

**Fai il meglio che puoi, con quello che hai, nel posto in cui sei'** questa la massima di William Churchill che in quasi un ventennio di carriera politica ha indirizzato le sue scelte lungimiranti. Mi sembra che niente possa rappresentare meglio la mia visione della Farmacia del futuro.

Una farmacia che - pur aperta a nuovi scenari- non rincorre modelli a sé poco confacenti . Cvs, Duan Reade... i grandi drugstore farmaceutici hanno condizionato inevitabilmente e inconsapevolmente i lay out dei nostri punti vendita; la grande distribuzione ha influenzato le nostre politiche di sconto, Amazon e Ebay ci hanno spintonato verso l'e-commerce. Ma è davvero questa la strada giusta? Copiare malamente ( e a nostre spese) lo 'zio d'America'?

Farei una breve riflessioni sulle ragioni psicologiche e sociali che nell'arco di pochi anni stanno cambiando la Farmacia in Italia.

Spinto dalla 'ricerca delle Felicità' , il consumatore guarda alla Farmacia come il luogo ove ripristinare il Ben-Essere , foss'anche attraverso un integratore, un cosmetico o semplicemente un consiglio.

Scisso il binomio Farmacia –Malattia , il punto vendita acquisisce per l'utente un ruolo del tutto diverso che prende forma fisica attraverso una diversa redistribuzione degli spazi espositivi e gran parte della merce di libera fruizione. Spariscono le barriere architettoniche , via le vetrine chiuse, le bacheche.. sparisce contemporaneamente la barriera mentale che associava la farmacia come il posto per acquistare i rimedi per una patologia.

Questa apertura spaziale e mentale ha permesso di allargare la scelta dei prodotti a categorie merceologiche fino a quel momento marginali, spesso presenti però anche nella grande distribuzione. Inizia così la guerra allo sconto, esacerbato dall'ingresso nel business della Salute dei colossi mondiali Amazon che con il servizio Prime e le sue politiche di reso garantisce un servizio puntuale ed affidabile. Come ridisegnare dunque il proprio ruolo in uno scenario in così continua evoluzione?

Credo che sia importante non perdere di vista i propri confini, che non vuol dire avere un approccio autolimitante ma al contrario vuol dire esaltare le proprie peculiarità , senza strabordare in terreni troppo rischiosi.

E' il farmacista la vera differenza, il confine invalicabile che non potrà mai essere oltrepassato dai Grandi Gruppi virtuali e non. La sua consulenza prima di tutto, un consiglio professionale che potrà trovare in qualunque momento della giornata , compreso i festivi. E allora, perché costringere il cittadino a recarsi fisicamente in farmacia? E' vero: è da privilegiare il contatto umano, un sorriso, uno sguardo , l'inflessione della voce. Ma è altrettanto vero che è tempo di social, di what's app , di web, di immediatezza dell'informazione. Il più grosso fallimento per un professionista della Salute è che un paziente preferisca l'autodiagnosi di google piuttosto che al proprio consiglio qualificato. Per scongiurare questo pericolo potrebbe essere utile e 'up to date' rendere più facilmente fruibile la consulenza del farmacista, coniugare l'arte antica dello speciale con i mezzi moderni ad esempio associando alla farmacia un blog in cui il farmacista risponde ai quesiti che gli vengono posti attraverso una chat messenger o un servizio what'sapp che mimi l'interazione al banco. È possibile porre un quesito e inviare foto e il farmacista in pochi minuti, fornisce il suo parere professionale , consigliando o meno dei prodotti.

Il passo successivo è quello di dare la cittadino la possibilità di ricevere quel prodotto a domicilio o ritirarlo presso il punto vendita evitando di fare nuovamente la fila con un servizio 'saltacoda'.

Credo che sia un servizio realisticamente fattibile che aiuterebbe anche coloro che per le ragioni più disparate( tra cui anche la tutela della propria privacy non sempre garantita al banco) faticano a recarsi in farmacia.

Un altro servizio a mio parere attuabile e utile sarebbe quello di dare la possibilità a chi ne facesse richiesta di allestire una sorta di 'pill box' per il paziente. Pensiamo alle persone anziane che vivono da sole. E' stato calcolato che sono 1,3 milioni gli italiani che assumono 10 diverse medicine al giorno .

Convivere quotidianamente con la ripartizione della terapia in diversi momenti della giornata è un impegno gravoso che spesso ricade sui familiari che inventano mezzi di fortuna per garantire la giusta assunzione.

Il farmacista potrebbe , noti i medicinali del paziente tramite una comunicazione cartacea del medico curante o attraverso la tessera sanitaria, allestire uno o piu box settimanali divisi nei diversi momenti della giornata con all'interno le compresse da assumere ( ritirati con ricetta presso la farmacia stessa).

I vantaggi sarebbero diversi:

- facilità di assunzione
- minimizzare i rischi di errore
- aumentare la diffusione degli equivalenti a tutto vantaggio della spesa farmaceutica e del cittadino ( e anche del farmacista che è pur sempre anche un imprenditore).

Il grande limite della diffusione degli equivalenti è infatti quello del diverso confezionamento delle case farmaceutiche , un'ulteriore complicazione per il cittadino che spesso desiste dall'acquisto per paura di errori.

Con questo sistema si bypasserebbe il problema.

Anche in questo caso si potrebbe pensare ad un sistema di consegna domiciliare per le persone in difficoltà motoria, sia per il ritiro delle ricette sia per la consegna dei pill box.

Un'altra riflessione riguarda le possibilità offerte dalle preparazioni. Come spesso accade, credo che bisognerà guardare al passato per avere un futuro : puntare sulla Galenica, l'Arte antica che distingue il farmacista per competenza.

Vedo nella preparazione galenica una grandissima opportunità da un punto di vista professionale e sociale. Il farmacista può allestire presso il proprio laboratorio rimedi per coloro che necessitano un trattamento personalizzato: dosaggi particolari, forme farmaceutiche più congeniali( pensiamo alla palatabilità nei bimbi o negli animali domestici) , medicinali con eccipienti diversi , medicinali organici per la cura di malattie rare e medicinali placebo. Il farmacista è un 'artigiano della Salute', una peculiarità che rende la Nostra professione altamente qualificata ed etica.

In termini di etica e di sostenibilità è meritevole la creazione di Pharmaethics, il network di farmacie che – accanto alla tutela della salute- sono attenti al rispetto dell'ambiente e della responsabilità sociale. Non dovrebbe essere iniziativa dei singoli ma un progetto congiunto che coinvolge tutte le farmacie e i cittadini attraverso iniziative volte ad elevare la consapevolezza sociale di tutti. La Farmacia non è un mero punto vendita ma dovrebbe diventare parte integrante della vita del cittadino tramite servizi di pubblica utilità , prima tra tutti la prevenzione.

Potrebbero allora essere promosse campagne d'informazione sull'importanza della copertura vaccinale, sull'assunzione consapevole degli antibiotici per scongiurare i rischi di una resistenza microbica, campagne per smettere di fumare , informazione sulla gestione di condizioni croniche a lungo termine.

Per la sua capillarità sul territorio potrebbe operare un importante servizio di screening sanitario, alleggerendo così in maniera indiretta la spesa sanitaria,

La missione a cui siamo chiamati, per concludere, riguarda la costruzione di una Farmacia fortemente caratterizzante , incentrata sulla salvaguardia della Salute, un bene comune insostituibile.