigli e approfondimenti sulle più efficaci strategie terapeutiche e di prevenzione.

INDICATORI	STANDARD
Temi trattati	Almeno 4 all'anno

Le Farmacie in cui trovi questo servizio:
in tutte le farmacie SFERA

5.
Il cittadino sempre al centro

La vasta gamma di servizi offerti connota le farmacie della rete SFERA come veri e propri **luoghi della salute.** Affiancando l'attività tradizionale farmacologica alla fornitura di servizi ad alto valore aggiunto, puntiamo a dare forza al sistema sanitario territoriale e ad assolvere alla nostra mission costitutiva: la **costruzione di una Community fondata sullo star bene.** Community presuppone **coinvolgimento**, e il coinvolgimento presuppone la **partecipazione**. Per questo motivo, un ruolo fondamentale lo abbiamo attribuito agli **eventi**.

Camminate della salute

Percorsi di 5km di camminata non competitiva, pensati per promuovere il benessere e condividere momenti e relazioni capaci di incidere positivamente sulla salute delle persone.

Open days tematici

Giornate di aperture speciali in cui si offre la possibilità di accedere a consulenze o servizi su specifici temi di salute e benessere, come la prevenzione di patologie stagionali o nuove soluzioni in ambito estetico.

Check up gratuiti

Eventi improntati alla diffusione della cultura della prevenzione, nei quali si offre la possibilità di effettuare screening gratuiti con personale specializzato.

Seminari di approfondimento scientifico

Eventi di divulgazione pensati per informare il pubblico delle scoperte più recenti in ambito sanitario e farmacologico.

Dimostrazioni di prodotto

Iniziative di carattere promozionale che hanno lo scopo di fornire informazioni su nuovi prodotti e sulle corrette modalità di utilizzo.

In questi anni abbiamo organizzato molte iniziative pensate per **prevenire** e **sensibilizzare**, dispensare consigli e promuovere buone pratiche in materia di salute e di benessere. Lo abbiamo fatto in sintonia con le indicazioni dei Piani di Salute e delle altre azioni sostenute dalle autorità sanitarie. Abbiamo partecipato alle iniziative messe in campo a livello nazionale e globale, come le **Giornate Nazionali e Mondiali della Salute** e le campagne di prevenzione specifica previste dalle Farmacie SFERA, e intensificato le collaborazioni con scuole, quartieri, associazioni e organizzazioni di volontariato per un **rapporto ancora più stretto col territorio**.

La presente Carta dei Servizi rinnova il nostro impegno nell'offrire alla cittadinanza un ricco calendario di eventi a partecipazione aperta e gratuita, e la volontà di promuovere con tutti i nostri pubblici un dialogo costante, trasparente, basato sulla **reciproca fiducia.**

È in quest'ottica che va interpretata anche la nostra presenza sui moderni **canali digitali.** Il sito web del gruppo, le pagine social di SFERA e quelle dei singoli punti vendita offrono preziose opportunità di ascolto e interazione con la cittadinanza. SFERA Farmacie intende far leva anche su questi strumenti per promuovere un confronto quanto più **partecipato e qualificato** possibile.

E sempre con l'obiettivo di rinsaldare il rapporto con i clienti, SFERA Farmacie si è dotata di nuovi strumenti che premiano la **continuità** e danno accesso a **vantaggi economici** sull'acquisto dei prodotti e dei servizi del gruppo.

Opuscolo delle promozioni

Pubblicato ogni due mesi, è il volantino che informa i clienti di tutte le promozioni in corso e di prossima attivazione in tutte le farmacie del gruppo.

Fidelity card

Riservata ai clienti over-30, la Fidelity Card dà diritto a sconti su prodotti e servizi in base ai punti accumulati con l'acquisto di prodotti di parafarmaco, secondo uno schema che attribuisce un punto ad ogni euro di spesa. La raccolta punti si svolge nell'arco dell'anno solare, e i buoni sconto con essa accumulati possono essere utilizzati, al netto di eventuali proroghe, nel primo mese dell'anno successivo.
La tessera si ritira gratuitamente in una qualsiasi delle farmacie SFERA ed è valida in tutti i punti vendita del gruppo.

Young card

La speciale fidelity card riservata agli under-30. Funziona come la Fidelity Card over-30, dà diritto a sconti e promozioni su prodotti e servizi specifici per i clienti più giovani.

Carta del bebè

La tessera riservata a tutte le mamme con bimbi da 0 a 3 anni d'età.
Si ritira gratuitamente in una qualsiasi delle farmacie SFERA ed è valida in tutti i punti vendita del gruppo. Dà diritto a uno sconto del 15% su tutti i prodotti in vendita, ad eccezione di farmaci, latti, alimenti di prima infanzia e prodotti già in promozione.