

**FARMACIA: ESERCIZIO COMMERCIALE O  
AZIENDA DI SERVIZI PROFESSIONALI PER  
IL PAZIENTE?**

*Dr. Bussone Adolfo*

**“PREMIO ENRICO MANNUCCI”**

**2018**

Cambiamento.

Dove stiamo andando? Quali sono i rischi a cui andiamo incontro? Perché si respira quest'area di insoddisfazione? Siamo contenti del nostro lavoro? Perché la farmacia viene considerata utilizzando il clichè, ostinato e non veritiero, del ricco esercizio commerciale e non di un presidio di salute e quindi un pilastro portante del sistema sanitario nazionale?

Le domande sono tante, e l'unica risposta è, CAMBIARE.

Qualcosa si sta già muovendo e la regione Lazio, assieme ad altre 8 regioni italiane, è stata inserita per dare l'avvio alla sperimentazione concernente i nuovi servizi erogabili nelle farmacie in ambito ssn grazie al decreto legislativo 153 del 3 ottobre 2009. La suddetta legge è stata concretamente approvata nella legge di bilancio del 2018 con uno stanziamento complessivo di 36 milioni di euro per il trimestre 2018/2020.

È un passaggio importante inserendo appunto nelle farmacie parecchi servizi che prima erano prettamente ospedalieri o di laboratorio d'analisi.

Alcuni esempi sono le semplici analisi sanguigne (glicemia, trigliceridi, HDL, LDL, colesterolo totale, emoglobina glicata, transaminasi ecc...), analisi delle urine, il servizio CUP e CAP (prenotazioni di visite specialistiche o indagini diagnostiche il primo in regime convenzionato il secondo in regime privato sociale), nutrizionista e cosmetologa in farmacia (con la possibilità di usufruire di uno spazio apposito della farmacia per esercitare la propria professione), foratura lobi, esami baropodometrici, ossigeno terapia, check-up cellulite e pelle, lezioni di trucco, trattamento viso, consulenza tricologica, noleggio ausili sanitari e ortopedici, misurazione pressione, misurazione peso neonato, misurazione indice di massa corporea, autoanalisi urine, test intolleranze alimentari 1° livello, ecc...

Sono aspetti nuovi da considerare per ampliare non soltanto il proprio bagaglio culturale, ma fidelizzando il

cliente e dando la possibilità di effettuare cross selling mirati.

Ormai la strada da seguire, per noi addetti ai valori, è la seguente poiché il guadagno di una farmacia dipende sempre meno dal servizio ssn o medicinali di fascia A.

Con l'avvento dei generici il valore della singola ricetta è sceso enormemente e quindi il tempo da dedicare ad una dispensazione di una ricetta deve essere, a mio parere, il minore possibile. Ampliare le scelte al paziente non fa altro che aumentare la nostra professionalità fidelizzando con il cliente.

La farmacia è quindi costretta a sostenere, da una parte la pressione di un mercato sempre più difficile e competitivo, vedi i grandi competitor dalle catene di farmacie per il retail farmaceutico, e dall'altra la sfida con un ruolo attivo per la sostenibilità di un sistema sanitario pubblico.

È importante sottolinearne la portata e l'importanza di questo avvenimento per il futuro della nostra professione giunta ad un passaggio fondamentale della sua storia.

In tal caso la farmacia è costretta ad essere protagonista per quanto riguarda la **GESTIONE DEI MALATI CRONICI** (chronic disease management), argomento ostico per il sistema sanitario di ogni paese avanzato, e aggiungerei tuttavia unica via percorribile per contrastare il calo del fatturato annuo che negli ultimi 5 anni è sceso del quasi 70%, fino a raggiungere 1.3% del fatturato annuo.

Le malattie croniche assorbono una buona fetta della spesa sanitaria, e l'aumento della multicronicità è un fenomeno dilagante tra i pazienti maggiori di 65 anni, accompagnati da un aumento del rischio di mortalità, ospedalizzazione, terapia farmacologica inappropriata, reazioni avverse ai farmaci e quindi inevitabilmente associato ad un aumento delle risorse economiche necessarie.

Basti pensare a chi soffre di ipertensione, diabete, disturbi tiroidei e osteoartriti, per renderci conto di una spesa sanitaria pro-capite decisamente superiore rispetto ad un paziente non cronico.

Non è necessario osservare dati di osservatori nazionali, o di università, il problema della cronicità dei pazienti, la maggior parte dei casi sono anziani e prevalentemente donne rispetto agli uomini, la si evince al banco in farmacia.

La farmacia e noi farmacisti, se vogliamo evitare di finire ai margini del sistema salute e rimanere confinati in una dimensione meramente commerciale, dobbiamo essere in grado di partecipare alla gestione di questi pazienti cronici in un modo importante.

E la chiave per entrare in questa gestione è appunto la farmacia dei servizi.

La farmacia non venderà soltanto beni, in questo caso farmaci, ma servizi.

Non è da nascondere il fatto che la gestione dei pazienti cronici è contesa da competitori agguerriti come i medici di medicina generale, gli infermieri, le case della salute e gli stessi farmacisti ospedalieri.

In attesa di comprendere l'evoluzione della situazione, bisognerà lavorare molto per fornire ai farmacisti quanto più è possibile strumenti e saperi specifici, per affrontare equipaggiati la sfida vitale della gestione di questi pazienti cronici estremamente concorrenziata.

E secondo me condizione necessaria per il raggiungimento della vittoria è sicuramente il possesso adeguato di livelli di formazione.

Ritengo che la farmacia è una struttura al servizio del cittadino, ha una presenza massiva e c'è un numero abbastanza sufficiente da garantirne la capillarità sul territorio, insomma è al primo posto per quanto riguarda la disponibilità di strutture sanitarie. E' il punto di riferimento di ogni cittadino, è vicina, veloce e poi soprattutto è gratis. Il farmacista ha un ruolo cardine del ssn, direi di primaria importanza, e può consigliare e indirizzare un paziente verso una direzione rispetto un'altra, evitare chiamate inutili ai pronto soccorsi con susseguente costo al sistema sanitario nazionale per esempio.

Ragion per cui ritengo che la nuova convenzione tra farmacie pubbliche/private e ssn debba mettere le farmacie in condizione di prendere in carico i pazienti cronici, i quali spesso sono i più fragili e hanno una mobilità ridotta all'accesso in farmacia.

Così facendo verrà enfatizzato il concetto di prossimità e perché no, considerare anche eventualmente la possibilità di consegne a domicilio economiche, facili e veloci.

Solo così facendo una farmacia di comunità fortemente integrata nel territorio e nel sistema di sanità pubblica, capace di prendere in carico i pazienti cronici sarà capace di opporsi alla prevedibile forza d'urto delle catene di farmacie che stanno per sbarcare nel retail farmaceutico e che inevitabilmente eroderanno il fatturato delle farmacie indipendenti. Inoltre ritengo che solo una farmacia integrata così nel territorio sarà capace di attrarre lavoro qualificato.

Il contributo della farmacia dei servizi alla sostenibilità del Ssn consiste nella possibilità di ridurre sprechi e inefficienze grazie ai nuovi servizi, migliorando il sottoutilizzo di prestazioni sanitarie efficaci e appropriate favorendo



l'aderenza terapeutica nei pazienti cronici e gli interventi di prevenzione, ridurre le complessità amministrative grazie alla facilitazione per la prenotazione di prestazioni di specialistica ambulatoriale, ritiro referti a pagamento ticket, e al miglioramento del coordinamento dell'assistenza tra vari setting assistenziali, in particolare tra ospedale e cure primarie.

Questo è il nuovo ruolo della farmacia che contribuisce all'informazione, ai sistemi di verifica, allo sviluppo delle reti e ai programmi di prevenzione.

Questo ci porta a dire che il successo della farmacia dei servizi richiede una profonda revisione del ruolo del farmacista, che da semplice dispensatore di prodotti deve trasformarsi in un protagonista attivo della rete dei servizi sanitari, sacrificando in parte l'anima commerciale e sviluppano nuove competenze che gli permettano di erogare adeguatamente le prestazioni richieste.

Ci tocca assumere nuovi impegni garantendo nuovi servizi, affinché il nostro ruolo sanitario venga rafforzato.

Bisogna introdurre modifiche che vadano in direzione di una maggiore equità e maggiori garanzie di sostenibilità economica per tutti gli iscritti.

Un futuro migliore si costruisce anche attraverso l'impegno di tutti e di ciascuno di migliorare.

Migliorare per noi stessi e per tutta la categoria, investendo tempo e denaro in formazione qualificante per implementare competenze e conoscenze.

Gli esempi sono tanti, a partire dalle giornate promozionali, sviluppare il sito internet o pagina social della farmacia, offrire prevenzione e consigli gratuiti ecc...

A questo aggiungerei anche una rivisitazione del contratto ccnl farmacisti dando una maggior fiducia nei collaboratori, perché tutto questo passa anche dalle nostre mani, e siamo noi i primi a sapere e gestire queste informazioni. Un collaboratore remunerato e responsabilizzato nel migliore dei modi porterà ad aumentare la soddisfazione, la fiducia in se stesso, la confidenza, il rapporto con i colleghi e con i clienti, la sicurezza, ma soprattutto riacquisirà la leadership.

Io penso che l'obiettivo sia anche questo per risollevare la categoria, cercare di aumentare la leadership non solo nei confronti di un'intera categoria, ma anche della nostra vita.

Non basta solo sperarlo, ma volerlo.