

Il ruolo delle farmacie e la loro relazione con i cittadini nell'emergenza Covid-19



ABSTRACT

Premessa

La III^a Edizione del “Rapporto annuale sulla Farmacia” nasce nel contesto molto particolare che tutti noi stiamo vivendo: la pandemia SARS-CoV-2 sta mettendo a dura prova i sistemi sanitari in tutto il mondo sovraccaricando all’inverosimile le strutture sanitarie e gli operatori sanitari, ivi compresi i farmacisti impegnati nelle farmacie territoriali che sono state - e continuano ad essere - presidi in prima linea contro il Covid-19.

Farmacie che – di fatto - risultano significativamente esposte al rischio contagio a motivo della diffusione capillare sul territorio e dell’alto grado di prossimità con i cittadini, e pur tuttavia la loro presenza e quotidiana attività non è cessata neanche nella prima e più critica fase emergenziale, periodo preso come riferimento dal presente Rapporto. Quali le principali criticità che le farmacie hanno dovuto affrontare e superare? Come è stata vissuta l'interazione con i cittadini? Quali azioni sono state poste in essere dalle farmacie al fine di garantire protezione e sicurezza a operatori e clientela? Con quale grado di prontezza si sono adeguate agli innumerevoli provvedimenti, e come hanno gestito – e prima ancora subito - la questione delle mascherine?

Nel rispondere a queste ed altre domande, l’edizione 2020 del “Rapporto annuale sulla Farmacia” offre uno spaccato delle difficoltà incontrate sia dalle farmacie impegnate nello svolgere un servizio essenziale in condizioni operative di grande criticità, sia dagli stessi cittadini nell’accesso e fruizione dei servizi erogati in farmacia.

Nel ripercorrere un vissuto particolarmente delicato, il Rapporto presenta anche una serie di indicazioni per opportunità che andrebbero colte, con riferimento ad una sempre più urgente integrazione della farmacia nei SSR e SSN. Ciò al fine di potenziare l’Assistenza territoriale, le cui carenze sono state impietosamente messe a nudo dalla pandemia, e di contribuire ad attenuare le disuguaglianze che in ambito sanitario caratterizzano il nostro Paese, disuguaglianze che rischiano di essere notevolmente amplificate dall’attuale contesto emergenziale.

In analogia con le passate edizioni, anche questo Rapporto - realizzato da Cittadinanzattiva in collaborazione con Federfarma e con il supporto incondizionato di Teva - ambisce ad essere riconosciuto come utile documento politico avente la finalità di contribuire a qualificare il rapporto tra farmacia, farmacista e cittadino, in un’ottica di reciproca fiducia, scambio e collaborazione, nonché valorizzazione buone prassi relative al ruolo della farmacia come presidio di salute sul territorio per cittadini e comunità.

Antonio Gaudio
Segretario generale Cittadinanzattiva

Marco Cossolo
Presidente Federfarma

“Il ruolo delle farmacie e la loro relazione con i cittadini nell’emergenza Covid-19”

Introduzione¹

Durante la “fase 1” dell'emergenza la stragrande maggioranza delle farmacie (pari all’86,3%) non ha modificato i propri orari di apertura; coloro che li hanno variati, hanno dato vita ad un effetto “a fisarmonica”, ampliandoli o riducendoli, **nella sostanza non indietreggiando di fronte all’offensiva della pandemia**, con solo il 10,4% di esse che ha lavorato a “battenti chiusi”.

Tra le “vittime” del Covid-19 sicuramente una serie di servizi erogati in farmacia, quasi tutti sospesi durante le fasi 1 e 2 dell'emergenza, e poi non sempre ripristinati.

In crisi nell’approvvigionamento dei DPI, le **mascherine a prezzo calmierato hanno rappresentato una inaspettata “pietra di inciampo” nel rapporto di fiducia tra farmacisti e cittadini**: ben il 67,1% delle farmacie riconosce che la gestione delle mascherine a prezzo calmierato sia stata fonte di disagio con la clientela, che non ha risparmiato (nel 36,3% dei casi) accuse di speculazioni, piuttosto che lamentele quando non se ne trovavano (63,8%).

Farmacisti poco convinti delle potenzialità della vendita on-line (solo il 27,4% la attiverebbe una volta superata l’emergenza), più **disponibili invece allo svolgimento di test sierologici per il Covid-19 e alla vaccinazione in farmacia** (così si è espresso il 66%), ovviamente al verificarsi di imprescindibili precondizioni. Una prospettiva vista di buon occhio dai cittadini, favorevoli (nel 63% dei casi) alla possibilità che il farmacista effettui vaccinazioni in farmacia come già avviene in diversi Paesi europei, oltre che a svolgere test sierologici (opzione che raccoglie ben il 77,6% di pareri positivi).

Questi alcuni dei principali dati emersi dal Rapporto annuale sulle farmacie, giunto alla sua terza edizione, capace di raccogliere il vissuto di farmacisti (633) e cittadini (664).

Prodotto da Cittadinanzattiva in collaborazione con Federfarma e con il contributo non condizionato di Teva, il Rapporto è stato presentato in diretta streaming in data 12 Novembre 2020 alla presenza di rappresentanti delle Istituzioni, professionisti della salute, leader di organizzazioni civiche e di malati cronici, esperti del settore.

Pressoché unanime la consapevolezza tra i farmacisti che la pandemia abbia indotto inevitabilmente il settore a fornire risposte ai bisogni innanzitutto di tipo “sociale”, e poi anche di tipo “sanitario”, dei cittadini: un dato confermato dalla maggioranza (56,8%) delle persone che hanno risposto alla survey. Ciò detto, a credere che il proprio ruolo svolto nel territorio durante l’emergenza sia stato adeguatamente riconosciuto da parte delle Istituzioni sono solo un terzo dei farmacisti (34,3%), tutti gli altri sono alquanto disillusi al riguardo, facendo trapelare anche una certa frustrazione.

Di contro, l’utilità della farmacia è maggiormente consolidata nella percezione delle persone: nel fornire consigli/informazioni (si sono espressi in merito l’86,3% dei cittadini), nell’orientare presso le strutture sanitarie (71%), perfino nell’osservazione di casi sospetti (59,2%), oltre che per le più tradizionali attività volte alla produzione galenica (63,9%) e alla consegna di farmaci a domicilio (78,3%).

Impatto della pandemia sull’attività delle farmacie	
10 difficoltà	10 opportunità
- Lavorare indossando sempre i DPI	- Messa a regime della ricetta dematerializzata/FSE
- Dover garantire sicurezza, per il personale e l’utenza, anche in presenza di spazi ridotti	- Incrementare l’offerta di servizi per una definitiva affermazione della Farmacia di comunità
- Adeguarsi continuamente a normative/circolari	- Investire in servizi digitali/telemedicina
- Sanificazione dei locali	- Adeguare i protocolli operativi e di sicurezza
- Massiccio utilizzo della ricetta dematerializzata e più in generale gestione di input dal digitale	- Aprirsi alla possibilità di essere coinvolti nella somministrazione di vaccini e test rapidi
- Gestione del personale	- Ampliare la Distribuzione per Conto
- Approvvigionamento dei DPI, specie se al di fuori dei soliti canali di distribuzione	- Affermare il ruolo del farmacista in tema di educazione sanitaria (per pazienti cronici e aderenza terapeutica)
- Difficoltà economiche (calo del fatturato)	- Rivalutazione della produzione galenica
- Rapporti con una clientela disorientata/che in parte faticava ad adeguarsi alle disposizioni	- Implementare la consulenza su piattaforme e canali digitali
- Senso di abbandono da parte delle Istituzioni	- Ottimizzare la consegna dei farmaci a domicilio

¹ Il presente documento è stato redatto da Maria Vitale con la collaborazione di Maria Eugenia Morreale, Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva.

Accessibilità

Durante la fase 1 dell'emergenza la stragrande maggioranza delle farmacie (pari all'86,3%) non ha modificato i propri orari di apertura; coloro che li hanno variati, hanno dato vita ad un effetto "a fisarmonica", ampliandoli (nel 40% dei casi) o riducendoli (per un altro 40% dei casi), nella sostanza non indietreggiando di fronte all'offensiva della pandemia, con solo il 10,4% di esse che ha lavorato a "battenti chiusi". Quando ciò è avvenuto, a prendere l'iniziativa sono state le singole farmacie nell'86,4% dei casi, altre volte le autorità competenti (25,8%) piuttosto che la Rete di appartenenza (4,5%).



Cambiamento degli orari di apertura al pubblico nel primo periodo dell'emergenza

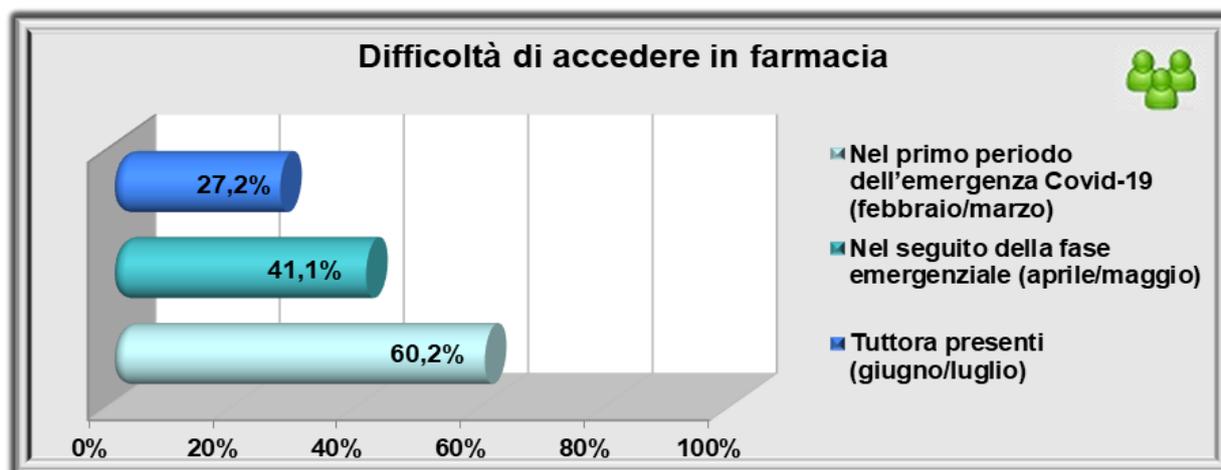
Ampliamento	40,2%
Riduzione	40,2%
Entrambi	19,5%



Le difficoltà sperimentate dai cittadini nel primo periodo dell'emergenza

Nessuna difficoltà	63,0%
Entrambe le difficoltà	13,7%
Difficoltà di accesso	12,5%
Difficoltà fruizione servizi	10,8%

I cambiamenti nell'accesso alle farmacie, in termini di mutati orari e nuove modalità di fruizione, nel 63% dei casi non sono stati percepiti dai cittadini come una ulteriore difficoltà nel contesto che stavano vivendo, mentre per la restante parte di chi ha risposto alla survey ciò ha avuto ripercussioni, specie per quanto riguarda i servizi offerti in farmacia (24,5%). Tali difficoltà di accesso sono andate via via ridimensionandosi col susseguirsi della fase emergenziale, pur non sparendo del tutto (per il 27,2% dei cittadini) neppure nel periodo del post lockdown.



Informazione e comunicazione

Nel comunicare all'utenza le nuove condizioni di accesso, le farmacie si sono affidate sia a forme più tradizionali - avvisi mediante cartelli all'ingresso (87,8%) o in bacheca (46,6%) - sia ricorrendo a social media (49%) piuttosto che al web (28,3%).

A detta dei cittadini coinvolti dalla survey, solo il 17% non ha riscontrato nella farmacia l'esposizione di una informativa al pubblico relativa alle procedure/tempistiche poste in essere per la sanificazione degli ambienti.

Dal canto loro il 26,4% dei cittadini si è rivolto al proprio farmacista di fiducia per chiedere lumi su come comportarsi in caso di manifestazione di sintomatologia sospetta Covid-19. Quando ciò è avvenuto, l'attenzione e le risposte ricevute sono risultate buone/molto buone nel 97% dei casi.

La proliferazione di purtroppo inevitabili *fake news* riguardanti possibili rimedi farmacologici (e non) contro il Covid-19 ha fatto sì che anche un 10,4% delle persone che hanno risposto alla survey ne fosse in qualche modo vittima: in queste circostanze, in un caso su due si sono rivolti al farmacista per avere chiarimenti ritenuti il più delle volte (85,3%) molto di aiuto.



Canali attraverso i quali la farmacia ha comunicato la rimodulazione della propria attività (orari e servizi)

Cartelli all'ingresso	87,8%
Social media	49,0%
In bacheca	46,6%
Pagine web	28,3%
Vetrofanie	25,0%
SMS	8,1%



Richieste di informazione e consulenza (es. disposizioni normative, rischio di contagio, sintomatologia sospetta Covid-19...etc)

Competenza

Molto buona	Buona	Mediocre	Scarsa
74,9%	22,3%	1,7%	1,1%

Disponibilità

Molto buona	Buona	Mediocre	Scarsa
81,7%	16,0%	1,7%	0,6%

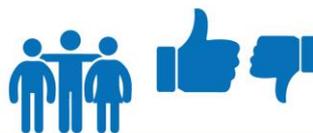
Sicurezza

Il ventaglio di interventi posti in essere per prevenire la diffusione del contagio all'interno della farmacia è ampio e vede una diffusione intorno al 90% delle seguenti misure: affissione dei cartelli, contingentamento degli accessi, barriere di plexiglass, sanificazione ambienti, erogatori di gel disinfettante. Leggermente meno utilizzate le misure volte a garantire la distanza dal bancone (86,9%) e il tracciamento di percorsi sul pavimento (73,6%). Il tutto realizzato in tempi record, spesso in meno di una settimana (56,2%), mentre il 32,1% delle farmacie ha avuto bisogno di una/due settimane per adeguarsi. Un adeguamento strutturale per la sicurezza di farmacisti, operatori e cittadini, notato immediatamente da pressoché la totalità (98,3%) di questi ultimi che, nell'accedere in farmacia, percepiscono di essere molto (45,8%) o abbastanza (48,5%) garantiti; non si sente sufficientemente protetto il restante 5,8% dei cittadini.



Tempo in cui la farmacia ha messo in campo gli interventi strutturali per garantire la sicurezza per tutti

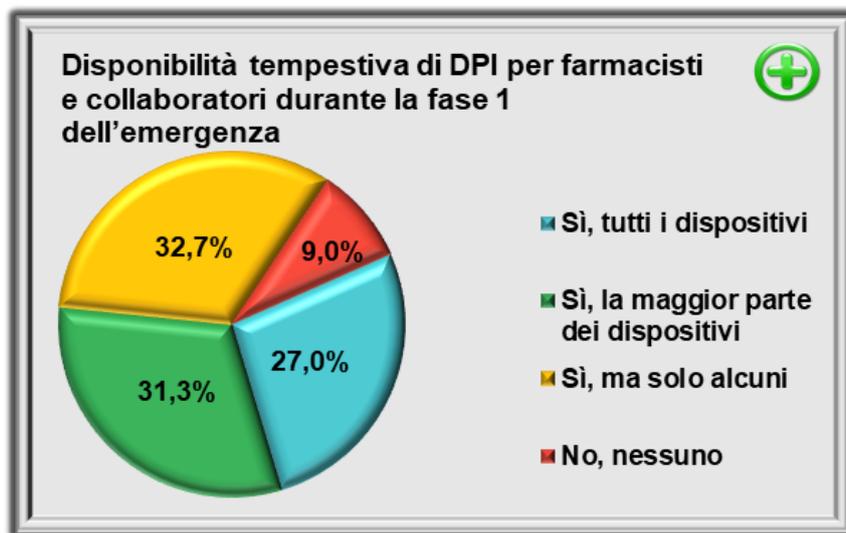
> 1 settimana	56,2%
1/2 settimane	32,1%
2/3 settimane	6,8%
1 mese	3,9%
oltre un mese	0,9%



I cittadini si sentono protetti/garantiti dalle misure poste in essere dalle farmacie contro il Covid-19?

molto	45,8%
abbastanza	48,5%
poco	5,3%
per niente	0,5%

Neppure per i farmacisti è stato semplice ed immediato approvvigionarsi nel primo periodo dell'emergenza di dispositivi di protezione individuale (DPI): solo il 27% di essi dichiara di averne avuto una disponibilità immediata per sé e i propri collaboratori a fronte di un 32,7% che ha potuto usufruire solo di alcuni dispositivi, e il 31,3% della maggior parte dei dispositivi. Addirittura il 9% delle farmacie che hanno risposto dichiara di non aver potuto disporre tempestivamente di alcun dispositivo: anche questo, evidentemente, ha influito nella decisione di rimodulare l'accesso ai locali per la clientela e, soprattutto, lavorare a battenti chiusi.

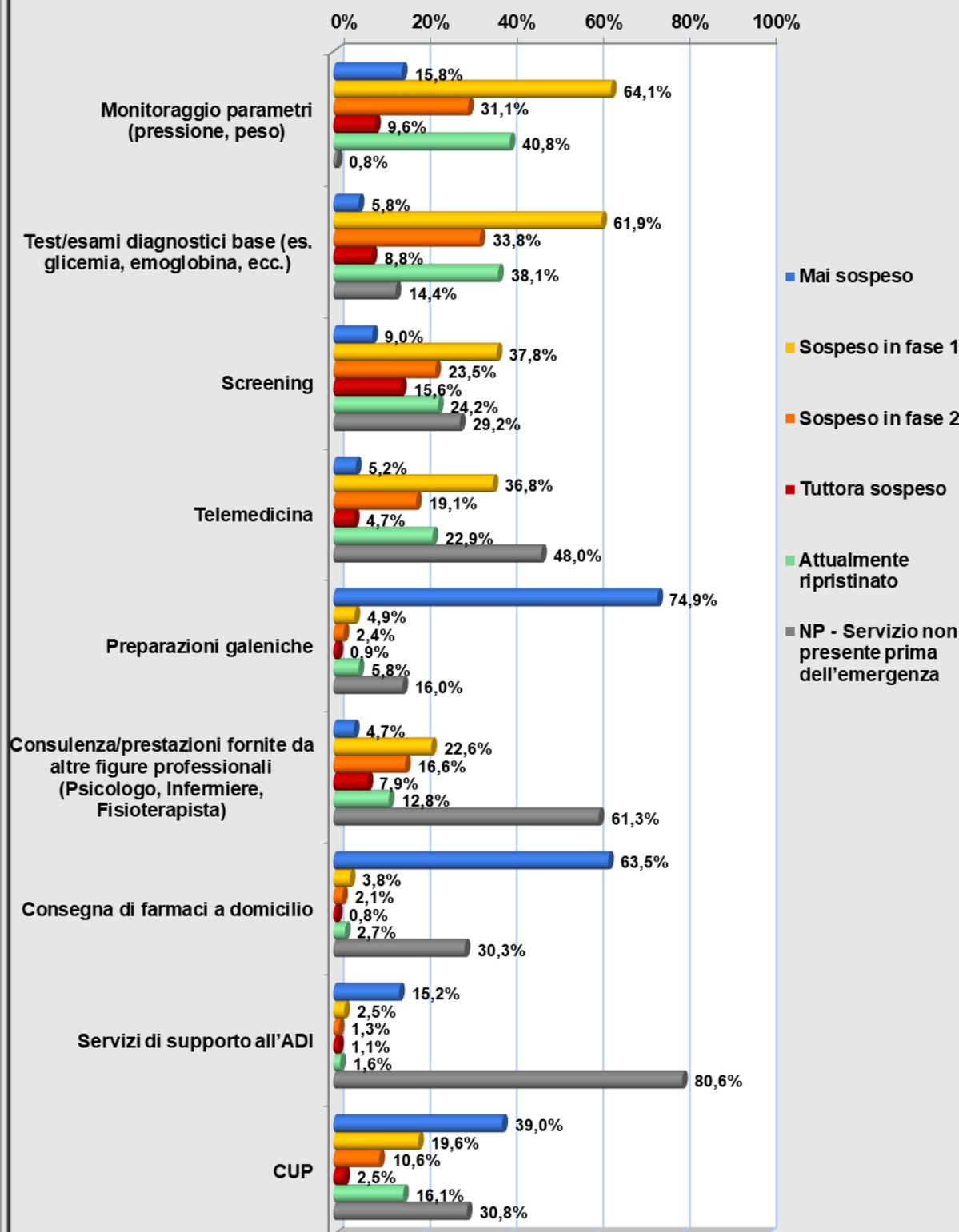


Servizi in farmacia, tra sospensioni e nuove attivazioni

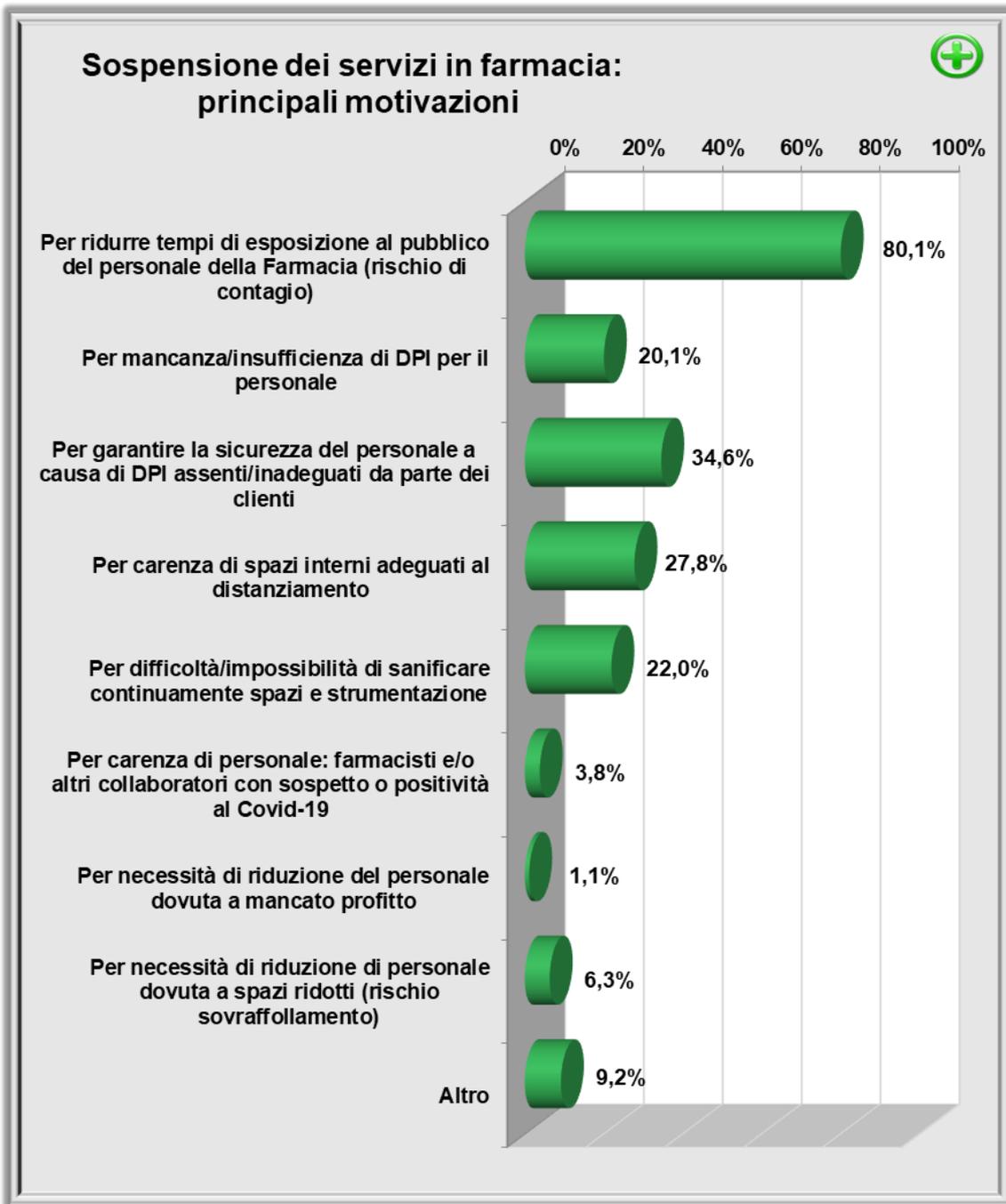
Tra le principali "vittime" del Covid-19 sicuramente una serie di servizi erogati in farmacia che, all'insorgenza della pandemia, sono stati quasi tutti sospesi durante le fasi 1 e 2 dell'emergenza, e poi non sempre ripristinati. Nello specifico, in alcuni casi risultano sospesi² gli screening (dato riportato dal 15,6% delle farmacie), il monitoraggio dei parametri (9,6%), test/esami diagnostici di base (8,8%) nonché le prestazioni fornite da altre figure professionali solitamente presenti in farmacia (7,9%). In positivo, preparazione galenica e consegna di farmaci a domicilio non sono mai stati sospesi rispettivamente nel 74,9% e 63,5% dei casi.

² Metà ottobre, periodo in cui è stata chiusa la raccolta dei dati.

Impatto della pandemia sui servizi erogati in farmacia, a detta dei farmacisti



Il rischio di contagio, ovviamente, è stato all'origine di tali sospensioni determinate dunque da: necessità ridurre i tempi di esposizione al pubblico del personale impegnato in farmacia (80,1%), clienti con DPI assenti/inadeguati (34,6%), carenza di spazi adeguati al distanziamento (27,8%), dalla difficoltà di sanificare (22%), carenze di DPI da destinare al personale della farmacia (20,1%). Meno frequenti, tra le motivazioni che hanno imposto una sospensione dei servizi, la carenza del personale, i mancati profitti, la necessità di ridurre il personale per evitare pericolosi sovraffollamenti.

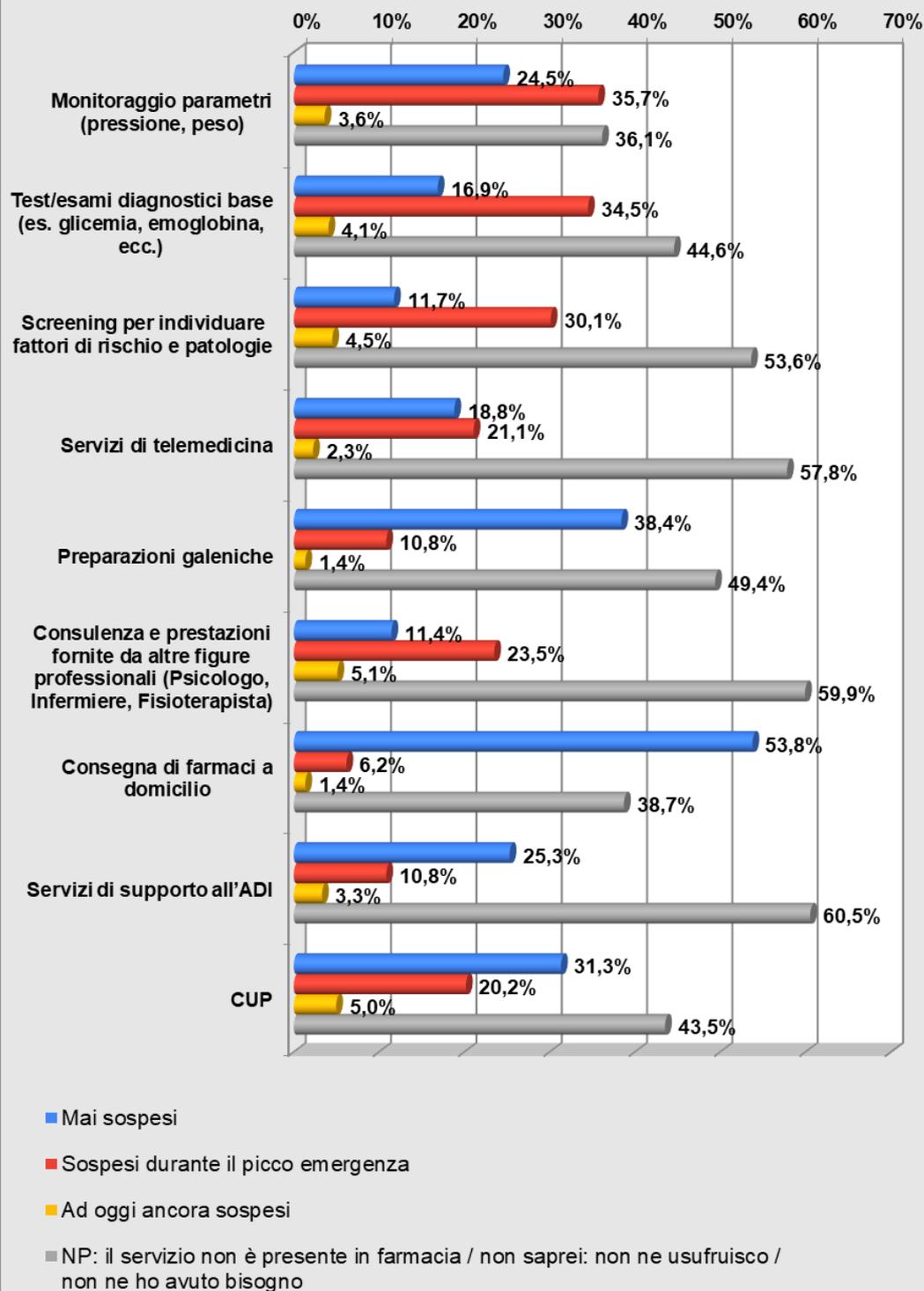


Come nel caso della decisione di lavorare a “battenti chiusi”, anche la decisione di sospendere i servizi è stata presa prevalentemente dalle singole farmacie in maniera autonoma (73,3%), altre volte per adeguarsi alle disposizioni delle autorità competenti (35,4%) piuttosto che sulla base di una indicazione proveniente dalla Rete di appartenenza (12,8%).

Nella percezione dei cittadini, la sospensione dei servizi è strettamente correlata al loro bisogno specifico, per cui laddove non ne hanno bisogno non ne colgono l’eventuale mancanza. Ciò detto, durante il picco emergenziale, una certa riduzione dei servizi è stata colta da tutti. Nello specifico, i cittadini segnalano che tra i servizi ancora sospesi³ si trovano quelli offerti da altre figure professionali (un dato che occorre nel 5,1% delle risposte dei cittadini che hanno risposto alla survey), il CUP (5%), gli screening (4,5%) e i test/esami diagnostici di base (4,1%).

³ ibidem

Impatto della pandemia sui servizi erogati in farmacia, a detta dei cittadini



A fronte di servizi sospesi, più della metà delle farmacie (63%) ha erogato nuovi servizi durante la pandemia, principalmente consegna a domicilio, assistenza telefonica/consulenza, possibilità di ordinare/prenotare. Trattasi di soluzioni permanenti nel 44,6%, temporanee nel 25,3% in molti casi con possibilità di essere consolidate.

Semplificazioni/innovazioni: ricetta elettronica

Tra le novità che giocoforza hanno fatto maggiormente irruzione nella relazione tra cittadini e farmacisti figura la ricetta elettronica: lo rileva il 93% dei farmacisti, un aumento valutato in maniera consistente per il 56,4% di essi, poco rilevante dal 7,3% dei farmacisti. Tale innovazione ha portato prevalentemente vantaggi a detta del 66,5% dei farmacisti, nonostante uno su tre abbia riscontrato anche delle difficoltà. In ogni caso, nonostante la compresenza di difficoltà da eliminare, l'89,6% dei farmacisti ritiene utile che la dematerializzazione del promemoria cartaceo della ricetta diventi prassi consolidata. Una prospettiva che trova d'accordo il 90% dei cittadini che hanno risposto alla survey, anche perché ben il 77,3% di essi l'ha utilizzata evitando di stamparla, servendosene tramite posta elettronica (70,6%), sms (35,5%), FSE-Fascicolo Sanitario Elettronico (17,5%).



Aumento dell'utilizzo quotidiano della Ricetta dematerializzata: vantaggi o difficoltà?

vantaggi	difficoltà
66,5%	33,5%

Utile che diventi prassi consolidata anche oltre l'emergenza?

sì	NO
89,6%	10,4%



Utilizzo della Ricetta dematerializzata da parte dei cittadini

sì	NO
77,3%	22,7%

Utile che diventi prassi consolidata anche oltre l'emergenza?

sì	NON SO	NO
90,4%	4,1%	5,6%

Farmaci, presidi e DPI

Senza considerare le mascherine⁴, a detta dell'86% e più delle farmacie, durante la fase 1 dell'emergenza si sono riscontrati disfunzioni/interruzioni nella catena di approvvigionamento, principalmente per quanto riguarda termometri, saturimetri e alcool. Significative anche le carenze di gel disinfettante (per il 73% delle farmacie) e guanti (66,2%). In misura minore, disfunzioni/interruzioni si sono registrate anche nella fase 2. Non si sono registrati simili inconvenienti per quanto riguarda prodotti per l'ansia e per il sonno: lo conferma il 98% delle farmacie che ha risposto all'indagine. Dal loro punto di vista, i cittadini nella stragrande maggioranza dei casi (79,4%) non hanno percepito carenza di farmaci; laddove ciò si è verificato, solo nel 3,6% l'attesa risultava incompatibile con le esigenze di cura della persona.



I cittadini si sono rivolti alla farmacia con richieste improprie relative a medicinali?

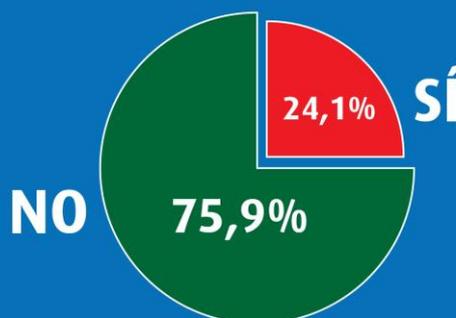
sì	NO
58,5%	41,5%

Ha attuato il passaggio di farmaci dalla Distribuzione Diretta alla Distribuzione Per Conto?

sì	NO
36,7%	63,3%

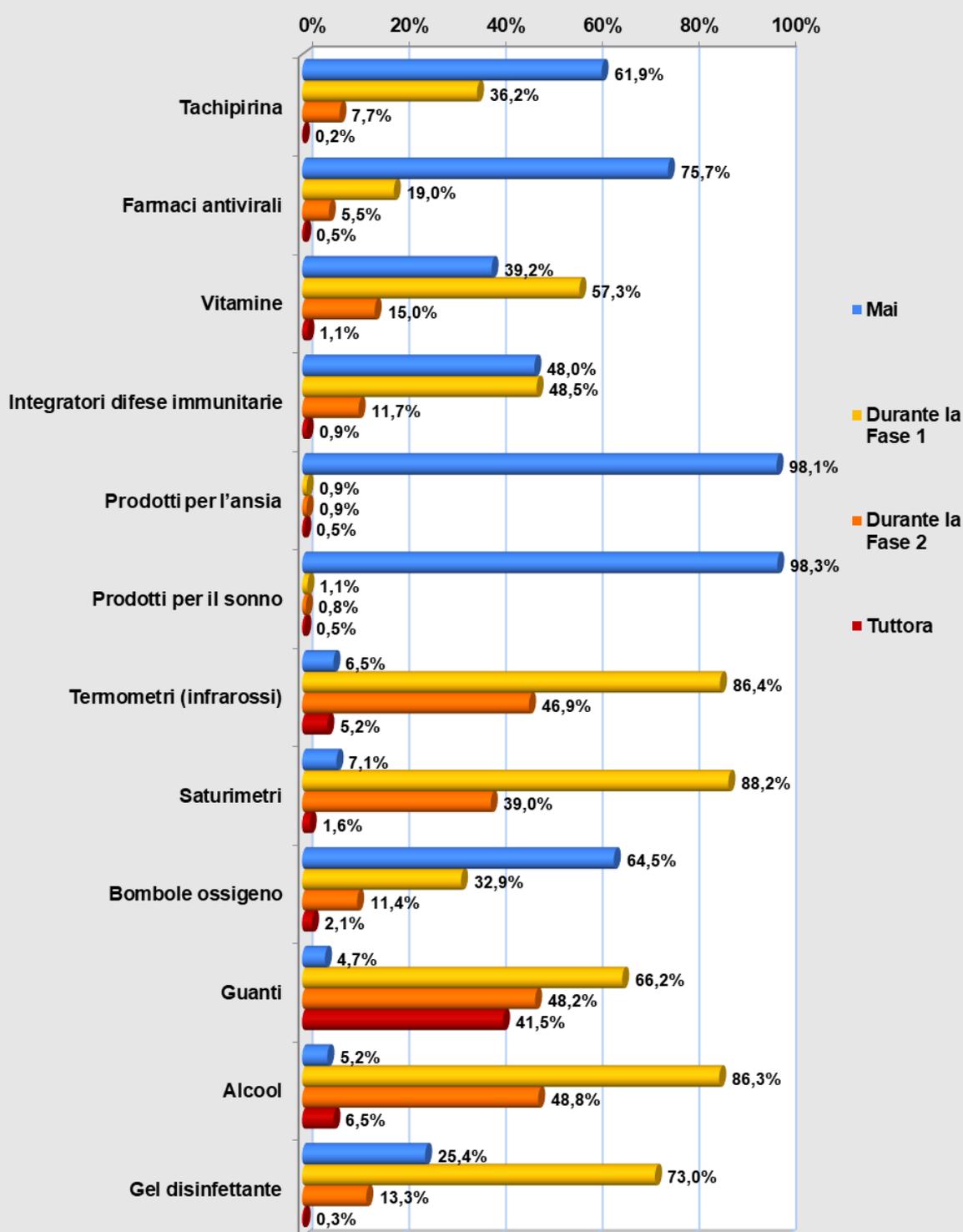


Durante questo periodo di emergenza Covid-19 ha sentito il bisogno di "far scorta" di farmaci?



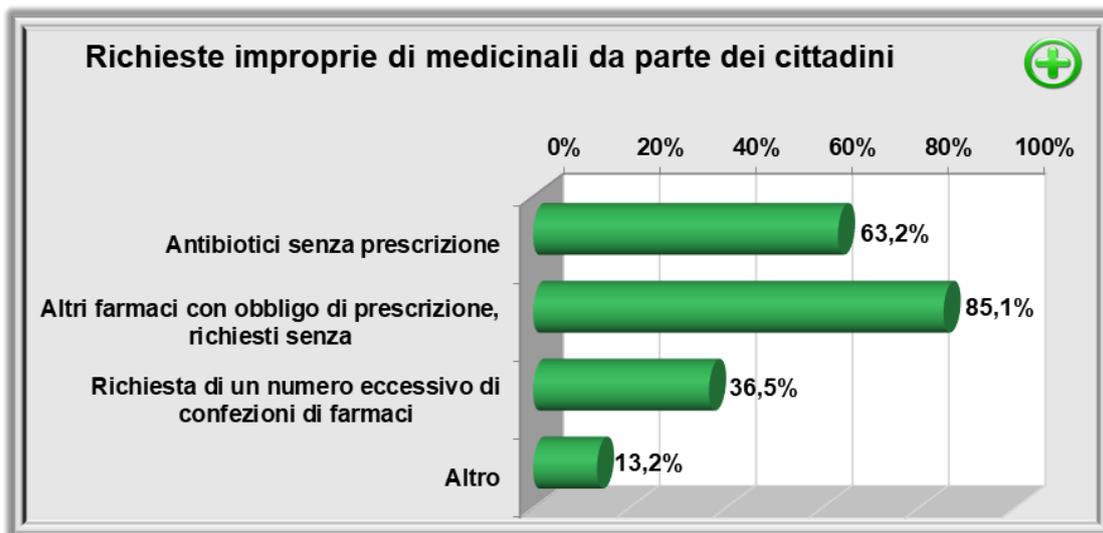
⁴ cfr. oltre "Focus mascherine".

Disfunzioni/interruzioni nella catena di approvvigionamento di farmaci, integratori, presidi e dispositivi

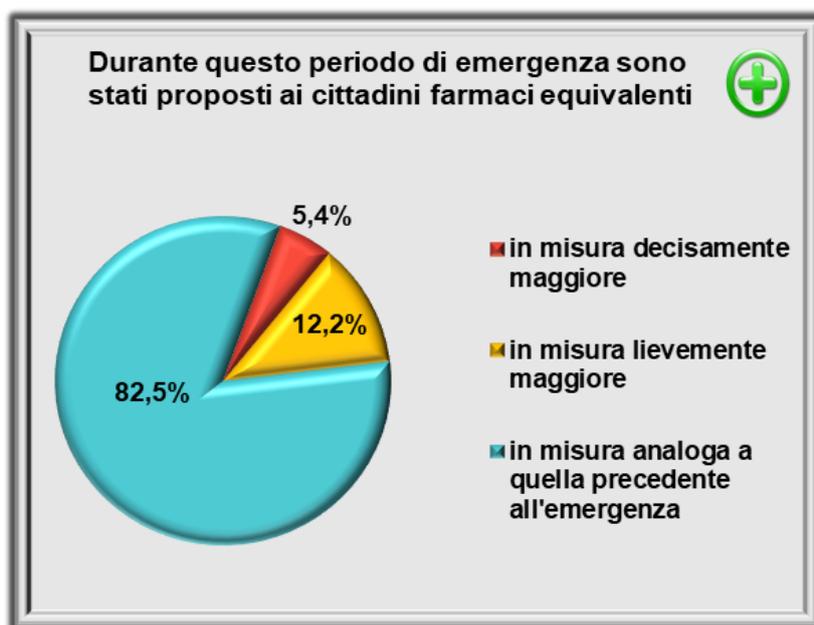


La particolarissima situazione ha fatto sì che a volte i cittadini reagissero avanzando richieste improprie relative a medicinali: lo afferma il 58,5% dei farmacisti, un dato in linea con quanto già evidenziato in merito alla necessità di sentirsi rassicurati su informazioni dubbie/*fake news* circolanti nel pieno della pandemia.

Nell'avanzare richieste improprie, prevalgono antibiotici (63,2%) e altri farmaci con obbligo di ricetta (85,1%) richiesti senza averne la relativa prescrizione. Significativi anche i casi di "scorte" di farmaci segnalati dai farmacisti (36,5%), bisogno di fatto avvertito dal 24,1% dei cittadini che hanno risposto alla survey.

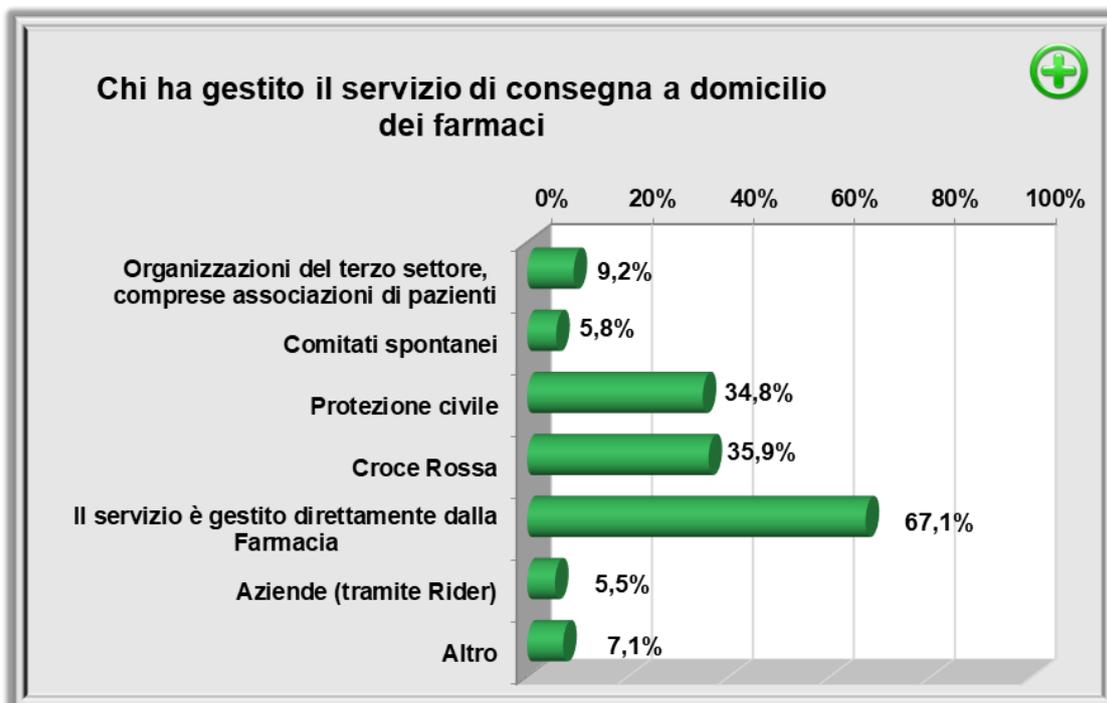


Benché sotto pressione dalla pandemia, i farmacisti non hanno derogato al proprio compito di proporre ai cittadini i farmaci equivalenti, anzi nel 17,6% dei casi questa indicazione è persino aumentata. Un'attenzione non percepita dai cittadini che nel 69,9% dei casi ritengono sia rimasta uguale al periodo pre Covid-19. A detta dei farmacisti, è comunque aumentata del 13,5%, la richiesta di farmaci equivalenti da parte dei cittadini, come mostrano i grafici che seguono.



Sono molte - ben il 63,1% - le farmacie che hanno aumentato la consegna a domicilio dei farmaci durante la pandemia, un servizio gestito nella maggior parte dei casi direttamente da loro (67,1%), oppure da Protezione civile e Croce rossa (35% ciascuno). In un ulteriore 15% dei casi è stato affidato alla cittadinanza attiva (associazioni di pazienti, comitati spontanei, organizzazioni del terzo settore).

In merito al passaggio dalla Distribuzione Diretta alla Distribuzione Per Conto di farmaci, il 63,3% dei farmacisti non ha registrato questa novità prevista da Regioni e ASL.



Focus mascherine

La spasmodica ricerca delle mascherine ha rappresentato una fase particolarmente critica nel contesto della pandemia, una fase che ha coinvolto anche le farmacie, che la hanno al tempo stesso subita e dovuta gestire.

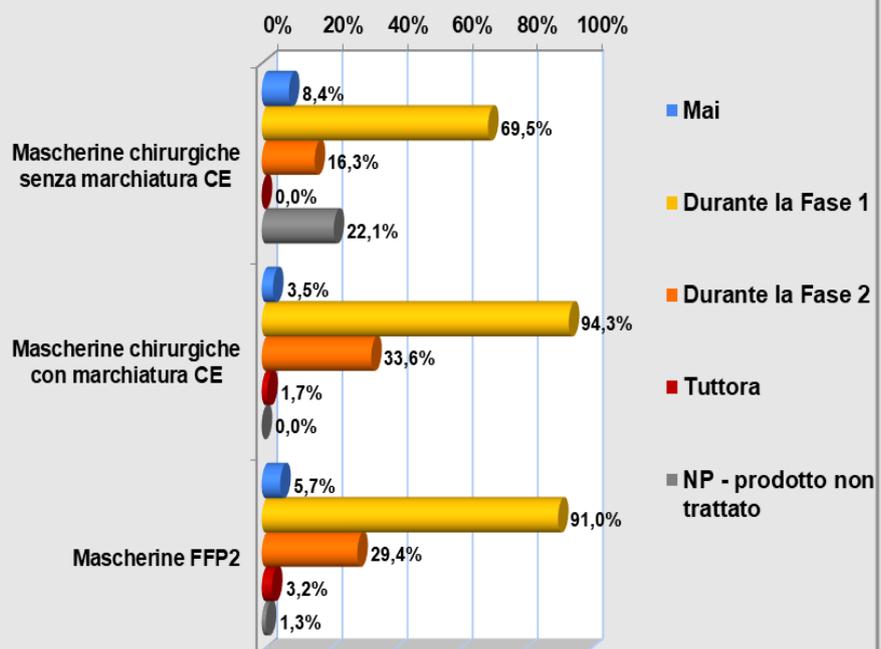


La farmacia è stata in grado di fornire mascherine chirurgiche a prezzo calmierato (€ 0,50 più IVA)?

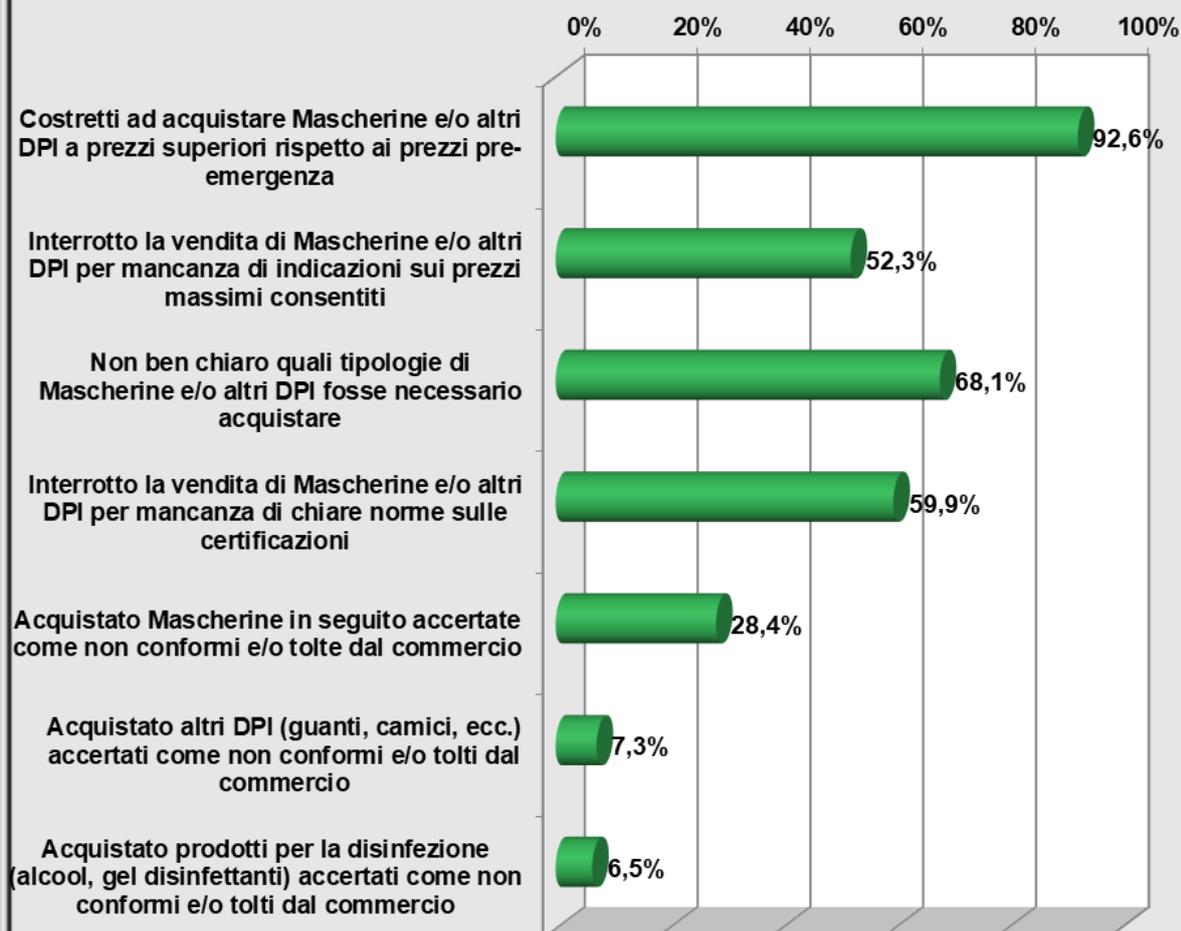
Si, senza particolari difficoltà	23,6%
Si, con discrete difficoltà	44,4%
Non è mai riuscita a fornirle	9,2%
non ho comprato mascherine in farmacia	22,7%

In particolare, durante la fase 1 le farmacie hanno avuto difficoltà nell'approvvigionarsi delle mascherine, specie per le FFP2 (lo ammette il 91% delle farmacie), per le mascherine chirurgiche con marchiatura CE (94,3%) e senza marchiatura CE (69,5%). Di fatto, quasi tutte (92,6%) sono state costrette ad acquistare mascherine ed altri DPI a prezzi superiori rispetto ai prezzi pre-emergenza. Non solo, il 68,1% delle farmacie non aveva ben chiaro ad inizio pandemia quali tipologie fosse necessario acquistare, il che ha anche provocato una temporanea interruzione della loro vendita per mancanza di chiarezza su certificazioni necessarie (nel 59,9% dei casi) e prezzi massimi consentiti (52,3%). In un numero non irrilevante di casi le farmacie hanno perfino acquistato mascherine (28,4%), altri DPI (7,3%) e prodotti per la disinfezione (6,5%) in seguito accertati come non conformi e/o tolti dal mercato.

Difficoltà di approvvigionamento per tipologia di mascherine

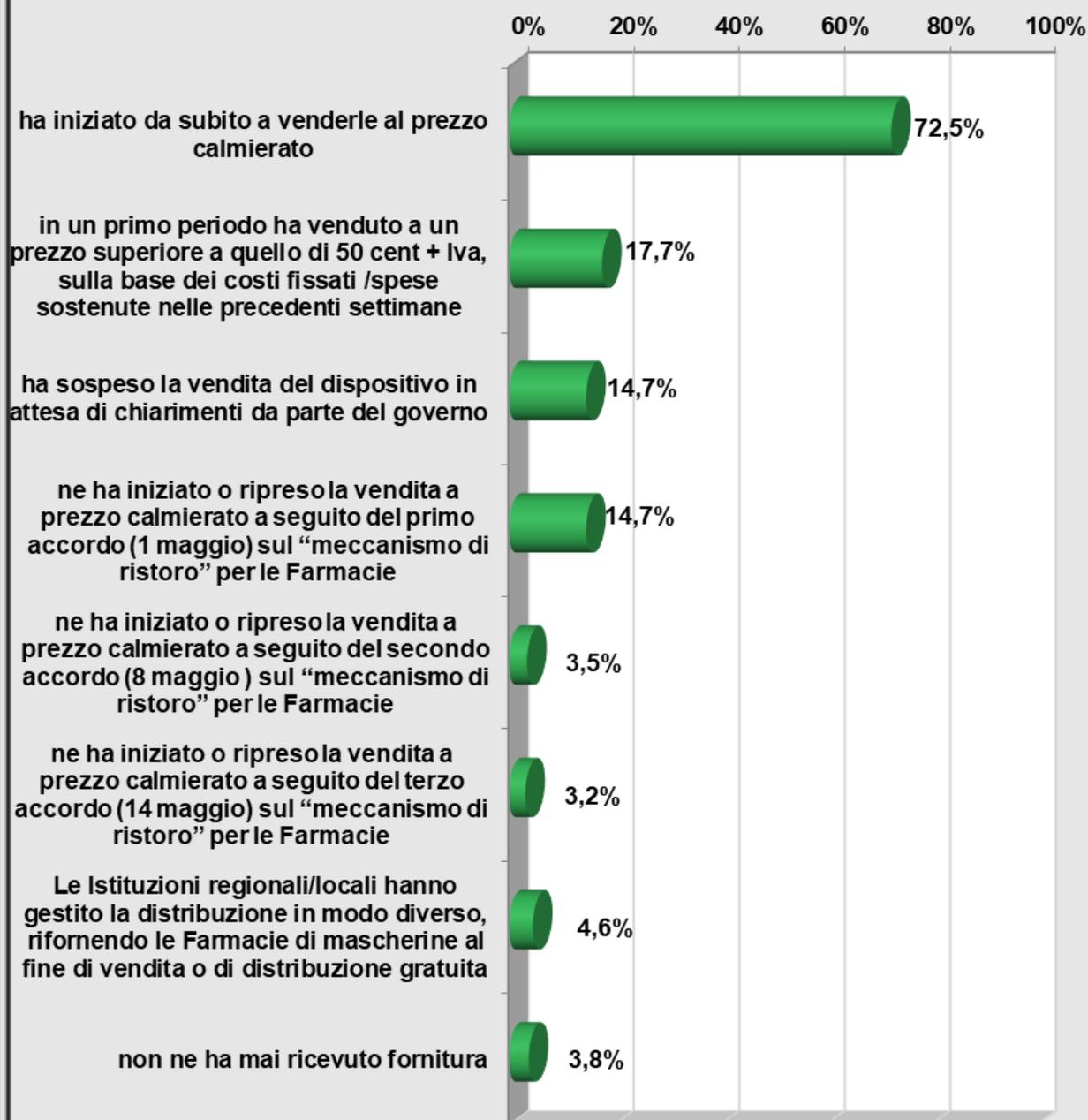


Farmacie: problematiche relative a mascherine e DPI



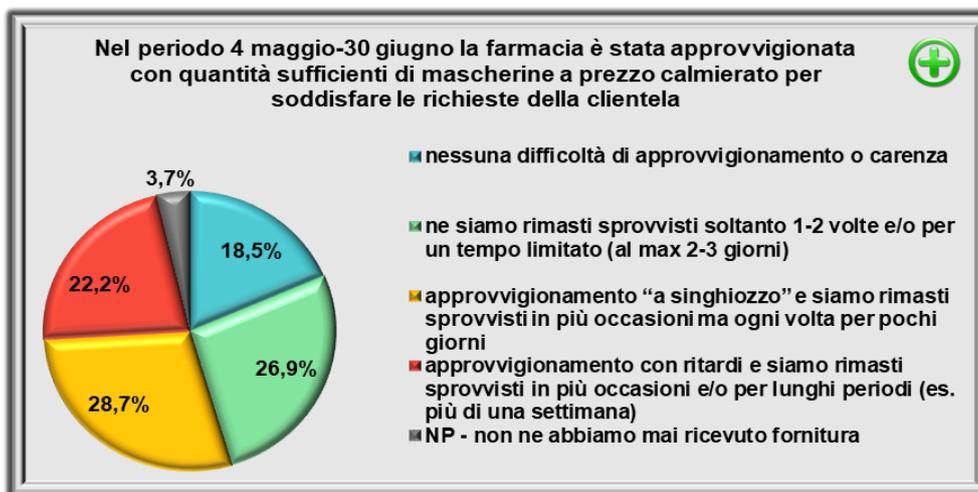
A seguito delle disposizioni di carattere nazionale sul prezzo calmierato (0,50€+ Iva) consentito per la vendita delle mascherine chirurgiche, le farmacie si sono orientate in modo difforme, e questo ha sicuramente disorientato le persone e, in parte, ha rischiato di minarne anche il rapporto di fiducia. Nello specifico, il 72,5% delle farmacie ha iniziato subito a venderle, altre (il 17,7%) le hanno vendute inizialmente ad un prezzo superiore. In attesa di chiarimenti, un ulteriore 14,7% ne ha sospeso la vendita per poi riprenderla a seguito del primo accordo (datato 1° maggio 2020) sul “meccanismo di ristoro” per le farmacie.

Mascherine Chirurgiche a prezzo calmierato, come la farmacia si è regolata a seguito delle disposizioni di carattere nazionale



A fronte di uno scarso 4% di farmacie che denuncia di non aver mai ricevuto alcuna fornitura di mascherine a prezzo calmierato, la stragrande maggioranza (92,6%) è stata rifornita da distributori intermediari, solo il 9,3% dalla Protezione Civile/Commissario straordinario per l'emergenza Covid-19.

L'approvvigionamento a prezzo calmierato è stata un'operazione complessa, "a singhiozzo" per il 28,7% delle farmacie, che rimanevano sprovviste per periodi di tempo anche lunghi nel 22,2% dei casi. Quando ne disponevano, hanno comunicato alla clientela un numero massimo di mascherine acquistabili per volta (82,4%) come anche la possibilità di prenotarle (43,5% delle farmacie). Il fatto che le farmacie ne fossero a volte sprovviste è confermato dal 44,4% dei cittadini che hanno dichiarato di essersi riforniti di mascherine a prezzo calmierato in farmacia con discreta difficoltà, a fronte di un 23,6% che sono riusciti senza particolari difficoltà.



Le mascherine a prezzo calmierato hanno rappresentato una inaspettata "pietra di inciampo" nel rapporto di fiducia tra farmacisti e cittadini: ben il 67,1% delle farmacie riconosce che la gestione delle mascherine a prezzo calmierato sia stata fonte di disagio con la clientela, che non ha risparmiato (nel 36,3% dei casi) accuse di speculazioni, piuttosto che lamentele quando non se ne trovavano (63,8%).

Farmacie sotto l'occhio attento non solo dei cittadini ma anche delle autorità: il 59,2% ha registrato una ispezione da parte della Guardia di Finanza, il 3,9% si è vista addirittura sequestrare i DPI che vendeva. E, come se non bastasse, sono state anche oggetto di potenziali truffe: soprattutto per un aumento dei costi ritenuti eccessivi (46,9%), ma anche per ordini pagati e mai arrivati (13,6%) nonché per fornitura di prodotti non certificati (17,9%); a riguardo, il 6,3% delle persone che hanno risposto alla survey denuncia di aver acquistato in farmacia mascherine poi risultate non conformi (a fronte, comunque, del 58% di cittadini che non è incorso in questa disavventura). Anche per le mascherine FFP2, a detta dei cittadini, la fornitura in farmacia si è rivelata discretamente difficoltosa: si è espresso in questo modo il 39,9% delle persone, a fronte di solo il 15,8% che non ha riscontrato problemi. E anche per quanto riguarda il prezzo al quale venivano vendute in farmacia, il 23,2% ritiene che fosse eccessivo (di contro il 30,3% lo ha ritenuto congruo).

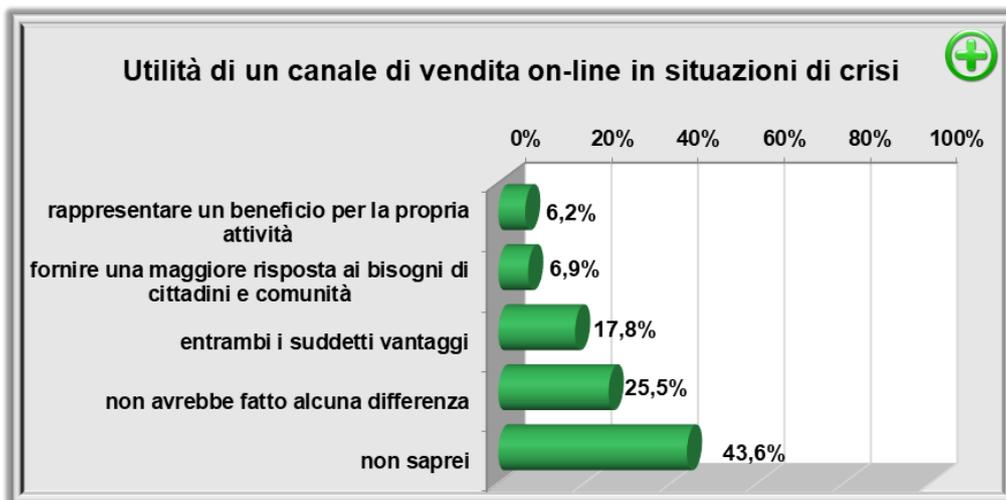
E-commerce

Le poche farmacie (8,4% sul totale di quelle coinvolte nell'indagine) che svolgono attività di e-commerce, hanno registrato un aumento sia delle vendite (37,7%) che di visitatori al canale on-line (47,2%).

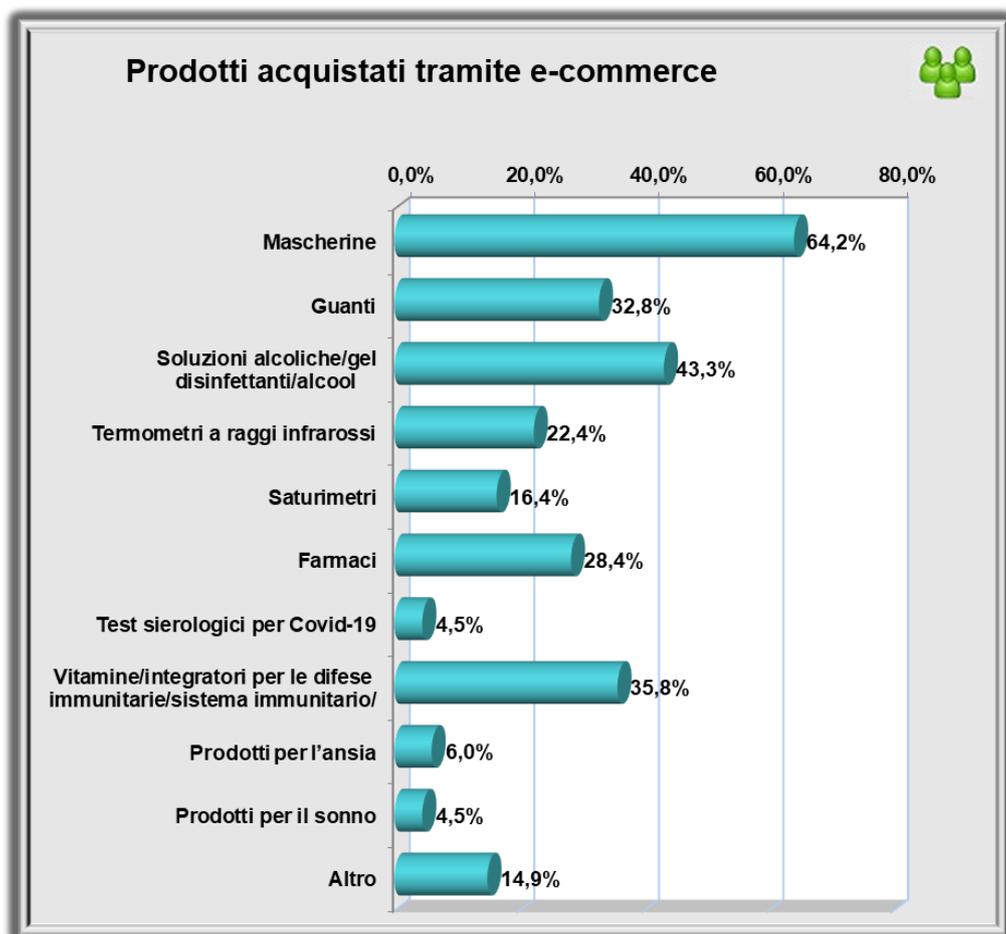
Coloro che non svolgono attività di e-commerce restano poco convinti sulle potenzialità di questo canale di vendita: a fronte di un 30,9% che lo ritiene utile, il 25,5% rimane scettico e ben il 43,6% rimane indeciso. E infatti, solo il 27,4% lo attiverebbe una volta superata l'emergenza. Un dato che trova riscontro nello scarso utilizzo del canale on-line delle farmacie anche da parte dei cittadini intervistati, che nel periodo considerato solo nel 27,3% dei casi ha effettuato acquisti on-line per farmaci/mascherine/DPI, etc.



Non solo, tra gli utilizzatori dell'on-line, solo il 37% ha fatto ricorso a canali di e-commerce di farmacie autorizzati dal Ministero della Salute⁵, a fronte di un 24,3% che non lo ha utilizzato. Evidentemente i canali di e-commerce di farmacie autorizzate sono ancora poco noti al pubblico, come dimostra la quota significativa (38,7%) di coloro che pur avendo acquistato on-line, non ha consapevolezza di essersi giovato o meno di tali canali autorizzati dalle autorità competenti.



Nel dettaglio, i cittadini che hanno usato l'e-commerce ne hanno fatto ricorso in misura maggiore all'anno precedente (lo segnala il 52,2% degli attivi sul web), principalmente per l'acquisto di mascherine (64,2%), disinfettante (43,3%), vitamine/integratori (35,8%), guanti (32,8%).

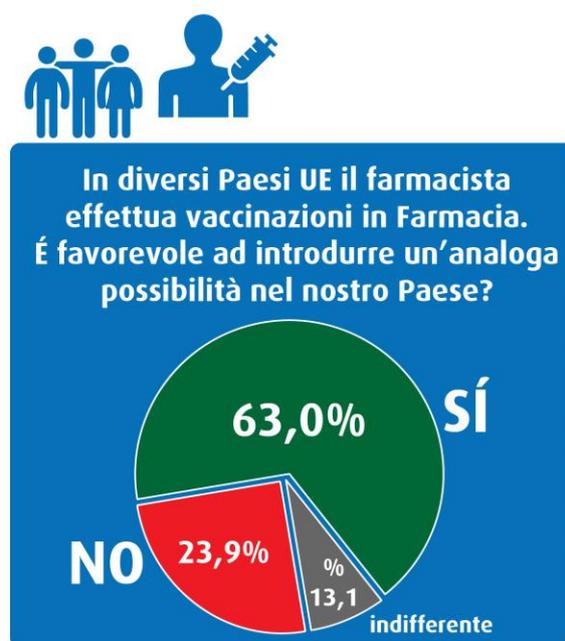
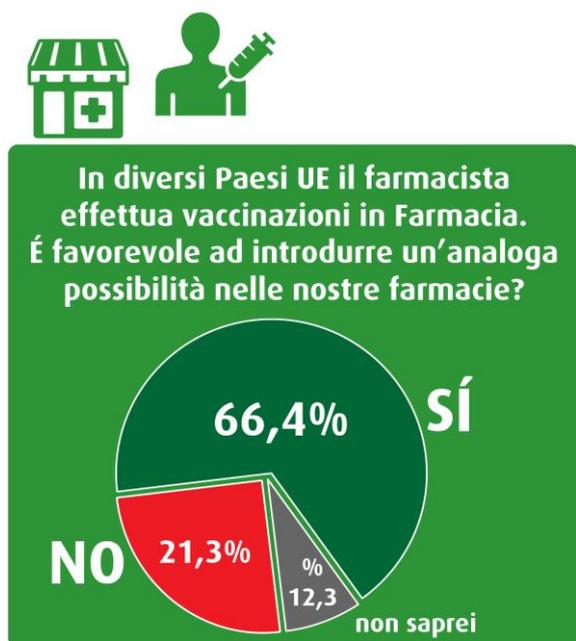


⁵ <http://www.salute.gov.it/LogoCommercioElettronico/CercaSitoEComm>

Vaccinazioni e test sierologici

La crisi che stiamo attraversando ha riaperto anche il tema delle competenze dei diversi operatori e professionisti impegnati nel campo della salute. Per il nostro Sistema Sanitario Nazionale potrebbe essere arrivato il momento di discutere apertamente di maggiori compiti, ad esempio per infermieri e farmacisti. Nel concreto, in diversi Paesi dell'Unione Europea il farmacista somministra già vaccinazioni in farmacia. Di fronte alla possibilità di introdurre in Italia un analogo servizio, il 66,4% dei farmacisti sarebbe favorevole a fronte di un 21,3% contrario.

I farmacisti favorevoli alla vaccinazione in farmacia ritengono possibile coinvolgere la loro categoria per la vaccinazione antinfluenzale (99%) mentre meno consenso raccoglie l'opzione di altre vaccinazioni (46,2%). Di contro, maggiore apertura viene concessa all'opzione di una (prossima futura) vaccinazione anti Covid-19 (77,4%). Non a caso, il 66,2% delle farmacie si dichiara anche disponibile allo svolgimento di test sierologici per il Covid-19.



I farmacisti favorevoli ad introdurre le vaccinazioni in farmacia sottolineano alcune imprescindibili pre-condizioni da soddisfare affinché ciò possa tramutarsi in realtà. Tra queste, in ordine di priorità, si segnalano:

- 1) Introdurre adeguate garanzie per il farmacista attraverso un cambio della normativa vigente, al fine di definire regole chiare su ruoli/competenze così come su responsabilità civili/penali (es. abuso della professione medica nell'atto di fare iniezioni, etc.).
- 2) Assicurazione adeguata al rischio.
- 3) Formazione (es. corsi teorici e pratici di abilitazione, corsi ECM, affiancamento).
- 4) Protocolli con altre figure professionali/strutture sanitarie (es. gestione reazioni avverse; accesso anagrafe vaccinale, etc.).
- 5) Ambiente idoneo/certificazione dei locali.
- 6) Adeguate campagne di informazione e comunicazione rivolte ai cittadini.

Passare dalle parole ai fatti sarà un processo lungo anche per ogni singola farmacia. Al verificarsi di necessarie e auspiccate precondizioni, le farmacie che ritengono di essere pronte sono il 66,2% di quelle che hanno risposto all'indagine. Dal canto loro, i cittadini si mostrano favorevoli (nel 63% dei casi) alla possibilità di vaccinarsi in farmacia come già avviene in diversi Paesi europei, oltre che di svolgere test sierologici (opzione che raccoglie ben il 77,6% di pareri positivi).

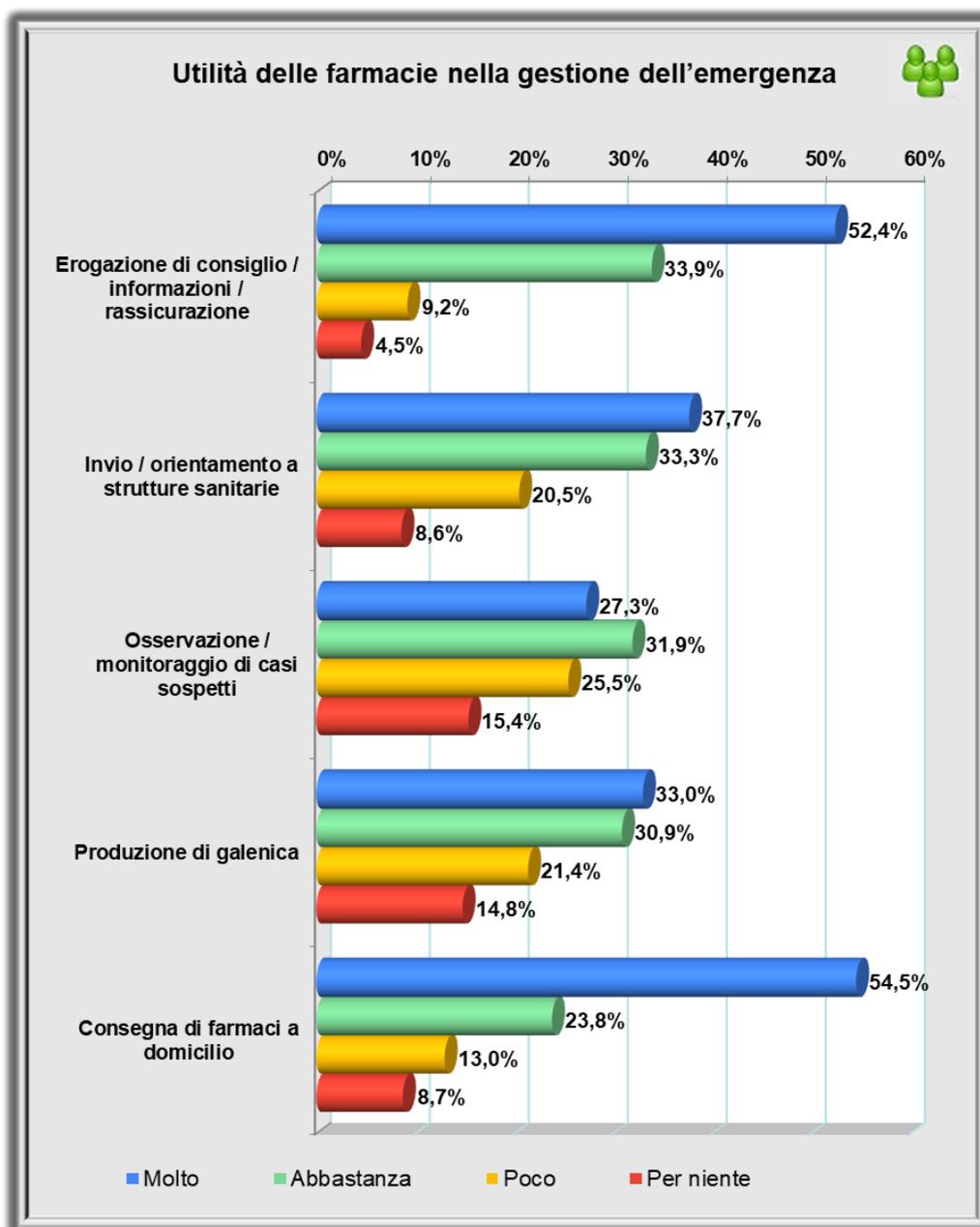
Riconoscimento del ruolo svolto dalla farmacia nell'emergenza & alleanze

Pressoché unanime la consapevolezza tra i farmacisti che la pandemia abbia spinto inevitabilmente il settore a fornire risposte ai bisogni innanzitutto di tipo sociale, e poi anche di tipo sanitario, dei cittadini. Un dato che trova sostanziale conferma nella maggioranza (56,8%) delle persone che hanno risposto alla survey, che riconoscono alle farmacie di aver svolto durante la pandemia sia un ruolo di carattere sanitario, in quanto presidio del SSN, che sociale, in quanto punto di riferimento per cittadini e comunità.

Ciò detto, a credere che il proprio ruolo svolto nel territorio durante l'emergenza sia stato adeguatamente riconosciuto da parte delle Istituzioni sono solo un terzo dei farmacisti (34,3%), tutti gli altri sono alquanto disillusi al riguardo, facendo trapelare anche una certa frustrazione.

Di contro, l'utilità della farmacia è maggiormente consolidata nella percezione delle persone: nel fornire consigli/informazioni (si sono espressi in merito l'86,3% dei cittadini), nell'orientare presso le strutture sanitarie (71%), perfino nell'osservazione di casi sospetti (59,2%), oltre che per le più tradizionali attività volte alla produzione galenica (63,9%) e alla consegna di farmaci a domicilio (78,3%).

In positivo, la pandemia ha permesso di consolidare accordi e collaborazioni tra le farmacie e le Istituzioni (26,5%), le organizzazioni civiche/di pazienti (24,6%), attori privati (11,1%) e altri soggetti del comparto (12,6%).



Sfide & opportunità per le farmacie: un primo bilancio

Tra le lezioni apprese dalla gestione dell'emergenza, i farmacisti nella stragrande maggioranza (82,9%) concordano in merito alla necessità di codificare nuove procedure per la gestione ordinaria delle attività. In particolare fanno riferimento a protocolli per igienizzazione, sanificazione, aerazione e condizionamento dei locali.

Più in generale, nel fare un primo bilancio dell'impatto della pandemia sulla propria attività, le farmacie segnalano di aver dovuto fronteggiare una serie di difficoltà, ma anche di dover cogliere diverse opportunità per una ripartenza, riportate in tabella nella parte iniziale del presente documento.

Conclusioni e proposte

La III^a edizione del “Rapporto annuale sulla Farmacia” restituisce la fotografia dell’impegno assicurato in Italia dalle farmacie durante l’emergenza sanitaria generata dalla pandemia SARS-COV-2. Offre inoltre uno spaccato delle difficoltà incontrate sia dai cittadini nell’accesso e fruizione dei servizi erogati in farmacia, sia dalle stesse farmacie impegnate nello svolgere un servizio essenziale in condizioni operative di grande criticità. Ovunque l’emergenza ha messo a dura prova i sistemi organizzativi nazionali, regionali, locali, e stravolto gli abituali processi delle strutture sanitarie, comprese le farmacie che sono state – e continuano ad essere – presidi in prima linea contro il Covid-19.

In questo contesto emergenziale, nel nostro Paese gli obiettivi fondamentali della rete delle farmacie sono stati due: garantire l’erogazione di tutti i medicinali e i prodotti sanitari essenziali alla popolazione in condizioni di sicurezza per i cittadini e per gli operatori; svolgere una funzione di supporto e orientamento alla popolazione anche a fronte della difficoltà da parte di altri presidi sanitari pubblici di dare risposte adeguate alla domanda di salute non legata solo all’emergenza Covid-19.

In Italia, la pandemia ha messo particolarmente in luce la fragilità di un sistema sbilanciato sull’ambito ospedaliero rispetto all’Assistenza territoriale, il cui potenziamento non è più differibile, a partire da nuovi modelli organizzativi cui tutti siamo chiamati a contribuire. Al riguardo, Cittadinanzattiva e Federfarma condividono la necessità – da un lato - di implementare in modo definitivo un assetto previsto ma non ancora attuato e, dall’altro, di tracciare e realizzare nuovi scenari per il nostro Servizio Sanitario Nazionale.

Sul primo fronte, pur con le difficoltà che tuttora caratterizzano il contesto operativo, è importante **riavviare la sperimentazione della Farmacia dei servizi**, a partire dai percorsi formativi necessari per mettere in grado le farmacie di erogare prestazioni aggiuntive di notevole rilevanza sociale e sanitaria, soprattutto a favore dei pazienti più fragili e nell’ottica di superare le diseguaglianze accentuate dalla pandemia. È il caso dei servizi di telemedicina, delle attività di monitoraggio e supporto a favore dei pazienti cronici, anche in modalità di teleconsulto, degli screening di prevenzione, che vanno comunque garantiti per assicurare un adeguato livello di tutela della salute collettiva, al di là della pandemia. Servizi che non possono prescindere dalla messa a regime del Fascicolo Sanitario Elettronico, e più in generale da investimenti per lo sviluppo del digitale.

Per quanto riguarda invece i **nuovi scenari** volti al potenziamento dell’Assistenza territoriale a supporto dei bisogni dei cittadini e dello stesso SSN anche nel contesto pandemico, sono due gli ambiti di intervento principali.

- Il primo riguarda la **Distribuzione Per Conto**, ovvero l’**ampliamento della gamma dei medicinali dispensati dalle farmacie** a seguito del trasferimento a questo canale distributivo di una quota dei medicinali normalmente erogati direttamente dalle strutture pubbliche. Si tratta di un percorso avviato nella prima fase dell’emergenza sanitaria, ma solo a macchia di leopardo sul territorio, su cui è necessario premere l’acceleratore per agevolare i cittadini nell’accesso al farmaco, grazie alle caratteristiche di prossimità della farmacia, riducendo gli spostamenti e gli assembramenti nei presidi sanitari pubblici.
- Il secondo afferisce al **ruolo attivo delle farmacie nel contrasto alla diffusione del Covid-19**, con particolare riferimento:
 - alla possibilità di **effettuare in farmacia o tramite la farmacia test sierologici e tamponi rapidi**, anche alla luce di interessanti esperienze locali che potrebbero essere estese all’intero territorio nazionale, per alleggerire gli oneri organizzativi a carico delle strutture pubbliche, garantendo, ovviamente, i massimi livelli di sicurezza attraverso specifici protocolli;
 - al **coinvolgimento delle farmacie nelle campagne di vaccinazione**, a partire ovviamente da quella antinfluenzale e anti-pneumococcica. Anche in questo campo, come avviene in altri Paesi, puntare sulla farmacia contribuirebbe a massimizzare la copertura vaccinale nel nostro Paese. La rete delle farmacie si rende disponibile a dare il proprio contributo anche su questo terreno, con le dovute garanzie di sicurezza per tutti. È auspicabile che le Istituzioni colgano questa disponibilità e sfruttino in modo adeguato le potenzialità della rete delle farmacie, creando una sinergia con gli altri operatori, nell’ottica della complementarità dei ruoli, della collaborazione interprofessionale, della valorizzazione delle specificità e dei punti di forza di ciascuno.

La convergenza su tali proposte contribuirebbe -attraverso il servizio offerto dalle farmacie su tutto il territorio nazionale, dalle zone maggiormente colpite dal virus fino alle Aree interne- ad attenuare le diseguaglianze che, in ambito sanitario, ancora caratterizzano il nostro Paese, e che rischiano di essere notevolmente amplificate a causa del contesto emergenziale che stiamo vivendo.

Nota metodologica

L'Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva⁶ ha predisposto nel corso del 2020 un'indagine rivolta alle farmacie e una survey rivolta ai cittadini. La raccolta dati ha avuto inizio a fine Luglio 2020 e si è conclusa a metà Ottobre 2020.



Indagine farmacie

NUMERO FARMACIE COINVOLTE

633



Survey cittadini

NUMERO CITTADINI COINVOLTI

664

Le 633 farmacie che hanno contribuito all'annuale indagine sono situate principalmente nel nord Italia, infatti il 56% delle risposte proviene da sole 4 regioni: nell'ordine Piemonte, Emilia Romagna, Lombardia, Veneto. Scarsamente rappresentati i territori del Trentino Alto Adige, Abruzzo, Molise e Val d'Aosta. Quasi il 40% delle farmacie coinvolte è situata in una zona rurale o rurale sussidiata, il 17,4% all'interno di una zona dichiarata rossa durante la pandemia. Inoltre, la metà delle risposte provengono da farmacie che hanno partecipato nel 2020 per la prima volta al Rapporto sulla Farmacia stilato da Cittadinanzattiva, a fronte di un 37,9% "di fedelissimi" che al contrario partecipano sin dalla sua prima edizione⁷.

Da non trascurare, infine, che prevalgono con il 56,7% le farmacie coinvolte o prossime ad essere coinvolte nella Sperimentazione della Farmacia dei Servizi.

Maggiormente equilibrato rispetto al dato relativo alle farmacie, è la provenienza dei 664 cittadini che hanno risposto alla survey, visto che le regioni maggiormente rappresentate sono nell'ordine Campania, Lombardia, Piemonte e Lazio. Tra i territori scarsamente rappresentati troviamo nuovamente Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige e Molise, a cui si affianca anche la Basilicata.

A rispondere sono state in prevalenza le donne (56,5%), mentre le fasce di età maggiormente rappresentate sono 51-63 anni (30%) seguite da 64-74 anni (28,6%) e 31-50 anni (24,5%).

Nella sostanza, nell'80% dei casi i cittadini che hanno risposto provengono da zone non rurali e non dichiarate rosse durante l'emergenza.

Valori e limiti del presente lavoro

I dati raccolti non hanno la pretesa di rappresentare un campione statistico scientificamente rappresentativo, tuttavia ciò non riduce il valore del lavoro di monitoraggio e di analisi svolto. Infatti la rilevazione in sé può essere considerata comunque indicativa delle questioni di maggior rilievo tra quelle oggetto di approfondimento, e sufficiente ad elaborare proposte volte a rafforzare il ruolo della Farmacia nella sua capacità di rispondere ai bisogni sociali e di salute dei cittadini nel contesto dell'emergenza Covid-19.

Per maggiori dettagli sul progetto si rimanda alla relativa pagina web⁸.

⁶ <https://www.cittadinanzattiva.it/corporate/attivismo-civico/1912-agenzia-di-valutazione-civica.html>

⁷ Per visionare l'edizione 2018: <https://bit.ly/2HU04kH> Per visionare l'edizione 2019: <https://bit.ly/3kStwWC>

⁸ <https://www.cittadinanzattiva.it/progetti-e-campagne/salute/13492-3-rapporto-annuale-sulla-farmacia-presidio-di-salute-sul-territorio.html>