



farmacie comunali

**Le Farmacie Comunali
di Livorno**

Carta dei Servizi

Lo strumento del
cittadino per conoscere
le Farmacie Comunali
ed i propri diritti.

Carta dei Servizi

delle Farmacie Comunali di Livorno





f a r m a c i e c o m u n a l i

<i>Presentazione</i> _____	pag.04
Le Farmacie comunali di Livorno_	pag.05
I principi fondamentali_____	pag.06
I servizi per il cittadino_____	pag.09
Gli standard di qualità_____	pag.12
Il farmaco_____	pag.16
[Dalla società italiana di scienze farmaceutiche]	
Cinque domande da rivolgere sempre al tuo farmacista_____	pag.18
Dove trovare la farmacia comunale più vicina_____	pag.19
Opinioni e reclami_____	pag.20

Li.r.i. - Livorno, reti ed impianti S.p.A.
CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI

Questo opuscolo è stato stampato su carta ecologica e riciclata.



La Li.r.i., Livorno reti e impianti, società per azioni con il Comune socio unico, gestisce le nove farmacie comunali, servizio importantissimo nel “sistema della salute” della nostra città.

Per questo si è dotata di una nuova Carta dei servizi per meglio rispondere alle esigenze ed alle aspettative dei cittadini per la fruizione di un servizio con caratteristiche oggettivamente stabilite.

La carta vuole quindi essere uno strumento di conoscenza teso a fornire una serie di informazioni sul servizio erogato, sulla organizzazione delle farmacie, sugli standards di qualità nonché uno strumento di tutela per i cittadini che garantisca risposte a chi formula richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti, con ciò rispondendo alla normativa nazionale che assegna il ruolo di professionalità, qualità e garanzia alla Farmacia nel sistema salute.

Il Presidente

Avv. Rocco V. Martorano





LE FARMACIE COMUNALI DI LIVORNO

Le Farmacie comunali sono una parte del sistema sanitario nazionale alle quali è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio a tutela della salute del cittadino.

Le Farmacie comunali di Livorno hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per informarli sui servizi che possono erogare e sugli standard di qualità che si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi, precisandone i rispettivi indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto dalle Farmacie comunali di Livorno per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la "Carta dei Servizi". Nella nostra legislazione la normativa di riferimento e il primo atto rilevante è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994 (cosiddetta direttiva Ciampi), con cui sono state dettate regole e principi, in seguito richiamati dall'Art. 11 del d.lgs.n.286 del 1999, che rappresenta il fondamento legislativo delle carte dei servizi.

Un documento, dunque, con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia dei cittadini nei confronti delle proprie Farmacie comunali.

Un momento preciso per riaffermare il ruolo positivo per tutta la cittadinanza che hanno da sempre svolto le Farmacie comunali.

La carta dei servizi delle Farmacie comunali sarà aggiornata almeno ogni due anni.

Le nove farmacie comunali garantiscono una presenza efficace sul territorio ponendosi come veri e propri "presidi socio sanitari e centri di servizi sanitari" nei quali, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, (alcuni all'interno del Servizio Sanitario Nazionale), essenziali per i cittadini.

Fra queste, due farmacie offrono un servizio particolarmente importante:

La *farmacia di Piazza Grande* aperta 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno che offre un servizio veramente unico, garantendo la sicurezza di una assistenza farmaceutica continua e di una consulenza sanitaria a tutti i cittadini di Livorno, provincia e zone vicine.

La *farmacia di Piazza Saragat*, quartiere Corea, aperta tutti i giorni dal Lunedì al Sabato, dalle ore 8,30 alle ore 20,00, che garantisce una assistenza farmaceutica ai cittadini, soprattutto dei quartieri nord, per un lungo orario settimanale.



Le Farmacie comunali sono un complesso centro di servizi per la salute, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella erogazione dei servizi di competenza, le Farmacie comunali di Livorno operano nel rispetto dei seguenti principi:

efficacia, efficienza, eguaglianza, cortesia, valutazione e miglioramento della qualità, diritto di scelta, trasparenza e riservatezza, tutela del cittadino, 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.

Eguaglianza

Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di 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 e nove le Farmacie 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.

Tutela del cittadino

Le Farmacie Comunali 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 attività 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.

La farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale. Inoltre, la farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale.

Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone.

Partecipazione del cittadino

Le Farmacie Comunali 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:

- incontri collettivi con operatori del settore ed associazioni di cittadini finalizzati al miglioramento del servizio farmaceutico;
- indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini (*customer satisfaction*) e ricerche sul gradimento, in senso specifico, dei servizi erogati dalla farmacia e del rapporto farmacista-cittadino;
- possibilità, per il cittadino, di esprimere valutazioni e osservazioni, finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. Il cittadino potrà esprimere le proprie valutazioni o utilizzando l'apposita scheda (da staccare a pag.22) e inviandola per posta ordinaria a:

Li.r.i. S.p.A., Piazza Grande 38, 57123 Livorno

o per e-mail al seguente indirizzo

liri@lirispa.it

Il cittadino avrà diritto ad una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.





I SERVIZI PER IL CITTADINO

Questi sono i servizi tradizionali e dovuti della Farmacia:

- l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN (Sistema Sanitario Nazionale);
- 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;
- la farmacovigilanza.

Rispetto alle attività tipiche della Farmacia, la Li.r.i. ha individuato servizi aggiuntivi e di completamento nella sfera della salute, da fornire di concerto e in convenzione con le strutture sanitarie e le Associazioni che hanno come finalità la tutela e la promozione 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:

misurazione della pressione

Questo servizio è costantemente disponibile in tutte le Farmacie comunali ed effettuato con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; l'utente riceve una tesserina sulla quale inserirà i dati riscontrati ad ogni



misurazione, potendo così seguire, nel corso del tempo, l'andamento della propria pressione. Il servizio è a pagamento ed il ricavato è destinato ad azioni di solidarietà.

controllo del peso

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

autonalisi

In otto delle nove Farmacie è possibile effettuare test di prima istanza quali glicemia, colesterolo totale, colesterolo HDL, colesterolo LDL, trigliceridi, seguiti direttamente dal farmacista per un primo parere. Il servizio è a pagamento.

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: apparecchi aerosol, bilance pesa neonati, tiralatte elettrici (alla Farmacia comunale n. 8), bastoni e stampelle, aste per flebo (alla Farmacia comunale n. 8). Il servizio è a pagamento.

prenotazioni esami e visite specialistiche

Le Farmacie Comunali Li.r.i. sono tutte collegate con il CUP (Centro Unico Prenotazioni) dell'Azienda Sanitaria Locale n° 6. Il cittadino può prenotare senza file né attese visite e prestazioni specialistiche durante l'orario di apertura delle farmacie. A completamento di questo servizio gli operatori sono in grado di fornire tutti i suggerimenti necessari per effettuare esami ed indagini corrette e consegnare schede informative ai servizi sanitari. Il servizio è gratuito.

angolo della salute

Ogni Farmacia Comunale Li.r.i. possiede uno spazio riservato nel quale, in maniera esauriente e riservata, è possibile ottenere risposte alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico.

Un angolo nel quale, personale specializzato è disponibile a dedicare qualche minuto di attenzione in più alle esigenze degli utenti.

In questo spazio, ben visibile e facilmente accessibile, si trovano tutte le attrezzature necessarie a fornire le prestazioni.



Una vetrina sarà adibita alla divulgazione dei servizi offerti.

L'angolo della salute così realizzato assolve anche al ruolo di ufficio Relazioni con il Pubblico. Dove in una apposita cassetta l'utente può inserire eventuali osservazioni e richieste.

schede informative

Presso tutte le Farmacie Comunali Li.r.i. vengono distribuite agli utenti, schede informative e pubblicazioni sulle malattie più comuni, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e su quanto altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

educazione sanitaria

L'Azienda si fa carico di interventi di Informazione, Educazione Sanitaria ed Educazione alla Salute, nelle scuole elementari e medie, nelle case di riposo, nelle comunità e nelle università della Terza Età.

farmacovigilanza

Le Farmacie Comunali si impegnano ad interagire con i medici di base sulla farmacovigilanza, mediante stampa e distribuzione ai cittadini di schede di rilevamento di eventuali effetti collaterali, con ritiro delle medesime, dopo la loro compilazione da parte dei medici e consegna da parte degli stessi all'autorità competente.

Le Farmacie Comunali, inoltre, si fanno carico del rilevamento di effetti collaterali dei farmaci SOP (Senza Obbligo di Prescrizione) e da Banco e dei prodotti cosmetici.

In questo caso la scheda é gestita direttamente dalla Farmacia, informando il medico della segnalazione pervenuta e comunque trasmettendo l'informazione all'autorità competente.

Potrà inoltre essere effettuato un monitoraggio delle patologie invalidanti più frequenti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i distretti di base.

bancomat

In tutte le farmacie è possibile effettuare pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito Visa e Mastercard.

Tutte le farmacie comunali rilasciano scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni qualora la normativa fiscale lo consenta.





GLI STANDARD DI QUALITÀ

Nei prospetti che seguono è offerta, in modo che ci è sembrato dettagliato ed esauriente, un' informativa su tutte le attività inerenti allo 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 Farmacie Comunali, effettuato attraverso gli operatori delle stesse, (Farmacisti e Commessi), possa essere osservato ed anche giudicato in tutta trasparenza.

SERVIZI DI BASE Elenco dei servizi offerti e standard di qualità

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
FORNITURA DI MEDICINALI REPERIBILI TRAMITE I GROSSISTI IN CASO DI INDISPONIBILITA' IN FARMACIA	1) Garanzia che il prodotto sia disponibile 2) Tempo di approvvigionamento	1) Percentuale di errore 2) Tempo richiesto	1) 0,05% 2) 24 ore riducibili
TERAPIA DEL DOLORE	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



CONDIZIONE 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°/30°. Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
PREPARAZIONE DI FORMULE MAGISTRALI ED OFFICINALI	Rispetto delle norme di buona preparazione dei medicinali	Etichetta contenente tutte le informazioni previste	Presenza di etichetta visibile
INFORMAZIONE SUI MEDICINALI	Competenza del personale addetto	Presenza del distintivo dell'Ordine dei Farmacisti	Indicazione del nome del farmacista
VALUTAZIONE SU QUALITA' DEI PRODOTTI	Certificazione da parte di Enti riconosciuti o Università	Disponibilità di dati comparativi dei prodotti	Visibilità dei dati comparativi
FARMACOVIGILANZA	Tempestività	Tempo richiesto per segnalazione alle autorità competenti	Segnalazione immediata e comunque entro 3 o 6 giorni a seconda del tipo di reazione segnalata
VIGILANZA SULLA TERAPIA PER CONTROLLARE CHE IL CITTADINO SI ATTENGA ALLA PRESCRIZIONE	Regolarità, puntualità	Disponibilità e competenza comunicativa del farmacista	Comprensione da parte del cittadino
GESTIONE DELLE INTERAZIONI MEDICINALI E SEGNALE AL MEDICO DI BASE DELLE CONTROINDICAZIONI GRAVI E DEGLI EFFETTI COLLATERALI	Tempestività	Tempo richiesto per informare il medico	Entro un'ora
DISPONIBILITA' ELENCHI SPECIALITA' MEDICINALI	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)

SERVIZI SPECIALIZZATI

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
PRENOTAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI DI LABORATORIO	Riservatezza e tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazione	20 minuti
TEST DIAGNOSTICI (TUTTE ESCLUSA FARMACIA N.4)	1)Esistenza di locale o area destinata ai servizi 2) Garanzia dei valori rilevati	1) Riservatezza 2) Controllo periodico dell'apparecchiatura	1)Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2)Verifica dello strumento come previsto dalle ditte produttrici e documentazione interna equivalente
MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA	1)Esistenza di area destinata ai servizi 2) Disponibilità di apparecchi automatici 3) Risposta scritta 4) Garanzia dei valori rilevati	1) Riservatezza 2) Dati riportati sul referto 3) Controllo della apparecchiatura	1)Presenza di almeno un elemento separato dal resto della farmacia 2) Indicatore valore max e min, e n. pulsazioni 3) Come previsto dalle ditte produttrici
NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTRONICHE E PROTESICHE	1)Elenco apparecchiature disponibili 2)Corretto funzionamento 3)Garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/ spiegazione sul funzionamento 4)Condizioni igieniche	1)Tempo necessario per l'apertura del noleggio rispetto alla richiesta 2)Ispezione visiva 3)Disponibilità di istruzioni scritte (quando necessario)	1)Disponibilità immediata o informazioni attendibili sulla presunta disponibilità 2)Eventuale lista di attesa con comunicazione telefonica in caso di disponibilità 3)Strumento perfettamente funzionante e igienicamente idoneo
CONTROLLO DI PESO	Garanzia dei valori rilevati	Controllo della apparecchiatura	Come previsto dalle ditte produttrici

INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
ATTIVITA' DI EDUCAZIONE SANITARIA IN SEDI ESTERNE ALLA FARMACIA SU RICHIESTA DI SCUOLE, ASSOCIAZIONI, CIRCOLI CULTURALI	Competenza riconosciuta dal soggetto invitante	Frequenza a corsi di aggiornamento e curriculum personale	Acquisizione annuale dei crediti minimi E.C.M. (Educazione Continua Medicina)
PUBBLICIZZAZIONE CAMPAGNE DI VACCINAZIONE	Regolarità, chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura periodo
INFORMAZIONI SULLA DISPONIBILITA' SU UN PRODOTTO GENERICO O SPECIALITA' EQUIVALENTE CON MINORE O NULLA QUOTA A CARICO DEL CITTADINO (MEDICINALI SSN) O DISPONIBILITA' DI GENERICO DI MINOR PREZZO PER MEDICINALI 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)
DISTRIBUZIONE SCHEDE INFORMATIVE (SU PATOLOGIE, SU STILI DI VITA, SU NUOVI PRODOTTI)	Completezza e chiarezza delle informazioni sanitarie	Valutazione di merito	Legittimazione scientifica ed autorizzazione amministrativa
POSSIBILITA' DI RECLAMO	Velocità della risposta	Procedura formalizzata nella carta dei servizi	Massimo 30 giorni



Il farmaco

[dalla Società Italiana di Scienze Farmaceutiche]

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 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 farmacologia*, 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 esiste 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.



Cinque domande da rivolgere sempre al tuo farmacista *per usare al meglio i farmaci*

A quasi tutti capita, prima o poi, di dover prendere una compressa, magari per combattere un sintomo che può apparire banale. Non facciamolo a cuor leggero: il farmaco non è mai un prodotto neutro ed è bene assumerlo con prudenza. Un semplice antistaminico preso per combattere i fastidiosi sintomi di un'allergia, ad esempio, può provocare stati di pesante sonnolenza che, in caso di viaggio in auto, ci esporrebbero a gravi rischi.

Occorre avere grande attenzione quando si segue già una terapia con altri farmaci, (come spesso accade agli anziani e ai malati cronici). Le medicine, possono anche non essere compatibili tra loro con possibili conseguenze gravi o addirittura fatali.

Ecco perché, quando ci rechiamo in farmacia, dobbiamo sempre preoccuparci di rivolgere queste semplici ed importanti domande al nostro farmacista, alle quali lui sarà lieto di rispondere, perché questo è il senso della sua professione, e che ci permetteranno di assumere più tranquillamente e senza rischi il farmaco, impiegandolo al meglio. E, magari, risparmiando anche qualcosa.

- Come, quando e per quanto tempo devo prendere questa medicina?
- Questo farmaco può dare luogo a interazioni pericolose se assunto con altri farmaci o con particolari alimenti?
- Questo farmaco ha effetti collaterali conosciuti? E quali?
- Come devo conservare questo farmaco? Per quanto tempo è utilizzabile, una volta aperta la confezione?
- Ci sono equivalenti generici, (cioè un farmaco a minor prezzo e con lo stesso principio attivo e lo stesso dosaggio), che corrispondono a questa specialità medicinale?

DOVE TROVARE LA FARMACIA COMUNALE PIÙ VICINA

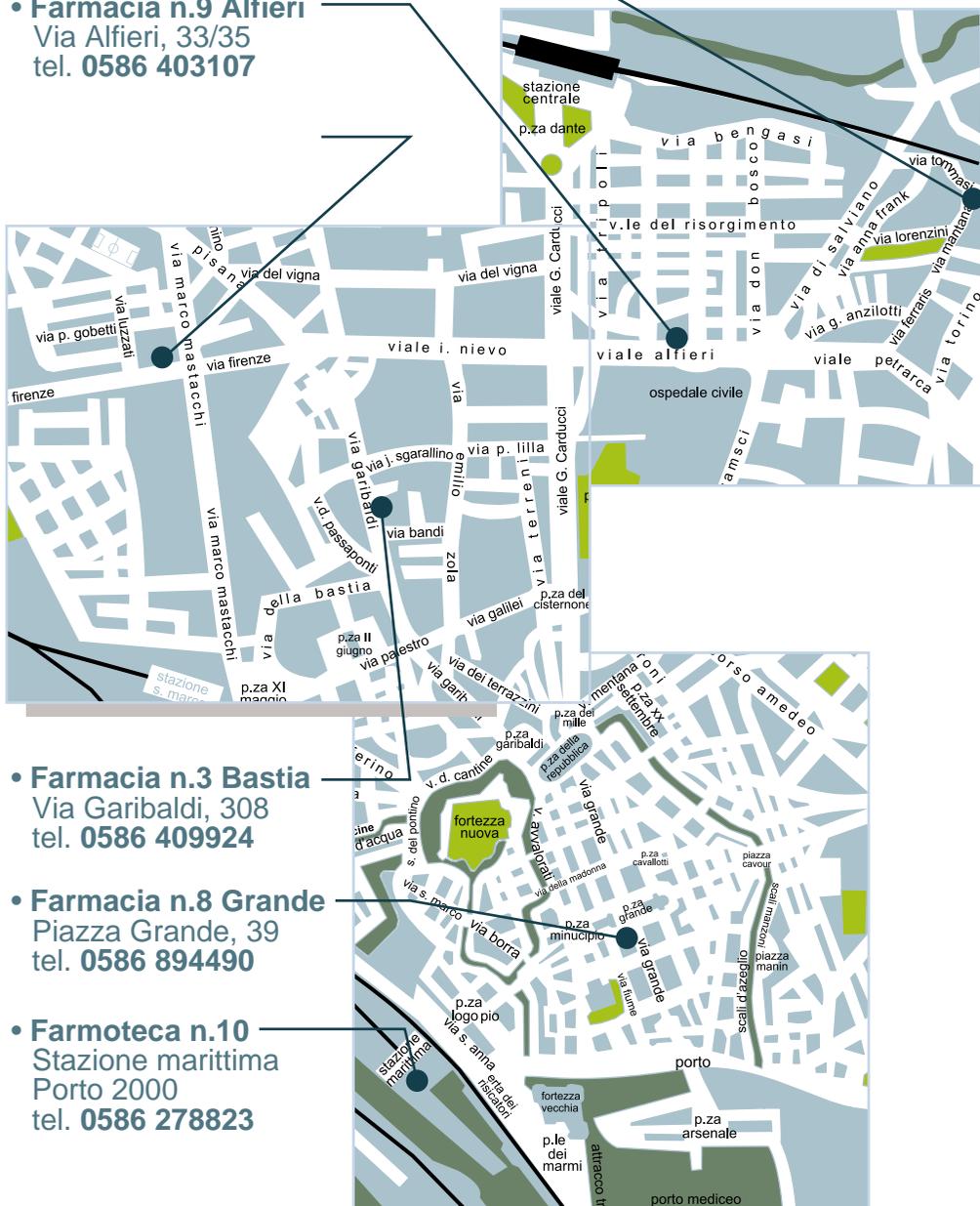
• **Farmacia n.7 Lorenzini**
Via Montanari, 12/14
tel. **0586 858154**

• **Farmacia n.9 Alfieri**
Via Alfieri, 33/35
tel. **0586 403107**

• **Farmacia n.3 Bastia**
Via Garibaldi, 308
tel. **0586 409924**

• **Farmacia n.8 Grande**
Piazza Grande, 39
tel. **0586 894490**

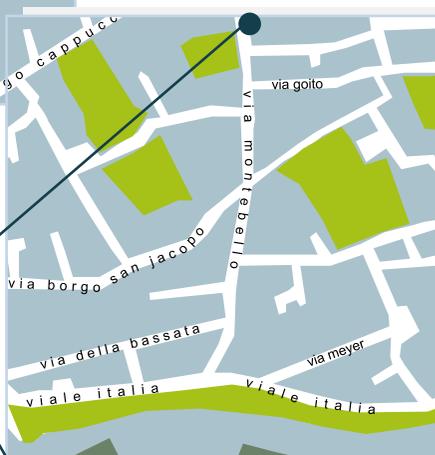
• **Farmoteca n.10**
Stazione marittima
Porto 2000
tel. **0586 278823**



DOVE TROVARE LA FARMACIA COMUNALE PIÙ VICINA



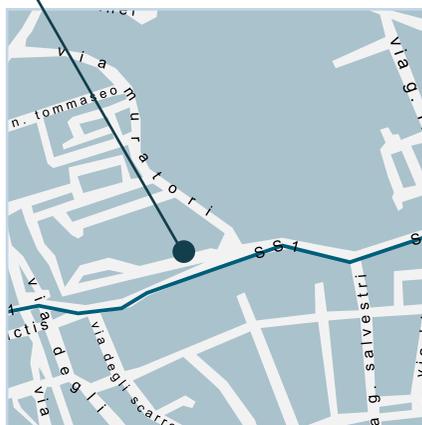
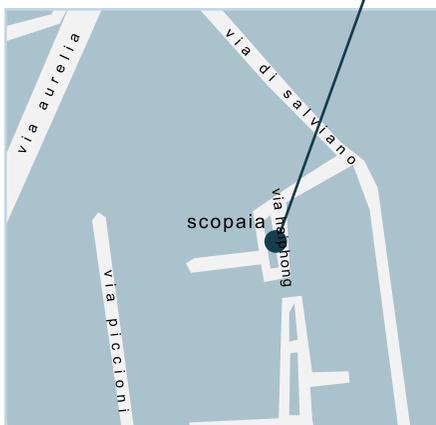
- **Farmacia n.4 Marradi**
Via Marradi, 177
tel. **0586 802343**



- **Farmacia n.5 Montebello**
Via Montebello, 27
tel. **0586 804158**

- **Farmacia n.2 La Rosa**
Via Bikonacki, 7
tel. **0586 502482**

- **Farmacia n.1 Salviano**
Via Haiphong, 35
tel. **0586 852533**



STACCARE E SPEDIRE A:

Li.r.i. S.p.A.
Piazza Grande, 38
57123 Livorno

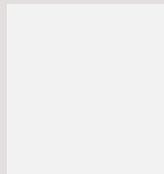
OPPURE:

imbucare nell'apposito
contenitore presente
in tutte le farmacie co-
munali.

**SPECIFICHI,
SE LO RITIENE OPPORTUNO,
LE SUE GENERALITÀ:**

**Carta
dei
Servizi**

delle Farmacie Comunali di Livorno



Spett.le

Li.r.i. S.p.A.
Piazza Grande, 38
57123 Livorno

STACCARE E SPEDIRE A:

Li.r.i. S.p.A.
Piazza Grande, 38
57123 Livorno

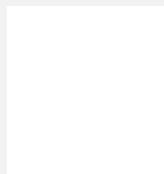
OPPURE E-MAIL A:

liri@lirispa.it

**SPECIFICHI,
SE LO RITIENE OPPORTUNO,
LE SUE GENERALITÀ:**

**Carta
dei
Servizi**

delle Farmacie Comunali di Livorno



Spett.le

Li.r.i. S.p.A.
Piazza Grande, 38
57123 Livorno

Carta dei Servizi

delle Farmacie Comunali di Livorno





Le Farmacie Comunali Li.r.i.

-  **Farmacia n.1 Salviano**
Via Haiphong, 35 • tel. **0586 852533**
farmaciacomunaleliri1@sysnet.it
-  **Farmacia n.2 La Rosa**
Via Bikonacki, 7 • tel. **0586 502482**
farmaciacomunaleliri2@sysnet.it
-  **Farmacia n.3 Bastia**
Via Garibaldi, 308 • tel. **0586 409924**
farmaciacomunaleliri3@sysnet.it
-  **Farmacia n.4 Marradi**
Via Marradi, 177 • tel. **0586 802343**
farmaciacomunaleliri4@sysnet.it
-  **Farmacia n.5 Montebello**
Via Montebello, 27 • tel. **0586 804158**
farmaciacomunaleliri5@sysnet.it
-  **Farmacia n. 6 Corea****
Piazza Saragat, 8 • tel. **0586 402131**
farmaciacomunaleliri6@sysnet.it
-  **Farmacie n.7 Lorenzini**
Via Montanari, 12/14 • tel. **0586 858154**
farmaciacomunaleliri7@sysnet.it
-  **Farmacia n.8 Grande***
Piazza Grande, 39 • tel. **0586 894490**
farmaciacomunaleliri8@sysnet.it
-  **Farmacia n.9 Alfieri**
Via Alfieri, 33/35 • tel. **0586 403107**
farmaciacomunaleliri9@sysnet.it
-  **Farmoteca n.10**
Stazione marittima c/o Porto 2000
tel. **0586 278823**

* La farmacia n. 8 di Piazza Grande è aperta 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno

** La farmacia n. 6 di Piazza Saragat è aperta con orario continuato dalle 8.30 alle 20.00 dal lunedì al sabato

LI.R.I. Livorno, reti ed Impianti S.p.A.
Tel.: **0586 891711** • Fax: **0586 828876**
E-mail: **liri@lirispa.it**

Sede legale:

Piazza Grande, 38 - 57100 Livorno