

La "Carta dei Servizi" è lo strumento che permette di conoscere le metodologie di lavoro, le finalità, gli obiettivi che si intendono raggiungere al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni di Ravenna Farmacie S.r.l. adottando specifici standard di quantità e qualità assicurandone il rispetto e verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

Per garantire all'utenza un prodotto/servizio conforme alle normative di legge ed affidabile le Farmacie Comunali si affidano a procedure che hanno ottenuto la conformità con le norme UNI EN ISO 9001 e per garantire agli utenti il rispetto della loro privacy in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Ravenna Farmacie S.r.l. si prefigge di investire sulla qualità dei prodotti/servizi forniti per poter esaudire le potenziali richieste della clientela.

Per questo motivo la certificazione di qualità e la "Carta dei Servizi" sono un punto di partenza per raggiungere la soddisfazione del cliente.

La "Carta dei Servizi" è il documento di impegno di Ravenna Farmacie S.r.l. verso i cittadini/utenti.

SERVIZI SVOLTI

- Distribuzione e vendita farmaci e parafarmaci;
- Attenzione particolare alle esigenze dell'utente disabile con abolizione delle barriere architettoniche;
- Gestione di un magazzino all'ingrosso di distribuzione di prodotti farmaceutici e parafarmaceutici (Ravenna via Fiume Montone Abbandonato 126);

Farmacia Comunale n. 1 Via Berlinguer, 34 - Ravenna

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici e parafarmaci

Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali (ultrasuoni, magnetoterapia), tiralatte, bombole di ossigeno, stampelle,

Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: emoglobina glicata e glicemia, assetto lipidico, INR; analisi urine)

Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)

Misurazione della pressione arteriosa, Holter pressorio e cardiaco

Elettrocardiogramma

Bilancia pesapersone

Foratura lobi

Servizio FARMACUP

Lista nascita e Buono nascita

Punto di raccolta offerte IOR

Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti

Pronto Farmaco

Farmacia specializzata in omeopatia e sport

Servizio tamponi Covid-19

Servizio tamponi streptococco

Incasso prestazioni prenotate tramite CUP

Rilascio SPID

Farmacia Comunale n. 2 Via Faentina, 102 - Ravenna

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici

Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali (ultrasuoni, magnetoterapia), tiralatte, bombole di ossigeno, stampelle

Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: emoglobina glicata e glicemia, assetto lipidico)

Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)

Misurazione della pressione arteriosa, Holter pressorio e cardiaco

Bilancia pesapersone

Servizio FARMACUP

Lista nascita e Buono nascita

Punto di raccolta offerte IOR

Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Farmacia specializzata in omeopatia e sport
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n. 3 Via Po 18 - Porto Corsini (RA)

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio bombole di ossigeno
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: glicemia, colesterolo totale, INR)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa, Holter pressorio e cardiaco
Elettrocardiogramma,
Bilancia pesapersone
Foratura lobi
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n. 4 Via Nicolodi, 21 - Ravenna

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali (magnetoterapia), bombole di ossigeno
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: glicemia, colesterolo totale, trigliceridi, assetto lipidico, INR)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa, Holter pressorio e cardiaco
Bilancia pesapersone
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n. 5 Via delle Nazioni, 77 - Marina di Ravenna (RA)

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio, tiralatte, bombole di ossigeno
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: glicemia, assetto lipidico, INR, colesterolo HDL, colesterolo totale, trigliceridi)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa, Holter pressorio e cardiaco
Bilancia pesapersone
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti

Pronto Farmaco
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n. 6 Via Giannello, 3 – Fornace Zarattini (RA)

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio tiralatte, bombole di ossigeno
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: glicemia)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa
Bilancia pesapersone
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n. 7 Via Bonifica 6 - Porto Fuori (RA)

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio bombole di ossigeno
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: glicemia, colesterolo totale, trigliceridi INR)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa
Bilancia pesapersone
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n. 8 Via Fiume Montone Abbandonato, 124 - Ravenna

Servizi

APERTA 24 ORE SU 24 tutti i giorni dell'anno compreso le festività
SERVIZIO NOTTURNO dalle 22,30 alle 8,00
Distributore automatico 24 ore di profilattici e parafarmaci
Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali (tens, ionoforesi, ultrasuoni, magnetoterapia, aspiratore muco), bilancia pesaneonati, tiralatte, carrozzella pieghevole, bombole di ossigeno, stampelle
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: emoglobina glicata e glicemia, assetto lipidico, INR, proteina C; PSA, gravidanza, sangue occulto; analisi urine)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa, Holter pressorio e cardiaco
Elettrocardiogramma
Bilancia pesapersone
Foratura lobi
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR

Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Farmacia specializzata in omeopatia, sport, galenica e farmaci veterinari
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n. 9 Viale Petrarca, 381 - Lido Adriano (RA)

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio tiralatte, carrozzella pieghevole, bombole di ossigeno
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: INR, colesterolo totale)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa
Bilancia pesapersone
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n. 10 Via 56 martiri, 106/E Ponte Nuovo Ravenna

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali (tens, ionoforesi, ultrasuoni, magnetoterapia), tiralatte, bombole di ossigeno, stampelle
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: glicemia, colesterolo totale)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa
Bilancia pesapersone
Foratura lobi
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Farmacia specializzata in sport
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n. 11 Via bagnolo, 60 - Casemurate (RA)

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio di bombole di ossigeno
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: emoglobina glicata e glicemia, assetto lipidico)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Smaltimento farmaci scaduti
Pronto Farmaco

Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale di Alfonsine C.so Matteotti, 58 – Alfonsine

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio tiralatte, carrozzella pieghevole, bombole di ossigeno, stampelle
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: emoglobina glicata e glicemia, assetto lipidico; analisi urine)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa, Holter pressorio e cardiaco
Elettrocardiogramma
Bilancia pesapersone
Foratura lobi
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Farmacia specializzata in omeopatia
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n.1 Cervia Pinarella Viale Tritone, 13 - Pinarella di Cervia

Servizi

SERVIZIO NOTTURNO dalle 8,30 alle 8,30 del giorno seguente, nella settimana di turno
Distributore automatico 24 ore di profilattici e parafarmaci
Servizio di noleggio, tiralatte, carrozzella pieghevole, bombole di ossigeno, stampelle
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: glicemia, colesterolo totale; analisi urine, INR)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa
Bilancia pesapersone
Foratura lobi
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Servizio tamponi Covid-19
Servizio tamponi streptococco
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale n.2 Cervia Malva Via Martiri Fantini, 86/a – Cervia

Servizi

SERVIZIO NOTTURNO dalle 8,30 alle 8,30 del giorno seguente, nella settimana di turno
Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio apparecchiature elettromedicali (magnetoterapia), tiralatte, bombole di ossigeno, stampelle
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: emoglobina glicata e glicemia, assetto lipidico)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa, Holter pressorio e cardiaco
Elettrocardiogramma

Bilancia pesapersona
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Farmacia specializzata in omeopatia e sport
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale di Cotignola Via Matteotti, 55 - Cotignola

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio tiralatte, bombole di ossigeno, stampelle
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: glicemia, assetto lipidico, colesterolo HDL, colesterolo totale, trigliceridi, analisi urine)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa
Elettrocardiogramma
Bilancia pesapersona
Foratura lobi
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Farmacia specializzata in omeopatia
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale S. Rocco Fusignano Piazza Emaldi, 4/b - Fusignano

Servizi

Distributore automatico 24 ore di profilattici
Servizio di noleggio tiralatte, bombole di ossigeno
Servizi di autotest diagnostici (analisi del sangue: glicemia, colesterolo totale, trigliceridi, INR; analisi urine)
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa, Hotel pressorio e cardiaco
Elettrocardiogramma
Bilancia pesapersona
Servizio FARMACUP
Lista nascita e Buono nascita
Punto di raccolta offerte IOR
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Farmacia specializzata in omeopatia e sport
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

Farmacia Comunale succursale estiva di Tagliata Piazzale dei Pesci, 2/C – Tagliata di Cervia (Ra)*

Servizi

Aperta tutti i giorni, compreso sabato, domenica e festivi, unicamente nel periodo estivo dal 31 maggio al 01 settembre
Distributore automatico 24 ore di profilattici

Servizio di noleggio bombole di ossigeno
Test diagnostici (Intolleranze Alimentare, Dysbio Check, Gluten Sensitivity Test e Celiac Test)
Misurazione della pressione arteriosa
Bilancia pesapersone
Lista nascita e Buono nascita
Recupero farmaci (Farmaco Amico) e recupero farmaci scaduti
Pronto Farmaco
Servizio tamponi Covid-19
Incasso prestazioni prenotate tramite CUP
Rilascio SPID

* non inserita nel perimetro di certificazione secondo lo schema UNI EN ISO 9001

QUALITÀ

Ravenna Farmacie S.r.l., nell'ambito delle prestazioni offerte, intende perseguire quale politica aziendale l'obiettivo della qualità allo scopo di fornire all'utenza un prodotto/servizio conforme alle normative di legge ed affidabile. Ravenna Farmacie S.r.l. si prefigge di investire sulla qualità dei prodotti/servizi forniti per poter soddisfare le potenziali richieste della clientela.

Gli obiettivi principali che Ravenna Farmacie S.r.l. intende perseguire sono:

- la soddisfazione dei clienti interni ed esterni;
- il miglioramento dei prodotti/servizi offerti all'utenza ed alla clientela tramite il monitoraggio ed il mantenimento del sistema qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2008.

In particolare, Ravenna Farmacie S.r.l. si prefigge di raggiungere la soddisfazione del cliente mediante:

- il continuo monitoraggio dei processi aziendali con la finalità di incrementare l'efficacia e l'efficienza degli stessi;
- la formazione e l'addestramento del personale a tutti i livelli.

PROTEZIONE E RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI

Ravenna Farmacie S.r.l., nell'ambito delle prestazioni offerte, intende perseguire quale politica aziendale l'obiettivo di garantire all'utenza la riservatezza dei dati personali trattati, in conformità al Regolamento UE 2016/679.

Nel fornire i propri servizi Ravenna Farmacie S.r.l. adotta i principi fondamentali di:

UGUAGLIANZA

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

IMPARZIALITÀ

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso.

CONTINUITÀ

A tutti i cittadini è assicurata la continuità quantitativa e qualitativa delle prestazioni.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata scelta.

PARTECIPAZIONE

Il cittadino ha il diritto di collaborare all'erogazione delle prestazioni, con suggerimenti ed osservazioni.

Ravenna Farmacie S.r.l. GARANTISCE:

1. che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
2. che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
3. che siano rispettate tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, ad ottemperare nello smaltimento a tutte le disposizioni per la salvaguardia dell'ambiente;
4. che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
5. che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio (OTC) e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità prezzo;

6. che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
7. che i propri locali siano liberi da barriere architettoniche esterne e sia garantita l'accessibilità agli stessi per i disabili, (compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative);
8. che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
9. che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
10. che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;
11. che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto della riservatezza, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
12. che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;
13. che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia;
14. che al cliente, in caso di emergenza, vengano fornite le informazioni e il supporto necessario a superare una situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie d'emergenza;
15. che venga distribuito materiale informativo sui turni delle farmacie della città e della zona del litorale;
16. la gestione del sito www.farmacieravenna.com nel quale sono riportate utili informazioni per l'utente e la possibilità di inoltrare domande/quesiti ai quali risponde un farmacista ed inoltre la possibilità di consultare la presente Carta;
17. che, in accordo con la locale ASL, tramite l'AUSER, venga effettuata la consegna dei farmaci urgenti durante le ore notturne.
18. che i dati personali trattati nell'erogazione dei propri servizi sia gestiti garantendo il massimo livello di protezione e di riservatezza.

In particolare, Ravenna Farmacie Srl garantisce che i servizi offerti (di base e specializzati) vengano erogati sulla base dei seguenti standard minimi:

| SERVIZI DI BASE | | | |
|--|---|--|---|
| Servizio | Fattore di qualità | Indicatore | Standard |
| Fornitura di medicinali "mancanti" in caso di indisponibilità | Tempo di approvvigionamento | Tempo richiesto | 24 ore |
| Terapia del dolore | Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore | Giacenze da registro di carico/scarico | Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi |
| Condizioni di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino | Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali | Temperatura | Max 25°. Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono |
| Preparazione di formule magistrali ed officinali | Tempo di realizzazione e consegna | Tempo di evasione della richiesta | 24 ore lavorative |
| Farmacovigilanza | Tempestività | Tempo richiesto per la segnalazione alle autorità competenti | Segnalazione immediata e comunque entro il tempo strettamente necessario a seconda della segnalazione pervenuta |
| Disponibilità elenchi specialità medicinali | Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio) | Tempo richiesto | Tempo reale (via telematica) |

| SERVIZI SPECIALIZZATI | | | |
|---|---|---|---|
| Servizio | Fattore di qualità | Indicatore | Standard |
| Guardia Farmaceutica notturna e diurna 1 | Risposta alla chiamata | Tempo richiesto | 5 min. (in caso di servizio con personale all'interno della farmacia) 20 min. (in caso di servizio "a chiamata" come tempo necessario per raggiungere la farmacia da parte del farmacista) |
| Guardia Farmaceutica notturna e diurna 2 | Presenza di indicazioni delle farmacie di turno | Accessibilità e visibilità delle informazioni | Caratteri non inferiori al corpo 22 (ARIAL); adeguata illuminazione che permetta una agevole lettura |
| Guardia Farmaceutica notturna e diurna 3 | Indicazione sul sito web delle farmacie di turno | Accessibilità e visibilità delle informazioni sul sito web | Attivo 24 ore su 24 |
| Prenotazioni di visite specialistiche ed esami di laboratorio | Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco | Tempo di erogazioni | Massimo 10 minuti dal proprio turno |
| Test diagnostici (non in tutte le farmacie) | <ol style="list-style-type: none"> esistenza di locale o area destinata ai servizi garanzia dei valori rilevati | <ol style="list-style-type: none"> riservatezza controllo e taratura periodica dell'apparecchiatura | <ol style="list-style-type: none"> presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia Taratura e verifica annuale dello strumento come previsto dal produttore o taratura interna equivalente |
| Misurazione della pressione arteriosa | <ol style="list-style-type: none"> esistenza di area destinata al servizio risposta scritta a garanzia dei valori rilevati | <ol style="list-style-type: none"> riservatezza taratura e verifica dell'apparecchiatura | <ol style="list-style-type: none"> presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia taratura e verifica annuale dello strumento |
| Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche | <ol style="list-style-type: none"> garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione / spiegazione sul funzionamento garanzia idonee condizioni igieniche | <ol style="list-style-type: none"> ispezione visiva da parte del farmacista e disponibilità di istruzioni scritte ispezione e pulizia a cura del farmacista | Apparecchiatura perfettamente funzionante ed igienicamente idonea |

| INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA | | | |
|---|---|--|--|
| Servizio | Fattore di qualità | Indicatore | Standard |
| Informazione su inclusione delle specialità medicinali nelle diverse categorie per assunzione spesa Servizio Sanitario | Accessibilità dei dati | Tempo richiesto | Tempo reale (via telematica) |
| Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per SM a pagamento | 1) garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) accessibilità dei dati | 1) frequenza dell'informazione 2) tempo richiesto | 1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2) tempo reale (via telematica) |
| Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia su richiesta di esterni | Competenza riconosciuta del soggetto invitante | Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale | Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M. |
| Pubblicazione di campagne di vaccinazione | Regolarità, chiarezza | Visibilità dell'annuncio | Copertura del periodo |
| Esposizione dei prodotti parafarmaceutici | 1) possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice) | 1) segnaletica interna 2) Etichetta o cartellino del prezzo | 1) chiarezza dell'informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) etichetta sui prodotti o cartellino in evidenza |
| Informazione sul prezzo dei medicinali | Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita | Prezzo riportato nello scontrino | Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi istantaneamente rispetto al cambio del prezzo (banca dati informatica) |
| Possibilità di reclamo | Velocità della risposta | Procedura formalizzata | Risposta scritta entro 15 giorni |

CONTROLLI

Ravenna Farmacie S.r.l. ha adottato un Sistema di Gestione Aziendale con la finalità di implementare, documentare e ed assicurare che i prodotti/servizi forniti siano conformi ai requisiti specificati. La sfera di applicazione è relativa a tutte le attività di Ravenna Farmacie S.r.l. inerenti la vendita al dettaglio di medicinali, parafarmaci, prodotti ad uso veterinario e cosmetici, i servizi di noleggio attrezzature all'utenza ed a tutte le attività che hanno un impatto diretto ed indiretto sulla qualità dei servizi offerti alla clientela.

VALUTAZIONE E TUTELA

Ravenna Farmacie S.r.l., per essere informata sulle opinioni dei clienti in merito alla qualità dei servizi loro resi, effettuerà periodiche rilevazioni tramite indagini a campione e raccolta di reclami e suggerimenti presso le farmacie stesse.

VALIDITÀ

Tutti gli standard di erogazione dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni "normali" con esclusione quindi di situazioni "straordinarie" quali ad esempio eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti delle Autorità Pubbliche. Questo documento può essere soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di legge e direttive emanate da parte delle Autorità competenti in materia; in ogni caso viene aggiornato, ogni anno, in sede di riesame del Sistema Qualità Aziendale da parte della Direzione di Ravenna Farmacie S.r.l.. Qualsiasi violazione ai principi del presente documento può essere segnalata all'Ufficio Relazioni Pubbliche dell'Azienda in Via Fiume Montone Abbandonato 122, tel. 0544-289111 fax. 0544-289137, email info@farmacieravenna.com