

PHARM...ART

FARMACIA, ARTE E MUSICA
A NEW YORK



di **Emanuela Esquilli**,
fotografa, redazione Utifar

A New York non è certo difficile reperire un farmaco a qualsiasi ora, ogni due isolati si incontra una farmacia. Si chiamano drugstore, pharmacy o chemist's, molte appartengono alle grandi catene di farmacie (le più importanti sono CVS Pharmacy, Walgreens e Duane Reade), aperte spesso 24 ore su 24 e strutturate come supermercati, dove, oltre alle medicine, si possono acquistare prodotti alimentari, articoli per la cura della casa, riviste, giocattoli eccetera. I farmaci generici, in queste farmacie, sono direttamente esposti sugli

scaffali, ci si può servire da soli e andare in cassa, senza il bisogno di attendere il proprio turno al banco. Alcuni medicinali di uso comune, che in Italia necessitano di ricetta, in America sono acquistabili liberamente senza prescrizione, gli antidepressivi ne sono un esempio. Al contrario, prodotti che in Italia si acquistano senza ricetta, in America richiedono la prescrizione medica, come il Voltaren. Negli Stati Uniti le medicine prescritte sono davvero care e le assicurazioni di solito non coprono i costi per quelli delle malattie già esistenti.

Tra le farmacie più piccole e gestite da privati (pochissime in confronto alle grandi catene), ne spicca una davvero singolare, siamo al 132 di Thompson street, nel Greenwich Village. In vetrina, dipinti, opere d'arte e locandine con invito a partecipare ad un concerto la sera stessa all'interno del locale. Incuriositi e un po' sorpresi da questa inusuale presentazione, chiediamo conferma a Jolie che sta sulla porta, e... "of course! It's a pharmacy!". Il marito Gary è il farmacista proprietario della Thompson Chemists, niente camice per entrambi, indossano una t-shirt che riporta il logo della farmacia e, sorridenti, ci raccontano un po' della loro storia.

Le vostre vetrine sono molto particolari e ricche di opere d'arte. Guardando meglio ho notato anche un poster di invito per un concerto che si terrà nella vostra farmacia. Organizzate spesso eventi di questo tipo?

Organizziamo gli spettacoli ogni secondo e quarto martedì di ogni mese! Per quanto riguarda le vetrine, queste vennero ideate da un caro cliente chiamato Edd Fenner, artista di Soho, che le pensò mettendoci l'anima ed il cuore. Purtroppo Edd è mancato 3 anni fa, ci manca terribilmente.

Queste iniziative fanno parte di una precisa strategia di marketing o più semplicemente unite la vostra professione con la passione per l'arte e la musica?

È così, non è stato pensato come strategia di marketing ma solo come piacere di condividere le nostre passioni che sono la musica, l'arte e la nostra professione. Viviamo di questo!

Che servizi offrite ai vostri clienti?

Gli dedichiamo il 100% di attenzioni e li aiutiamo in tutti i campi che riguardano la loro salute. In base alle loro problematiche li consigliamo sui prodotti che proponiamo: vitamine, prodotti dermatologici, farmaci e qualsiasi cosa riteniamo adatta alla cura dei loro problemi.

Nella zona privata mi è stato mostrato un sistema computerizzato per la gestione della terapia. Da quanto tempo offrite questo servizio? Con quali risultati? È un sistema efficiente per fare crescere la fidelizzazione della clientela?

Abbiamo questo sistema computerizzato da circa 20 anni. Questo robot contiene i 50 farmaci in pil-

lole più consumati, è ideato per evitare errori nelle prescrizioni. Viene inserito il nome del paziente (che è già registrato) e appare la terapia che sta seguendo, il monitor indicherà il farmaco da dispensare. Dopo aver scansionato il contenitore, il robot rilascerà il quantitativo di pillole necessario alla terapia del paziente memorizzandone il processo. È molto utile, come avere una persona in più che ti aiuta nel lavoro e nella verifica.

Come avete iniziato e come vedete il futuro delle piccole farmacie indipendenti?

Abbiamo iniziato più di vent'anni fa come piccolo negozio di farmacia indipendente e senza molti soldi. Sarebbe quasi impossibile iniziare una attività come questa oggi perchè è difficile prevederne il futuro; in America le aziende farmaceutiche rendono molto duro il nostro lavoro in quanto i prezzi di acquisto dei medicinali mutuabili sono molto alti per noi rispetto ai rimborsi di tante assicurazioni che invece sono molto bassi. Qui non tutti hanno una assicurazione! Quindi non tutti hanno la possibilità di acquistare medicinali e di potersi curare. Le farmacie devono pagarli anticipatamente con grandi esborsi di denaro, le assicurazioni rimborsano poco e per noi diventa spesso impossibile riuscire a prenderci cura del paziente, siamo costretti a dirgli di rivolgersi alle grandi catene come CVS o Walgreens, (che peraltro hanno costi d'acquisto minori rispetto a noi e possibilità economiche molto più alte); in questo modo perdiamo diversi clienti fidati! Lo Stato, permettendo questo sistema, danneggia le farmacie indipendenti come la nostra. Ed ora i farmaci si possono acquistare anche su Amazon! Cosa è rimasto della "farmacia della comunità", del contatto con le persone? Una volta il farmacista aveva un ruolo importante, ci si poteva affidare a lui, era un punto di riferimento per la salute della famiglia... è triste sapere che un paese all'avanguardia come l'America non tuteli i propri cittadini e che la nostra professione non abbia più un valore per lo Stato e che a causa di questo non si riesca a prendersi cura di ogni persona che ne abbia bisogno! Noi, nonostante tutto, andiamo avanti per la nostra strada, continuiamo a credere nella nostra professione e speriamo che le cose possano cambiare in meglio per tutti!

Noi anche! Good luck!