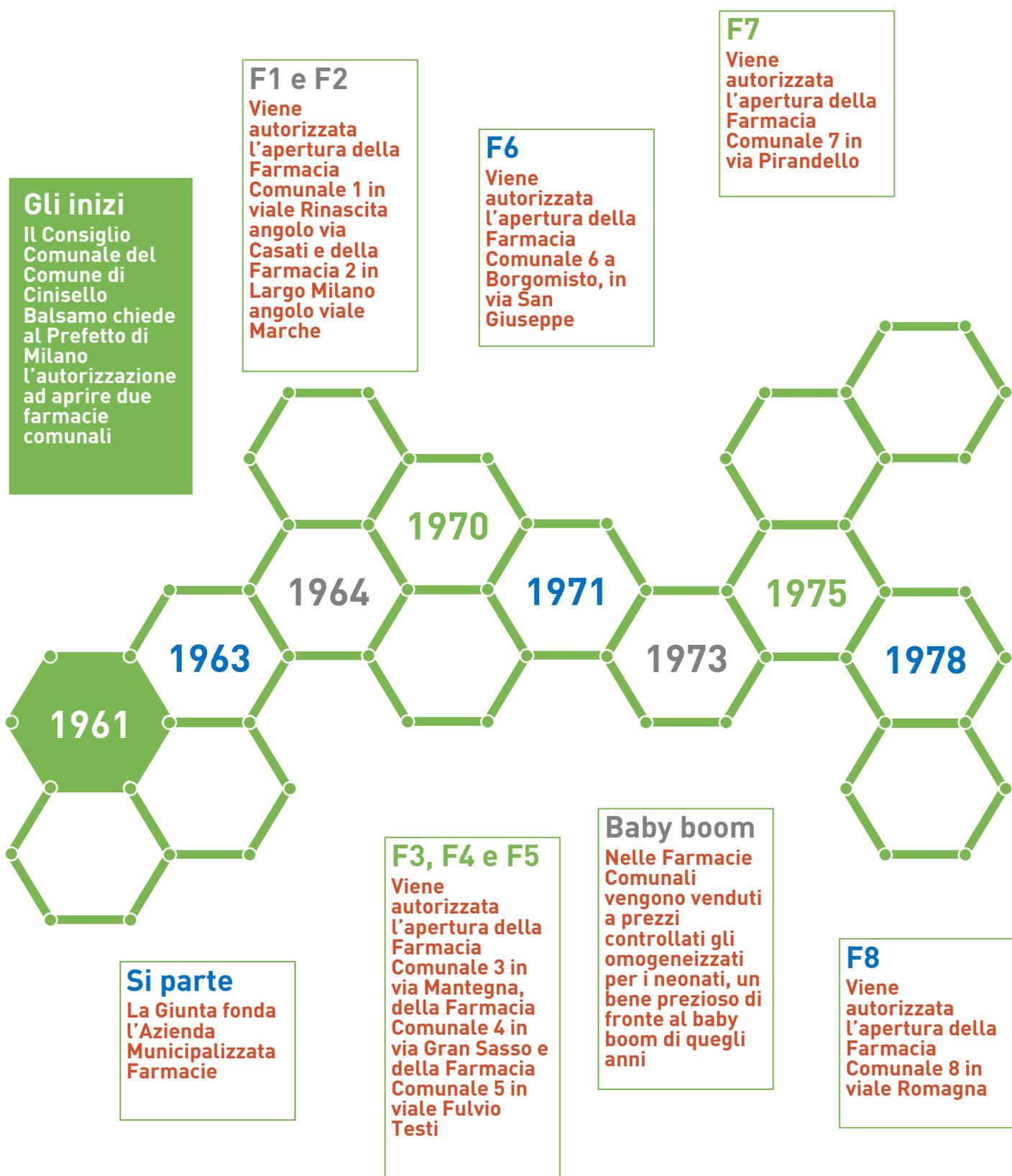


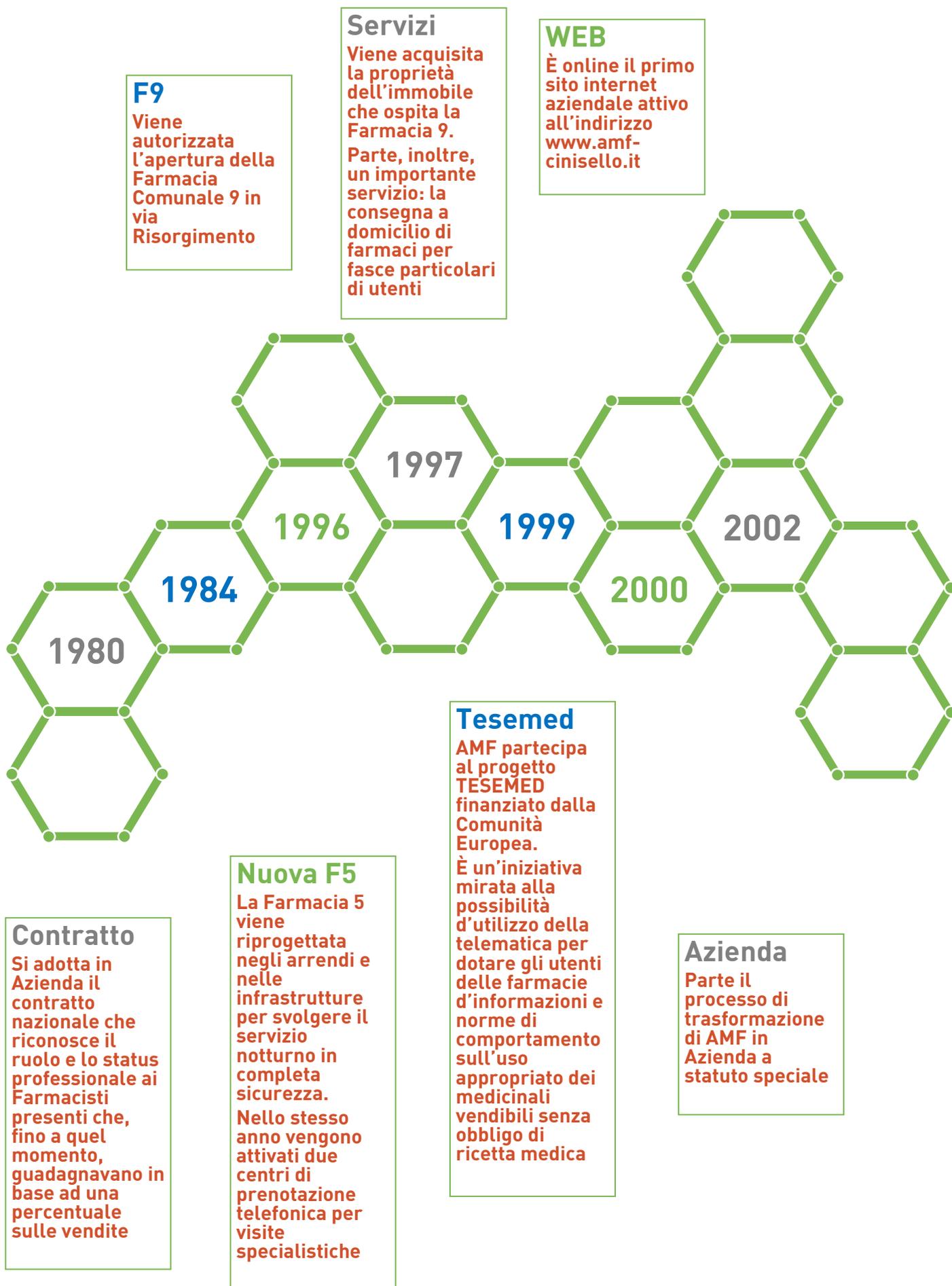
# CARTA DEI SERVIZI



**amf**  
FARMACIE  
COMUNALI  
CINISELLO BALSAMO

# AMF \_ La Storia





## Video

Nelle vetrine di tutte le Farmacie aziendali vengono posizionati degli schermi sui quali scorrono, di volta in volta, notizie sui servizi e modalità di funzionamento

## ParaF

AMF apre la prima Parafarmacia a Cinisello Balsamo, in via Da Giussano. L'apertura si inserisce in un progetto più ampio di sviluppo per il quartiere Sant'Eusebio

## Nido

La Parafarmacia non dà i frutti sperati e chiude i battenti.

Le attività di salute e bellezza vengono trasferite alla F1.

La gestione del Nido Raggio di Sole viene esercitata dalla Azienda Speciale Nido

## Si cambia!

Cambia l'organizzazione del servizio (F5 24h su 24 e F1 F6 e F7 a Orario Continuato), viene totalmente rivista l'immagine aziendale e viene inaugurato il nuovo sito internet e la nuova pagina facebook. Parte il primo programma di fidelizzazione AMF e viene ristrutturata completamente la Farmacia 4 di Viale Gran Sasso



## CUMSE

AMF sostiene il "PROGETTO CUMSE", un'iniziativa nata nella comunità cittadina per rispondere a bisogni sanitari nella regione del Camerun, in particolare in località Garoua

## Social Card

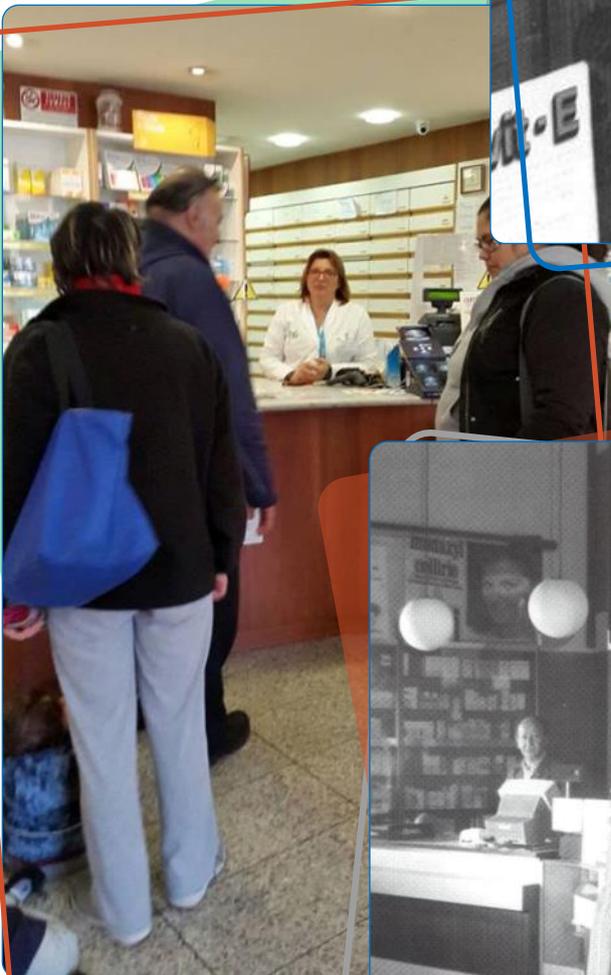
Nelle farmacie è stata attivata la "Social Card" che consente l'acquisto utilizzando questa modalità di pagamento. È stata svolta da parte dei Direttori di Farmacia un'indagine conoscitiva e di gradimento rivolta all'utenza sui servizi aziendali

## 1F1F

Si consolida il progetto "Una Farmacia Una Famiglia" che prevede la presa in carico di dieci famiglie di Cinisello Balsamo, selezionate dall'Assessorato alle Politiche Sociali, alle quali sono forniti gratuitamente farmaci e parafarmaci per un importo massimo concordato

## ROBOT

La F8 si trasferisce in Via Friuli in locali di proprietà. La F6 viene completamente ristrutturata e automatizzata. HUGO è il primo robot farmaceutico a Cinisello.



## AMF \_ La Vision

La nostra vision definisce **cosa vogliamo fare** e **come vogliamo agire** sul Territorio.

Ogni giorno, nelle azioni quotidiane di ciascuno di noi, proviamo a mettere in pratica questi principi per massimizzare sia il **risultato aziendale** che la **soddisfazione dei Cittadini** che ci premiano con la loro fiducia.

### Vogliamo, al meglio delle nostre capacità, Gestire un'Azienda

#### → orgogliosa di essere Cittadina

- prendendoci cura dei nostri Cittadini, che sono più che clienti
- prestando attenzione al Territorio e alle sue peculiarità
- volendo essere percepiti come Bene Comune

#### → redditizia per l'Amministrazione che la controlla

- operando con trasparenza sulle scelte e le azioni di indirizzo
- ottimizzando la gestione economica
- perseguendo una profonda efficienza operativa

#### → utile al Cittadino che la utilizza

- facendoci carico dei bisogni che emergono
- offrendo ottimi servizi, in linea con i tempi e le necessità
- operando con alta professionalità, disponibilità e cortesia

## La Carta dei Servizi

La farmacia è un presidio socio-sanitario al servizio dei Cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La farmacia svolge un servizio pubblico la cui erogazione deve essere uniforme ai principi fissati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 a tutela delle esigenze dei Cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia non debba essere disciplinato dalle sole disposizioni della legge o della convenzione con il S.S.N. in quanto il rapporto con la cittadina risulta essere di gran lunga più diretto e significativo.

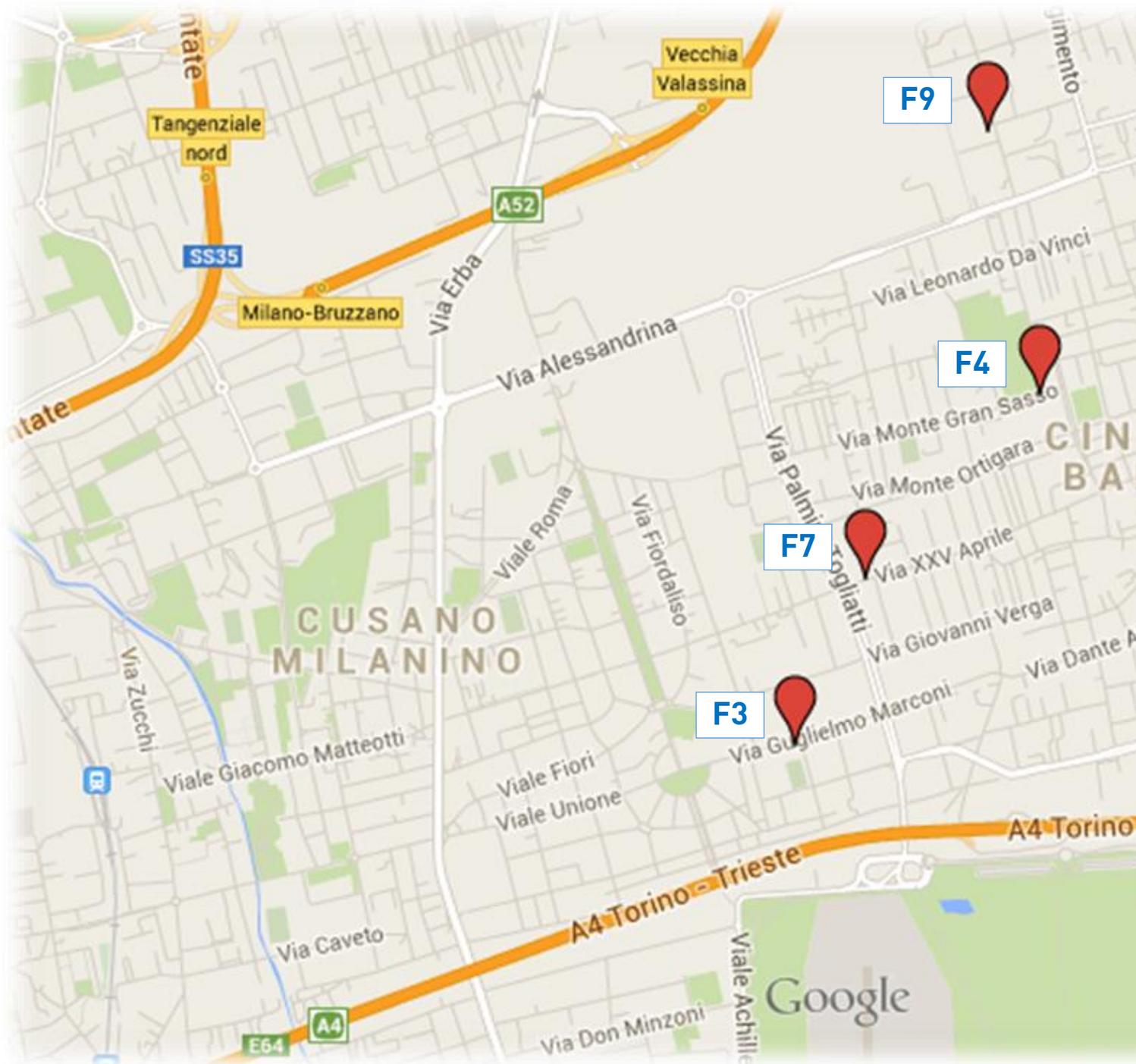
L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani che trovano la loro sede naturale nello specifico strumento rappresentato dalla "Carta dei Servizi".

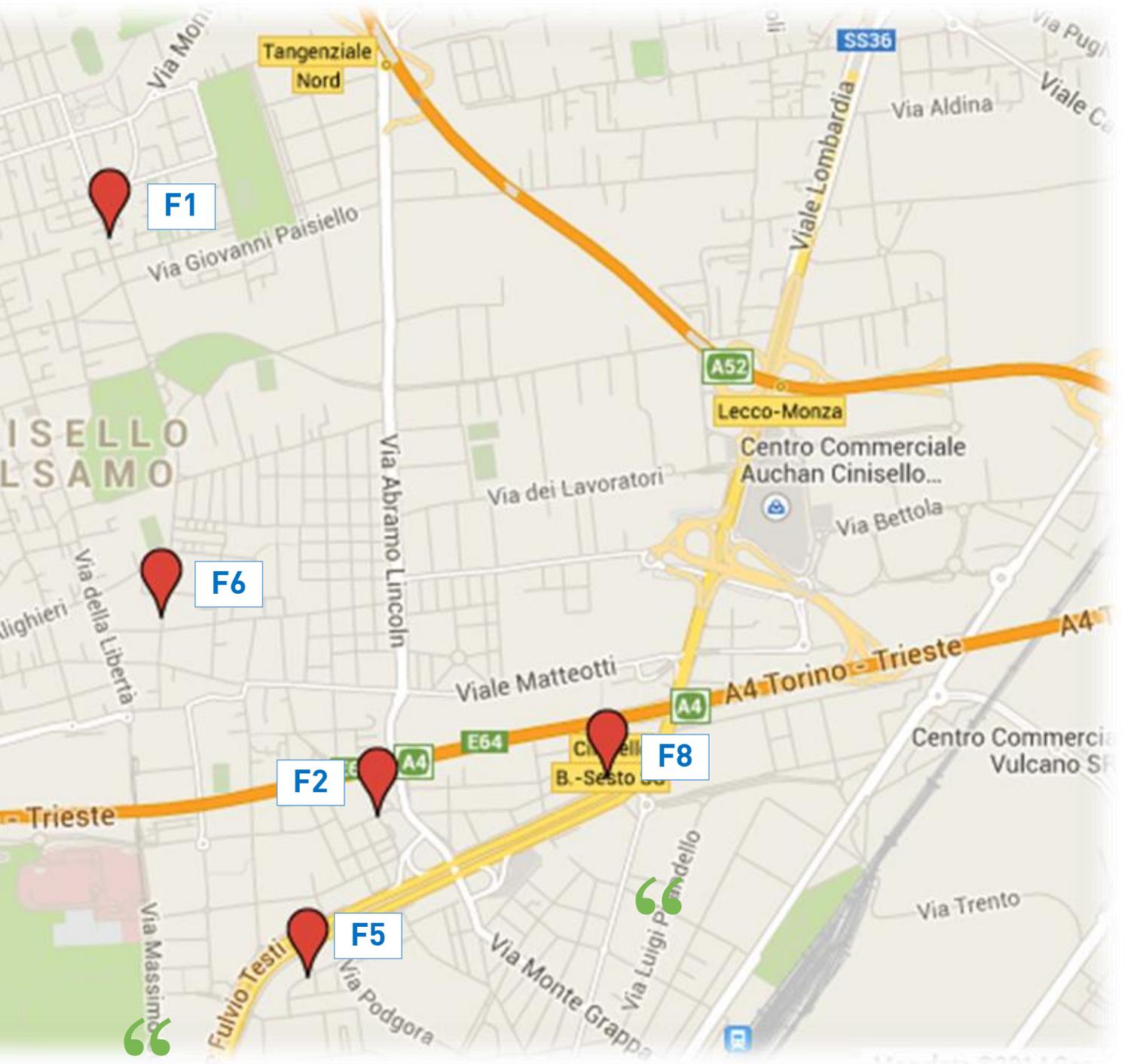
AMF, sin dalla costituzione, ha una propria "Carta dei Servizi" per consentire a ciascuno di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di conoscere i propri diritti, di poter esprimere consigli e critiche, di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie si impegnano a rispettare.

### **IDENTITÀ DEL SOGGETTO ATTUATORE**

Le Farmacie Comunali di Cinisello Balsamo sono gestite dalla società "AZIENDA MULTISERVIZI FARMACIE - P. Iva 07945280969" (d'ora in avanti "la Società"), con sede in Cinisello Balsamo (MI), via Verga, 113.

# AMF \_ Le sedi





# AMF \_ La nostra offerta e i nostri servizi

## FARMACIA

### Il nostro lavoro non si ferma al milione e mezzo di prodotti venduti!

Aver servito più di 530 mila Clienti vuol dire, per noi, aver ascoltato ogni storia alla ricerca della soluzione e del consiglio più opportuno in relazione all'esigenza espressa.

Nelle nostre farmacie, ogni giorno, cerchiamo di supportare la cura ed il benessere della persona nel suo insieme. Oltre a ciò che si acquista, le nostre farmacie sono aperte anche solo per ottenere un consiglio, rispondere ad un bisogno o ad una semplice curiosità.

Ecco i servizi che puoi trovare nelle Farmacie AMF:

- Misurazione gratuita della pressione
- Controllo del peso e impedenziometria
- Omeopatia e medicina naturale
- Autoanalisi del sangue
- Analisi del capello e della pelle
- Noleggio presidi e apparecchi elettromedicali
- Consegna domiciliare dei presidi per incontinenza
- Riscossione pagamento della mensa scolastica (nido, scuola materna, elementare e medie)
- Servizio CUP e ritiro referti TAO
- Incontri e attività integrative
- Prenotazione servizi infermieristici e fisioterapici

### Ed inoltre:

- Foratura delle orecchie nelle Farmacie 1, 3 e 5
- Assortimento Veterinaria nelle Farmacie 1 e 5
- Autoanalisi del sangue nelle Farmacie 1 e 4
- Preparazioni galeniche realizzate nel nostro laboratorio nella Farmacia 1

## LINEA DI DISTRIBUZIONE "B2B"

Dal 2016 è attiva l'offerta riguardante la fornitura di specialità etiche e parafarmaco in confezione ospedaliera. Il servizio si basa sulle seguenti specifiche:

- tutti gli ordini avvengono tramite piattaforma web nella quale anche i parafarmaci in confezione ospedaliera sono suddivisi per categorie e sottocategorie (con foto e schede tecniche) in modo da supportare l'eventuale ricerca di prodotti sostitutivi
- possibilità di creare, all'interno della stessa piattaforma, liste preimpostate che possono essere trasformate, al momento opportuno, in relativi ordini
- possibilità di diversificare gli ordini per utenze, ad esempio reparti/piani, ecc in modo da monitorare la spesa per centro di costo
- consegne giornaliere (se ritenute necessarie)

Siamo inoltre in grado di formulare proposte puntuali riguardo, ad esempio, ai presidi per incontinenza, per la medicazione e altre esigenze specifiche.

## CENTRO SALUTE E BELLEZZA

**Dal 2012 a Cinisello Balsamo la Farmacia dei Servizi è realtà!**

Prenderci cura dei Clienti per noi di AMF vuol dire anche questo: aver creato un luogo unico sul Territorio dove cura, salute, estetica e benessere si integrano per aiutare ciascuno a raggiungere il proprio equilibrio fisico ed emozionale.



Nel nostro Centro si può trovare tutta la qualità e la sicurezza che contraddistingue da sempre i servizi delle Farmacie Comunali: tutti gli operatori, i professionisti e i macchinari in uso nel Centro sono stati infatti selezionati con attenzione e scrupolosità per assicurare il miglior servizio disponibile.

### ESTETICA

- Depilazione
- Luce Pulsata
- Radiofrequenza
- Elettrostimolazione
- Manicure e Pedicure
- Massaggi e Trattamenti corpo
- Pulizia e Trattamenti del Viso
- Fanghi
- Pressoterapia

### SERVIZI INFERMIERISTICI

- presso il Centro
- a domicilio

### SERVIZI SALUTE

- Fisioterapia
  - Tecar
  - Ultrasuoni
  - Correnti dinamiche
  - Tens
  - Inoforesi
  - Laser
- Osteopatia
- Shiatsu
- Riflessologia Plantare
- Ginnastica Mentale
- Test Audiometrico
- Nutrizionista

## CARTA FEDELTA'

**8.000 Clienti fidelizzati vuol dire tanto per noi!**

Sono i nostri Clienti più fedeli, quelli per i quali pensiamo offerte e promozioni specifiche, quelli che osserviamo nelle scelte d'acquisto per organizzare promozioni sempre più rispondenti ai bisogni espressi ma anche a quelli latenti, quelli che ci piace premiare con prodotti, servizi e buoni acquisto.

Ottenere i punti AMF è semplice e veloce. Si accumulano ad ogni acquisto in una qualunque delle nostre Farmacie e presso il nostro Centro Salute e Bellezza.



## CONVENZIONI

20 sono le convenzioni attive sul Territorio che permettono di accedere a sconti e promozioni con ancora più vantaggio economico.

È un modo per creare sinergia, per scoprire sane utilità reciproche tra enti, associazioni ed aziende che, come noi, lavorano per sviluppare l'economia della Città e fornire un servizio sempre più integrato.

## AMF \_ Standard di Qualità

AMF, nel rispetto delle finalità e disposizioni statutarie, garantisce l'esecuzione del servizio, con un livello di qualità adeguato alle esigenze pubbliche e, pertanto, è quotidianamente impegnata a

- esercitare il servizio assicurando il rispetto di tutte le norme di legge e regolamentari applicabili
- promuovere l'uso corretto del farmaco, anche attraverso la consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia su propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini
- indicare agli utenti, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici, anche in relazione all'utilizzo dei rimedi naturali ed alternativi
- promuovere, organizzare e attuare all'interno delle farmacie e sul territorio iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito dei programmi del Servizio Sanitario Nazionale
- attuare iniziative di informazione permanente relativamente a particolari patologie, nello specifico presso scuole, centri sociali, quartieri ed altri
- mantenere e/o migliorare gli attuali standard di apertura oraria delle Farmacie, in relazione delle esigenze richieste dalla collettività, nel rispetto della normativa vigente
- aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di specifiche categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare
- realizzare una politica dei prezzi al pubblico dei prodotti parafarmaceutici e, quando possibile, dei prodotti da banco, coerente con il fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione, garantendo il miglior rapporto qualità-prezzo
- realizzare, in accordo con le Aziende Sanitarie Locali un sistema di prenotazione dei servizi sanitari, fornito dalle farmacie comunali
- attivare politiche aziendali tese al miglioramento continuo della qualità del Servizio.

## AMF \_ La tutela del Cittadino

Fatte salve 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 AMF ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il Cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Nel caso il Cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal responsabile, potrà rivolgersi direttamente alla Sede e alla Direzione Generale.

Le critiche in forma verbale e personale possono essere avanzate (previo appuntamento che verrà concesso entro massimo dieci giorni lavorativi dalla richiesta) ad AMF (Via Verga, 113).

Se in forma scritta, inviare allo stesso indirizzo, oppure attraverso una mail a [info@amf-cinisello.it](mailto:info@amf-cinisello.it), con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del responsabile della farmacia oggetto del reclamo.

AMF si impegna a rispondere al presentatore del reclamo entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento del Farmacista oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento del Farmacista qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati.

Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente AMF ha assunto mediante la presente Carta dei Servizi.



 **02 6175179**

 **02 66012129**

 **info@amf-cinisello.it**

 **www.amf-cinisello.it**

 **facebook.com/amfspa**

 **+39 388 6930041**