

# CARTA DEI SERVIZI



Le tue Farmacie a Tortona

# Sommario

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Identità del soggetto erogatore ..... | 3  |
| Principi fondamentali.....            | 4  |
| I servizi per il cittadino .....      | 7  |
| Gli standard di qualità .....         | 9  |
| Diritto di accesso e reclami .....    | 15 |
| Informazioni utili.....               | 16 |

## **FARMA TORTONA S.r.l.**

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

## Identità del soggetto erogatore

---

La società Farma Tortona S.r.l., operante nel settore farmacie, ha sede legale in Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma. Dotata di personalità giuridica, soggettività fiscale ed autonomia imprenditoriale, ha per oggetto le attività inerenti alla distribuzione di farmaci e prestazioni di servizi, che esplica nelle seguenti sedi:

### Farmacia Oasi

Centro Commerciale Oasi, Strada per Viguzzolo, 2 – 15057 Tortona

Tel. 0321 86.12.64 / Fax 0131 86.12.64 / [farmacia.oasi@farmafedelta.it](mailto:farmacia.oasi@farmafedelta.it)

Aperta da Lunedì a Sabato: 8.00 – 21.00 / Domenica: 8.30 – 20.30

### Farmacia Don Orione

Corso Don Orione, 51F– 15057 Tortona

Tel - Fax 0131 86.26.30 / Fax 0131 86.26.30 / [farmacia.donorione@farmafedelta.it](mailto:farmacia.donorione@farmafedelta.it)

Aperta da Lunedì a Sabato: 8.30 – 12.30 / 15.30 - 19.30

#### **FARMA TORTONA S.r.l.**

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

## Principi fondamentali

---

La Farmacia costituisce un presidio socio-sanitario cui è affidata la funzione di erogare un servizio essenziale ai cittadini, ovvero il servizio preposto all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino e un accordo di collaborazione tra Azienda e cittadini per migliorare la qualità dell'intervento di tutela e di promozione dei diritti di cittadinanza sociale e del benessere della persona.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia, al di là di quanto previsto della normativa vigente, prevede un contatto diretto a favore della quale non solo viene erogato il servizio di dispensazione dei medicinali ma anche un'attività di consiglio ed ascolto delle esigenze della popolazione. L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con l'utenza con risvolti interpersonali ed umani.

Nella erogazione dei servizi di competenza, le Farmacie operano nel rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, diritto di scelta, trasparenza e riservatezza, tutela e partecipazione del cittadino.

### **Efficacia**

Il Farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

### **Efficienza**

Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

#### **FARMA TORTONA S.r.l.**

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

## **Eguaglianza**

Ogni utente, italiano e straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto ad essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

## **Cortesia**

È la ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

## **Miglioramento della qualità**

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando metodologie comuni a tutte le Farmacie di Farma Tortona S.r.l. ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

## **Diritto di scelta**

Il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.

## **Trasparenza e riservatezza**

Trasparenza e riservatezza rappresentano, insieme, lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

### **FARMA TORTONA S.r.l.**

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

## **Tutela del cittadino**

Le Farmacie di Farma Tortona S.r.l. pongono al centro della loro attenzione il Cittadino e quindi tutta la loro attività è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità.

La farmacia, nella sua qualità di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

## **Partecipazione del cittadino**

Le Farmacie di Farma Tortona S.r.l. ritengono indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, non solo attraverso le loro Organizzazioni rappresentative, ma con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio.

L'Azienda garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto e suggerito attraverso la facoltà, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio

### **FARMA TORTONA S.r.l.**

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

## I servizi per il cittadino

---

### Servizi tradizionali e dovuti della Farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione di medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi;
- la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie, dell'accesso ai servizi socio-sanitari dell'informazione.

Rispetto alle attività tipiche della Farmacia, le Farmacie di Farma Tortona S.r.l., hanno individuato servizi aggiuntivi e di completamento, nella sfera della salute, finalizzati agli obiettivi di:

- favorire la prevenzione;
- soddisfare i bisogni della popolazione;
- cogliere le istanze di una società in evoluzione;
- contribuire a formare nuove generazioni sempre più consapevoli dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.

La Farmacia non è solo il luogo in cui si distribuiscono i medicinali.

Nel corso degli ultimi anni, accanto alla dispensazione dei farmaci si sono aggiunte altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini. La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e al benessere generale della persona ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi socio sanitari di base, specialistici e volti all'informazione ed educazione sanitaria quali:

#### **FARMA TORTONA S.r.l.**

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

## **Misurazione della pressione**

Questo servizio è costantemente disponibile in tutte le Farma Tortona S.r.l. ed effettuata con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge. Il servizio è gratuito.

## **Controllo del peso**

L'operazione prevede, oltre alla verifica del peso, la disponibilità degli operatori a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

## **Autoanalisi**

Nelle Farmacie è possibile effettuare test di prima istanza quali glicemia, colesterolo totale, colesterolo HDL, colesterolo LDL, trigliceridi, emoglobina glicata, I.N.R., seguiti direttamente dal farmacista per un primo parere. Il servizio è a pagamento ma periodicamente vendono effettuate delle campagne di autoanalisi gratuite.

## **Noleggio apparecchi**

Il noleggio apparecchi elettromedicali è un servizio che permette al cittadino di usufruire di strumenti sempre nuovi, controllati, funzionali, per l'uso momentaneo o periodico senza l'obbligo di acquisto: tiralatte elettrici, stampelle e sedie a rotelle.



## Gli standard di qualità

---

Nei prospetti che seguono è offerta un'informativa su tutte le attività inerenti lo svolgimento della professione farmaceutica, definendo per ciascuna "fattori di qualità", "standard" e relativi "indicatori", così da consentire una valutazione dell'effettiva qualità del servizio ricevuto.

Il "fattore di qualità" è l'obiettivo verso cui lo specifico servizio deve tendere. Lo "standard" è la modalità alla quale il servizio, nella sua erogazione, deve uniformarsi. L'"indicatore" è il modo in cui lo standard minimo può essere "misurato" dal cittadino. Attraverso questi strumenti contiamo che il lavoro delle nostre Farmacie, effettuato dagli operatori delle stesse possa essere osservato e anche giudicato in tutta trasparenza.

### **FARMA TORTONA S.r.l.**

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

### SERVIZI DI BASE

| SERVIZI                                                                                                                                 | FATTORI DI QUALITÀ                                                                                     | INDICATORE                                             | STANDARD                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fornitura di medicinali reperibili tramite i grossisti in caso di indisponibilità in farmacia</b>                                    | 1) Garanzia che il prodotto sia disponibile<br>2) Tempo di approvvigionamento                          | 1) percentuale di errore<br>2) tempo richiesto         | 1) 0,05%<br>2) 2 ore                                                                    |
| <b>Terapia del dolore</b>                                                                                                               | Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore          | Giacenze da registro di Carico e Scarico               | Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi                                     |
| <b>Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino</b>                                                 | Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali | Temperatura                                            | Max 25°/30°. Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono |
| <b>Preparazione di formule magistrali ed officinali</b>                                                                                 | Rispetto delle norme di buona preparazione dei medicamenti                                             | Etichetta contenente tutte le informazioni previste    | Presenza di etichetta visibile                                                          |
| <b>Informazione sui medicinali</b>                                                                                                      | Competenza del personale addetto                                                                       | Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti     | Indicazione del nome del farmacista                                                     |
| <b>Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione</b>                                            | Regolarità, puntualità                                                                                 | Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista | Comprensione da parte del cittadino                                                     |
| <b>Gestione delle interazioni medicinali e segnalazione al medico di base delle controindicazioni gravi e degli effetti collaterali</b> | Tempestività                                                                                           | Tempo richiesto per informare il medico                | Entro un'ora                                                                            |
| <b>Facilità di accesso ai locali</b>                                                                                                    | Barriere architettoniche e vincoli all'accesso                                                         |                                                        | Nessuna barriera architettonica presente                                                |

### FARMA TORTONA S.r.l.

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -

[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

## SERVIZI SPECIALIZZATI

| SERVIZI                                                                  | FATTORI DI QUALITÀ                                                                                                                                                                    | INDICATORE                                                                                                                                                   | STANDARD                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Test diagnostici</b>                                                  | 1) Esistenza di locale o area destinata ai servizi<br>2) Garanzia dei valori rilevati                                                                                                 | 1) Riservatezza<br>2) Controllo periodico delle apparecchiature                                                                                              | 1) Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia<br>2) verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici e documentazione interna equivalente                                       |
| <b>Misurazione della pressione arteriosa</b>                             | 1) Esistenza di area destinata ai servizi<br>2) Disponibilità di apparecchi automatici<br>3) Risposta scritta<br>4) Garanzia dei valori rilevati                                      | 1) Riservatezza<br>2) Dati riportati sul referto<br>3) Controllo dell'apparecchiatura                                                                        | 1) Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia<br>2) Indicatore valore max e min. e n. pulsazioni<br>3) Come previsto dalle ditte produttrici                                                  |
| <b>Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche</b>             | 1) Elenco apparecchiature disponibili<br>2) Corretto funzionamento<br>3) Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento<br>4) Condizioni igieniche | 1) Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta<br>2) Ispezione visiva<br>3) Disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario) | 1) Immediate ed attendibili informazioni sulla disponibilità<br>2) Eventuale lista di attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità<br>3) Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo |
| <b>Controllo di peso</b>                                                 | Garanzia dei valori rilevati                                                                                                                                                          | Controllo dell'apparecchiatura                                                                                                                               | Come previsto dalle ditte produttrici                                                                                                                                                                               |
| <b>Assortimento prodotti per intolleranze alimentari e morbo celiaco</b> | Presenza in farmacia di banco frigo per surgelati                                                                                                                                     | Controllo della corretta conservazione dei cibi                                                                                                              | Adozione del manuale HACCP per la corretta conservazione degli alimenti                                                                                                                                             |

### FARMA TORTONA S.r.l.

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
 N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)



## INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

| SERVIZI                                                                                                                                                                                                                          | FATTORI DI QUALITÀ                                                                                               | INDICATORE                                                | STANDARD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pubblicizzazione campagne di vaccinazione</b>                                                                                                                                                                                 | Regolarità, chiarezza                                                                                            | Visibilità dell'annuncio                                  | Copertura periodo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>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 medicinali a pagamento</b> | 1) Garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino<br>2) Accessibilità dei dati                | 1) Frequenza dell'informazione<br>2) Tempo richiesto      | 1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta dell'utente)<br>2) Tempo reale (via telematica)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>PHARMAMICA Periodico d'informazione medico-scientifica e di educazione all'uso appropriato del farmaco e parafarmaco</b>                                                                                                      | 1) Chiarezza, precisione e affidabilità delle informazioni<br>2) Visibilità da parte dell'utente                 | 1) Attendibilità delle fonti<br>2) Tiratura e periodicità | 1) Presenza di firme autorevoli del giornalismo e del mondo della medicina, oltre che di medici dei presidi ospedalieri della città<br>2) Trimestrale stampato con una tiratura di 20.000 copie e distribuito gratuitamente:<br>- nelle farmacie comunali;<br>- in allegato al trisettimanale di Alessandria e provincia "IL PICCOLO"<br>- inviato a livello nazionale a tutte le aziende di settore. |
| <b>Sito internet</b>                                                                                                                                                                                                             | 1) Facilità di consultazione<br>2) Completezza ed affidabilità delle informazioni<br>3) Interazione con l'utente | 1) navigazione<br>2) aggiornamento<br>3) e-mail dedicata  | 1) creazione di pagine internet facilmente consultabili ed intuitive nella navigazione<br>2) Presenza aggiornata mensilmente dei turni delle farmacie, delle iniziative promosse e realizzate<br>3) Possibilità di inoltrare messaggi e-mail per la richiesta di informazioni                                                                                                                         |
| <b>Possibilità di reclamo</b>                                                                                                                                                                                                    | Velocità della risposta                                                                                          | Procedura formalizzata nella carta dei servizi            | Massimo 30 giorni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### FARMA TORTONA S.r.l.

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
 N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

## IL FARMACO

**I** è un **bene esistenziale**, concepito e prodotto per tutelare la vita e la salute delle persone e per consentire loro di vivere più a lungo e con la migliore qualità di vita possibile.

**II** deve possedere, per essere *utile*, tre necessari requisiti:

**sicurezza** (tutti i farmaci possiedono una potenziale tossicità e va dunque salvaguardato il rapporto più favorevole tra i benefici attesi e il rischio di effetti diversi);

**efficacia** (deve cioè poter modificare il decorso di una malattia o curarne i sintomi o prevenirli);

**qualità** (le specialità medicinali posseggono contenuti e caratteristiche certificati e garantiti in ogni fase di vita del prodotto, dalla produzione alla distribuzione).

A questi tre requisiti deve necessariamente accompagnarsi la condizione dell'**impiego corretto e appropriato** (il farmaco si usa infatti solo in caso di necessità, alle giuste dosi e per il periodo necessario).

**III** possiede inevitabili e forti **profili di criticità**: tutti i farmaci, compresi quelli da automedicazione acquistabili senza ricetta, esercitano un'*attività terapeutica*, hanno *controindicazioni* e possono causare *effetti collaterali anche gravi*.

Se assunti insieme ad altri farmaci o ad altre sostanze, come ad esempio l'alcool, moltissimi farmaci possono inoltre dare luogo a *interazioni pericolose*, procurando gravi danni alla salute.

**IV** è un **prodotto ad altissima specificità** composto da due parti inscindibili:

quella *sostanziale*, rappresentata dal principio attivo in esso contenuto;

quella *formale*, altrettanto necessaria, costituita dal complesso di informazioni, indicazioni, avvertenze e consigli per l'impiego forniti dalle aziende che lo producono, dalle autorità sanitarie che lo autorizzano, dai medici che lo prescrivono e dai farmacisti che lo dispensano.

**V** è un **prodotto destinato a una terapia o a finalità preventive** e come tale non si *consuma* ma si *impiega*. Proprio per questo, l'erogazione dei farmaci è sottoposta a regole rigide, nel superiore interesse della tutela della salute.

**VI** è un **bene di salute** e non una merce qualsiasi, e come tale non può essere

### FARMA TORTONA S.r.l.

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

oggetto di sollecitazioni a un maggiore consumo, né trasparenti né occulte: assumere maggiori quantità di farmaci o usarli quando non servono può causare gravi danni alla salute.

**VII** se usato impropriamente, in assenza di vere malattie o, come spesso accade, per soddisfare spinte psicologiche che andrebbero affrontate in modo diverso, può essere causa di malattie.

**VIII** ha la **naturale sede di erogazione** nella *farmacia* (anche se non esclusiva), presidio di salute aperto a tutti, sottoposto al controllo delle autorità sanitarie e affidato alla responsabilità di un professionista, il *farmacista*. Ciò per garantire ai cittadini la necessaria sicurezza nell'accesso alle medicine, all'interno di un rapporto fiduciario che si sostanzia nella *consulenza e assistenza farmacologica*, ovvero l'insieme di consigli e avvertenze per conservare e usare bene i farmaci, anche i più noti e comuni, riducendo i rischi connessi al loro impiego.

**IX** insieme a un connaturato e non qualificabile valore *etico, sanitario e sociale*, ha un **costo economico**, sostenuto dal SSN (Sistema Sanitario Nazionale) o direttamente dal cittadino. Usare male i farmaci o sprecarli, dunque, al di là delle possibili conseguenze sulla salute, significa sottrarre risorse che potrebbero essere impiegate per una sanità migliore. Per contro, il farmaco usato con la necessaria appropriatezza è anche **un investimento** che produce enormi risparmi, eliminando o mantenendo sotto controllo patologie che, altrimenti, potrebbero richiedere ricoveri ospedalieri o altri e più costosi trattamenti e interventi terapeutici.

**X** non ha mai lo scopo di sostituirsi a **corrette abitudini di vita**: non ha senso ricorrere a un farmaco se poi si adottano comportamenti sbagliati, regimi alimentari scorretti o si trascura l'attività fisica. E' sbagliato pensare che esista sempre un farmaco adatto a risolvere i nostri problemi; bisogna invece sforzarsi di capire qual è il modo per conservarsi in buona salute e quali possono essere le cause dei nostri malesseri, con l'aiuto del medico e del farmacista.



## Diritto di accesso e reclami

---

Il cittadino può avanzare critiche o reclami in forma scritta, in merito al mancato rispetto dei Principi e degli Standard esposti in questa Carta, o chiedere un appuntamento con il direttore della farmacia che verrà fissato entro massimo cinque giorni lavorativi dalla richiesta. Il cittadino potrà altresì inviare le proprie osservazioni all'indirizzo di posta elettronica [reclami@farmafedelta.it](mailto:reclami@farmafedelta.it), ovvero per iscritto all'indirizzo: Farma Tortona S.r.l., Piazza Basile n° 46 - 15121 Alessandria.

### **FARMA TORTONA S.r.l.**

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)

## Informazioni utili

---

Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.

Chiedere non costa niente! Rivolgiti al farmacista per qualsiasi dubbio sull'utilizzo di un medicinale.

Controllare sempre la data di scadenza prima di utilizzare un farmaco è una sana abitudine.

Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione debbono essere accompagnati da spiegazioni, quindi se non sei soddisfatto, chiedi ancora!

Non si devono assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.

Segnalare al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura è un tuo diritto e aiuta a tutti.

È bene riporre i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.

È opportuno conservare integra la confezione e non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.

Non bisogna gettare mai i farmaci scaduto nella spazzatura, ma negli appositi contenitori presenti all'interno e in prossimità di tutte le farmacie.

È molto pericoloso operare sostituzioni o scambi di farmaci senza aver prima consultato il tuo farmacista.

### **FARMA TORTONA S.r.l.**

Capitale Sociale € 13.000,00 i.v. - P.IVA / C.F. e N° Iscrizione al Reg. Imprese di Roma: 14501841002 -  
N° REA: RM-1525729 - Sede legale: Via Ruffini, 2/A - 00195 Roma - Tel. 0321.46.24.73 Fax 0321.46.26.82 -  
[tortona@farmafedelta.it](mailto:tortona@farmafedelta.it)