

Anno 29 n. 6 Giugno 2020

Farmamese

Emanuele Mugnani



INTERVISTA

Il farmacista
"digitale"

EDITORIALE

Elezioni e post-Coronavirus

PAZIENTE CRONICO

Aderenza? Troppe discrepanze

CONTRATTI

Occhio a mutui e finanziamenti

COMPRAVENDITA

Quanto vale ora la farmacia?



Focus

Post-Covid
Tornare
alla normalità



Il farmacista “digitale”

QUALE SARÀ L'EFFETTO DELLA “RIVOLUZIONE DIGITAL”, SOSPINTA ANCHE DAL COVID-19? NE PARLIAMO CON IL VICEPRESIDENTE PHARMACY INFORMATION SYSTEM EUROPE DI CGM, L'INGEGNER EMANUELE MUGNANI. CERCHIAMO DI CAPIRE QUALI CONSEGUENZE AVRÀ IN FARMACIA E, SOPRATTUTTO, QUALI MUTAMENTI PROVOCHERÀ NEL LAVORO DEL FARMACISTA

di Lorenzo Verlato

L'emergenza sanitaria imposta dalla pandemia da Covid-19 ha favorito un'improvvisa accelerazione dello sviluppo del “digitale”: videoconsulti, telelavoro, App per i controlli medici in remoto, dematerializzazione delle ricette, gestione code, cup e prenotazioni varie, consegne domiciliari e così via. Anche la farmacia ne è rimasta coinvolta ed è certo che non sarà facile tornare alle vecchie abitudini.

Ma quali saranno le conseguenze di questa improvvisa “digital disruption”? Lo chiediamo a Emanuele Mugnani, Senior vice-president Pharmacy Information Systems Europe di CompuGroup Medical (CGM), multinazionale di sanità elettronica, leader a livello mondiale (746 milioni di euro di fatturato nel 2019). In Italia conta 540 dipendenti e 30mila clienti tra farmacisti, medici, dentisti, amministrazioni pubbliche e industrie farma, cui offre soluzioni di e-health.

■ **La “digital disruption” ha subito, in seguito all'emergenza Coronavirus, un'improvvisa accelerazione. Lei che, oltre a rappresentare il segmento Pharmacy Europe, è anche Country manager Italia, rap-**

presentando un'azienda leader mondiale nelle piattaforme per i farmacisti e i medici, come descrive la situazione italiana?

Difficilmente dimenticheremo questo periodo e questa emergenza sanitaria. Abbiamo vissuto tutti esperienze nuove e inconsuete, come per esempio la privazione di alcune piccole libertà, alle quali eravamo abituati: la mobilità, i trasporti, il poter essere in poco tempo dall'altra parte del mondo, viaggiare e incontrare altre persone. Tanti atteggiamenti scontati e consueti che improvvisamente non abbiamo più potuto mettere in pratica, scoprendo, però, nuove forme di “collegamento” che prima, forse per abitudine o forse per incapacità a vedere le cose diversamente, non utilizzavamo. Il distanziamento sociale ha spinto all'utilizzo delle tecnologie digitali per abbattere le distanze e avvicinare le persone. È stato anche occasione per alleggerire alcune forme di burocrazia che rallentavano i processi.

L'emergenza Covid-19 ha aperto così le porte alle tecnologie digitali, utilizzate più ampiamente per promuovere la salute pubblica e c'è stato un improvviso aumento dei servizi di telemedicina in tut-



ta Europa. La telemedicina, grazie all'emergenza coronavirus, è di strettissima attualità: abbiamo registrato, infatti, una repentina digitalizzazione di processi chiave nella gestione della Sanità in Italia, come per esempio prescrizioni in Dpc, presentazione della distinta contabile riepilogativa tramite canali telematici, utilizzo dei fogli di registro per l'applicazione delle fustelle (diminuendo la quantità di carta da gestire), invio prescrizioni da medico a paziente tramite i canali digitali, utilizzo di device mobili come supporto alternativo per la veicolazione del promemoria, utilizzo di piattaforma di teleconsulto per consigli e verifiche in regime di quarantena, e così via.

■ **Sofferamoci sul caso specifico delle farmacie. Che impatto ha avuto, in tempi di**

“distaccamento sociale”, la dematerializzazione della ricetta?

Certamente il distaccamento sociale ha innescato importanti novità nella gestione della ricetta dematerializzata. Il non potersi recare con facilità dal proprio medico per ritirare il promemoria ha accelerato la trasformazione di un processo anacronistico e inadeguato in tempo di crisi. La tutela del corretto flusso della ricetta medico-paziente-farmacia può tranquillamente essere assicurata grazie all'utilizzo di moderni strumenti informatici e di comunicazione, e la stampa di un foglio di carta non è certo la barriera a comportamenti distorti, lo sosteniamo da tempo. Finalmente è stato autorizzato il trasferimento del Nre da parte del medico al paziente direttamente tramite i più comuni canali digitali di comunica-

zione (sms, e-mail, whatsapp, ecc). Una volta dematerializzato il primo tratto medico-paziente, CGM, su suggerimento dei propri clienti, ha dematerializzato anche il tratto finale paziente-farmacia. In tutto questo noi vediamo un grande valore aggiunto, sia per il farmacista, sia per il paziente. L'ideale sarebbe lavorare tutti insieme per poter finalmente dematerializzare l'intero processo, eliminando finanche i promemoria e i fogli di registro che rappresentano l'ultima grande barriera verso la completa digitalizzazione del flusso.

■ **Avete offerto gratuitamente la webapp “ricettainfarmacia”. Ha avuto successo? Quante farmacie l'hanno utilizzata e quante le ricette fatte?**

La nostra webapp ha avuto un grandissimo successo: in poche ➤



settimane dal lancio hanno aderito oltre 5.000 farmacie nostre clienti e ci aspettiamo ancora una grande crescita dovuta all'imminente integrazione da parte della quasi totalità delle software house nostre concorrenti. Il livello di utilizzo cresce di giorno in giorno, abbiamo farmacie che ricevono anche 400 ricette a settimana. Ci aspettiamo, quindi, che diventi il metodo standard di invio degli Nre da parte dei pazienti alla propria farmacia di fiducia.

“Ricettainfarmacia” è completamente gratuita sia per i farmacisti, sia per i cittadini, e abbiamo anche deciso che l'integrazione da parte di tutte le software house fosse senza alcun costo. Riteniamo che tale servizio rappresenti uno dei nostri contributi a una gestione più efficiente e più sicura di questo processo a supporto dei farmacisti, dei medici, dei cittadini e dell'innovazione.

■ **Questi nuovi servizi digitali che futuro avranno? E quali altre opportunità ritiene potranno ancora sbarcare nelle nostre farmacie?**

I servizi digitali nati o diffusisi maggiormente in questo particolare periodo -e mi riferisco a teleconsulto, home delivery, click&collect anche con ritiro in uno smart locker presente in farmacia, oppure penso alla gestione intelligente delle code con, per esempio, la possibilità di prenotare il proprio ingresso

in farmacia- sono ormai parte integrante di un processo difficile da frenare. Certo, potranno subire variazioni e ulteriori migliorie per adeguarsi ad altre specifiche situazioni. All'estero, per esempio, abbiamo verificato un grande successo dei servizi di teleconsulto e il nostro prodotto “ClickdocTeleconsulto” ha raggiunto le 85.000 adesioni tra farmacie e medici.

Vorrei soffermarmi su questo tema: con la progressiva crescita della consegna a domicilio il farmacista rischia di perdere il contatto con il proprio cliente. “ClickdocTeleconsulto”, soluzione studiata per il mondo della sanità, sia rispetto alla esperienza di utilizzo sia agli standard di sicurezza e crittografia dei dati, non è una soluzione soltanto per i medici ma, a mio parere, fondamentale per i farmacisti in futuro. È una grande opportunità avere a disposizione uno strumento che consente di mantenere il contatto diretto, di coltivare il ruolo preziosissimo del farmacista nel consiglio al cittadino, di rispondere a ogni domanda o dubbio, anche quando il cliente chiede che il prodotto sia poi consegnato a domicilio.

La strada ancora una volta non è quella di opporsi all'innovazione, limitando le possibilità di modernizzare i flussi, ma quella di utilizzare la tecnologia per dare valore grazie alle proprie conoscenze e professionalità. Questo farà sì che il cittadino continui a rivolgersi al suo farmacista di fiducia, anche quando vorrà ordinare un prodotto su Internet. Molto diffusa è anche la nostra app per gestire i percorsi

e i pagamenti per la home delivery fatta direttamente dal personale della farmacia, grazie alla quale consentiamo di ottimizzare anche l'ultima parte di questo processo in forte espansione.

■ **Quale sarà, secondo lei, il ruolo del farmacista in questa evoluzione?**

Ritengo che vedremo una trasformazione nel concetto di farmacia dei servizi. Il ruolo del farmacista come punto di riferimento sanitario sul territorio esce, a mio parere, addirittura rafforzato da questa crisi e ritengo che alcuni servizi offerti dalla farmacia possano diventare

fondamentali per il nostro sistema sanitario, penso per esempio alle attività di telemonitoraggio e telemedicina.

I farmacisti devono a mio parere osare di più, perché grazie alle loro competenze, capacità, dedizione e presenza capillare sul

territorio possono reclamare un ruolo più centrale nella gestione di alcuni processi sanitari e la tecnologia può supportarli in questo. Mi viene in mente un esempio recente. Negli Stati Uniti, dove sappiamo che per molti versi la farmacia è più retail che presidio sanitario e non certo modello per noi, in questo momento di crisi i farmacisti stanno eseguendo i test sul Covid-19 (centinaia al giorno in ogni farmacia), gratuiti per i cittadini e remunerati dallo Stato o dalle assicurazioni. Perché non in Italia? La tecnologia può essere, poi, di grande supporto nella gestione delle prenotazioni di questi servizi, nella sua pianificazione e nella cor-

«I servizi digitali sono ormai parte integrante di un processo difficile da frenare»

Il farmacista “DIGITALE”

retta gestione e comunicazione dei risultati.

Credo fermamente che i farmacisti dovrebbero focalizzare i loro sforzi in questi tipi di cambiamento e lasciare, invece, il pensiero e lo sviluppo di innovazioni informatiche a chi è dedicato a questo, abbandonando la velleità di sviluppare soluzioni informatiche tramite loro società.

■ **Che ci dice del fascicolo sanitario elettronico e del dossier farmaceutico? Voi che vivete di digitale, quale evoluzione prevedete per il post-Coronavirus?**

Dopo anni che si sente parlare di questi servizi, abbiamo potuto verificare come nelle regioni nelle quali è attivo il fascicolo, la sua diffusione presso il cittadino è ancora troppo bassa, ritengo per la realizzazione spesso carente e di difficile utilizzo. Ancora una volta la dimostrazione è che il pubblico deve dare le linee guida e non fare, ma lasciare al privato la realizza-

zione e la gestione degli strumenti informatici per la gestione del fascicolo sanitario elettronico. Naturalmente definendo criteri estremamente stringenti per l'accesso, l'utilizzo, la modifica e la gestione della privacy, ma consentendo ai cittadini di scegliere la soluzione più all'avanguardia e di più facile utilizzo tra quelle che rispettano i criteri definiti.

■ **Ritiene che il farmacista sia ormai pronto a questa evoluzione digitale? Sulla base delle altre esperienze straniere, qual è il gap che dovrà superare?**

Il farmacista italiano ha dimostrato un importante senso di adattamento alle nuove modalità, e anzi spesso ha spinto a trovare le soluzioni migliori per ottimizzare la gestione

delle attività quotidiane. Non possiamo perciò parlare di gap da colmare, perché il farmacista ha dimostrato di adeguarsi velocemente alle nuove modalità e sfide del digitale.

Le nuove soluzioni

non devono, però, limitarsi a gestire le attività in farmacia, o a supportare le adempimenti amministrative o regolamentari, ma devono migliorare il rapporto con il cliente, consentire di gestire il network e la comunicazione per tutte quelle farmacie che sono associate a catene di qualsiasi tipologia, rivitalizzare e fornire conoscenza alla Community dei farmacisti, sviluppare nuove opportunità di business e assicurare il totale rispetto della privacy e della protezione dei dati: questo ci chiedono i farmacisti e questo in parte già gli stiamo dando, e in parte stiamo disegnando e sviluppando per un futuro completamente diverso. ■

«Il farmacista ha dimostrato di sapersi velocemente adeguare alle nuove sfide del digitale»

