

POLITICA PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO FARMACIE AEB

La rete delle Farmacie di AEB si estende sul territorio di Besana Brianza, Biassono, Bovisio Masciago, Giussano e Seregno, assistendo il cliente con 7 Farmacie.

Aderisce ai valori definiti nella Politica di A2A Life Company ed in quella di AEB valida nel perimetro societario, riconoscendo la vita quale capitale più prezioso, prendendosi cura della salute delle persone, assistendo il paziente con competenza e professionalità e instaurando con lui un rapporto di fiducia. AEB si impegna a rispettare e divulgare i 14 diritti della Carta Europea del Malato assicurando accessibilità, accoglienza e attenzione alla persona, informazione, sicurezza e standard di qualità dei servizi erogati.



VALORIZZAZIONE DEL PAZIENTE

L'obiettivo principe in cui AEB crede è la salvaguardia della salute. La Farmacia assiste il cliente a 360°, affiancando servizi classici di distribuzione del farmaco e parafarmaco quelli riguardanti l'erogazione di servizi al cliente che possano integrare i Sistemi Sanitari Regionali, nonché servizi specifici che supportino il paziente nel primo screening alla salute, velocizzando e intercettando eventuali campanelli di allarme.

SERVIZI A SUPPORTO DELL'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE (ASST)

Ci impegniamo attraverso un sostanziale impulso all'efficienza e al potenziamento dell'assistenza sanitaria territoriale nonché alla sostenibilità del SSN. Supportiamo il paziente nel servizio di **Scelta e Revoca del medico di base, vendiamo farmaci con e senza prescrizione medica ad uso umano e veterinario.**

PREVENZIONE E MONITORAGGIO

Ci prendiamo cura della salute del paziente con servizi di prevenzione mirati al check up della persona:

Dal controllo del peso, all'indice glicemico, senza tralasciare la vendita di prodotti per la celiachia e la gluten sensitivity e svolgiamo test di intolleranza alimentare.

Contribuiamo alla prevenzione cardiovascolare e del diabete grazie al servizio di autoanalisi, alla telecardiologia o la semplice misurazione della pressione. Nell'ambito della prevenzione "donna" organizziamo iniziative per valutare la salute ossea con esame MOC.

SERVIZI A SUPPORTO DELLE CURE MEDICHE

Offriamo supporto alle cure mediche prescritte dai medici assicurando l'aderenza terapeutica in primis, collaborando con professionisti esterni, organizzando giornate dedicate alla prevenzione e screening. Inoltre, svolgiamo le preparazioni galeniche, ovvero medicinali realizzati direttamente dal farmacista previa presentazione della ricetta medica.

SERVIZI INNOVATIVI E DIGITALI

Facilitiamo il cliente con il servizio di prenotazione da remoto. Inoltre, abbiamo attiva la carta fedeltà, riservando vantaggi e sconti per i nostri clienti fidelizzati, abbiamo attivo il sito www.farmaciebrianza.it per i clienti che hanno più dimestichezza con le tecnologie digitali. I nostri prezzi in farmacia sono istantaneamente aggiornati ed esposti su etichette elettroniche, in ottica di trasparenza e vantaggio per il cliente.

COMPETENZA, PROFESSIONALITA' E CORTESIA DEL FARMACISTA

Il farmacista, laureato e iscritto all'Ordine dei Farmacisti, offre al paziente il miglior servizio di consulenza sui farmaci e prodotti offerti. Si aggiorna continuamente tramite corsi di formazione specifica annuale ed emissioni di nuove normative o circolari nazionali, regionali e comunali tramite rete di associazione di farmacie a cui aderisce.

PRESTAZIONI DI QUALITÀ

Attraverso il sistema di gestione certificato ISO 9001 assicuriamo che

- ⌘ i nostri fornitori consegnino i prodotti ordinati dal cliente nel più breve tempo possibile dall'ordine;
- ⌘ gli strumenti utilizzati per lo svolgimento degli esami e per lo stoccaggio dei prodotti refrigerati siano sottoposti a controlli e taratura periodica;
- ⌘ i rifiuti sanitari vengano smaltiti secondo nei tempi e modalità che assicurino la costante tracciabilità;
- ⌘ il cliente sia soddisfatto e abbia a disposizione strumenti per comunicare eventuali reclami. Attiviamo inoltre periodiche indagini di soddisfazione del cliente per migliorare il servizio;
- ⌘ i servizi offerti in ogni farmacia siano svolti secondo alti standard di qualità, tramite procedure interne e nel rispetto della legislazione vigente, compreso il mantenimento della catena del freddo dei prodotti alimentari secondo standard HACCP;
- ⌘ gli ambienti interni delle Farmacie siano progettati per accogliere il paziente in modo confortevole e sicuro;
- ⌘ i servizi al cliente aggiuntivi come la Foratura dei Lobi avvengano nel rispetto delle condizioni igieniche;
- ⌘ siano sempre disponibili per il noleggio stampelle, bombole di ossigeno, aerosol, tiralatte;
- ⌘ ogni farmacia abbia una sua specialità, per offrire servizi differenziati sul territorio e fornire una rete di assistenza al paziente.

AEB è impegnata nella pianificazione e nel raggiungimento degli obiettivi del **Piano Industriale** che sono finalizzati al rispetto delle persone e dei loro diritti, dell'ambiente, degli interessi diffusi del territorio in cui opera e dei propri stakeholders.

Questa Politica è il frutto del coinvolgimento e della condivisione di tutti i livelli dell'Organizzazione; pertanto, **impegna ciascun lavoratore** nelle proprie attività quotidiane.

Ottobre 2025,

Il Responsabile delle Farmacie AEB