

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, PROFESSIONALITÀ 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