

La Farmacia dei Servizi pone sul tappeto problemi ed opportunità equamente ripartiti, legati al cambiamento poli-fattoriale in atto, alla crisi del "modello farmacocentrico", alla trasformazione da "spazio" a carattere distributivo, a "luogo" di servizi sulla salute.

La svolta che sta caratterizzando il contesto attuale della farmacia trae origine dall'importanza crescente della cosiddetta "medicina territoriale o di prossimità", il cui supporto speculare è rappresentato proprio dalla Farmacia dei Servizi, quale terminale operativo del Ssn. Il farmacista, sensibile al cambiamento, si è trovato in un breve spazio temporale a dover ripensare il modello gestionale in modo radicale e profondo. Accanto alla farmacia dei prodotti, dei farmaci e delle soluzioni ha dovuto ripensare ad una Farmacia dei Servizi, lavorando sull'ergonomia, sulla squadra di lavoro, sulle tecnologie e sui nuovi saperi.

## LA PIATTAFORMA TECNOLOGICA E I SERVIZI DI TELEMEDICINA

L'elemento cardine dei nuovi servizi in farmacia è rappresentato da una piattaforma tecnologica allo stato dell'arte. Troppe volte infatti gli sforzi generosi dei farmacisti si sono infranti di fronte alla inadeguatezza degli strumenti tecnici o alla loro eccessiva complessità (software, hardware, facilità e comodità d'uso, costi gestionali, ecc.). La lezione appresa più importante è che una piattaforma efficace è indispensabile per intraprendere la strada dei servizi di telemedicina in farmacia.

## SPAZIO ALLA SALUTE IN FARMACIA: LA TELEMEDICINA PER I SERVIZI

di **Alberto Martina**

### LE CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA

Trasversale, Unica (singola), Affidabile: questi tre requisiti delineano la tipologia ideale di piattaforma utile per operare con la telemedicina all'interno delle farmacie.

#### LA PIATTAFORMA

Importanza attuale dei **Modelli "trasversali/polisemici"** e non "verticali" delle piattaforme

#### FUNZIONI:

- **INTEGRATIVA** - dei dispositivi medici selezionati per le diverse tipologie di esami
- **GESTIONALE** - dei servizi con presa in carico dei pazienti, memorie, tracciabilità, rendicontabilità, stampa, trasmissione
- **INTEROPERABILE** - dei dati misurabili e resi disponibili alle diverse figure sanitarie

Le attuali necessità nella **prevenzione**, molto meno costosa dei trattamenti, e nel **monitoraggio** dei pazienti, riguardano in particolare due diverse popolazioni: gli adulti attivi, molto difficili da coinvolgere ed intercettare da parte del medico di medicina generale (Mmg) ed i pazienti cronici-longevi, spesso polipatologici e politrattati, con necessità di frequenti controlli seriali reiterati nel tempo.

## LE OPPORTUNITA' PER IL FARMACISTA E PER IL MMG

La possibilità di partecipare al percorso clinico-terapeutico dei propri utenti in funzione di risorsa preziosa per il monitoraggio ed i vari controlli, rappresenta un aspetto importantissimo ed etico per il consolidamento dell'alleanza farmacista-medico, asse portante del nuovo concetto e modello di medicina territoriale. Anche se il servizio viene proposto fra le mura della farmacia è indubbio che anche il Mmg ne trarrà grandi benefici, ad esempio recuperando tempo per l'anamnesi, la visita, lo studio ed il ragionamento clinico-terapeutico. Il poter disporre, in tempi mediamente inferiori a quelli del normale iter collegato alle strutture del Ssn, degli esiti delle analisi utili alla stratificazione del rischio, all'inquadramento periodico dello stato di salute generale ed alla verifica dell'impatto delle terapie in atto (prevenzione secondaria), rappresenta per ogni Mmg un aspetto utilissimo e dalle ricadute significative per i propri pazienti. La farmacia ha dunque l'opportunità di proporsi quale partner di primo livello, accessibile, sicuro, comodo, veloce, facile e conveniente nella gestione globale della salute.

## LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI

I servizi in farmacia sono raggruppabili in tre macro-aree principali: **prevenzione** sulle Patologie Socialmente Rilevanti (es. Diabete e Patologie Cardio-Vascolari), **mantenimento e controllo dello stato di salute e/o delle patologie** in atto, **potenziamento dello stato di benessere** (es. attività sportiva e monitoraggio metabolico).

## I PACCHETTI SERVIZI

Un servizio innovativo trova nella sua ricaduta in termini di utilità e fruibilità la sua ragion d'essere. **Quindi un servizio di telemedicina dovrà generare risultati: chiari e di facile comunicazione; leggibili dall'utenza; utilizzabili dal Mmg per tempestività, attendibilità e rapporto costo/beneficio; integrati, con possibilità di confronto comparativo intra esami ed intra-paziente.**

## IL PROFILO ELETTRONICO

Occorre innanzitutto che il derivante profilo elettronico, ovvero la banca dati digitale sia protetta, personalizzata, completa, integrata, complessa ma ben strutturata. Uno strumento di tale caratura può rappresentare un enorme valore aggiunto soprattutto per coloro che hanno alterazioni delle funzioni mnemoniche e cognitive, per evitare la dispersione degli esiti degli esami di varia tipologia sostenuti nel tempo (archiviazione e conservazione) ed anche per analizzare e prevedere i bisogni di salute emergenti, nell'ambito dei dati socio-sanitari di profiling per aree geografiche, fasce d'età, patologie e loro evoluzione.

## LEZIONI APPRESE

La tecnologia offre oggi soluzioni che rendono i servizi realmente fruibili tramite la telemedicina in farmacia. Tali esami e tali servizi (es. esami ematochimici, spirometria, Ecg, Holter, ecc.) sono ora compatibili coi più elevati standard di affidabilità, efficacia e sicurezza, nel rispetto della privacy e nella valorizzazione delle diverse figure e ruoli professionali.

L'opportunità determinata per le farmacie è rilevante ed idonea a coniugare ruolo, funzioni ed attività, in rapporto al cambiamento in essere, anche se accanto ai punti di forza, rimangono talora da superare resistenze e dubbi.

## ANALISI COMPETITIVA

### Le soluzioni più recenti/innovative in Telemedicina

#### PUNTI DI FORZA

Soluzione di servizi personalizzata  
Multi device  
Scelta del medico  
Accesso con credenziali cloud  
Scalabile ed integrabile

#### OPPORTUNITÀ

Apertura nuovo mercato  
Pubblico pronto alle novità  
Decisione di acquisto veloce  
Concorrenza scarsa

#### DEBOLEZZE

Diffidenza MMG  
Domanda non ancora formata

#### MINACCE

Tempo decisionale  
Basse barriere ai nuovi entranti  
Modifica legislazione

Avvicinare l'offerta di salute all'utente in modo capillare, rappresenta la nuova frontiera verso la realizzazione di un modello vero di "salute di prossimità", con vantaggi reali per le varie componenti, non da ultimo anche per il Ssn.



## PRINCIPALI FUNZIONALITÀ, CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO



Planning Farma presenta **checkApp-SpazioAllaTuaSalute.it**, un progetto rivolto alla Farmacia dei Servizi che permette di eseguire diverse tipologie di misurazioni dei valori fisiologici, di test auto-diagnostici e di esami strumentali con un'unica piattaforma software. In questo modo, i clienti della farmacia, diversi per necessità di salute, potranno accedere facilmente a percorsi di prevenzione e di monitoraggio del proprio stato di salute, in collaborazione con il Farmacista e in contatto con il Medico di fiducia, sia Specialista o Medico di Medicina Generale. Il servizio per i clienti si attiva in farmacia con l'acquisto della Carta checkApp, necessaria per l'identificazione e l'accesso alla piattaforma, che consente la creazione del Profilo Personale web dell'utente, dove vengono raccolte e memorizzate, in un'apposita banca dati, tutte le prestazioni eseguite nelle farmacie che hanno aderito a checkApp. Il sistema checkApp permette, su richiesta del cliente, di condividere i risultati degli esami con il Medico di fiducia attraverso il sistema di telemedicina, il quale con accesso web protetto, può visualizzarli, redigere il referto e dare indicazioni o consigli. Il Profilo Personale raccoglie, quindi, la storia sanitaria relativa alle prestazioni eseguite nelle farmacie checkApp; il cliente può visualizzarle anche da web ed indentificare eventuali percorsi di second opinion oltre che valutare la risposta ad una terapia insieme al suo Medico ed al Farmacista.

Col sistema checkApp si possono eseguire diversi test singoli:

- autoanalisi del sangue e delle urine;
- misurazione della pressione arteriosa e del peso;
- valutazione della capacità respiratoria con esecuzione

di spirometria e saturazione dell'ossigeno;

- elettrocardiogramma (ECG) a 12 derivazioni;
- holter pressorio per il monitoraggio della pressione arteriosa nelle 24 ore;
- holter ECG per il monitoraggio dell'attività cardiaca nelle 24 ore;
- esame della pelle mediante videodermatoscopio;
- esame della pressione intraoculare mediante tonometro.

checkApp permette, inoltre, l'esecuzione combinata di alcuni test legati a servizi di prevenzione delle patologie cardiologiche, metaboliche, pneumologiche, dermatologiche e di autocontrollo dei parametri delle principali patologie croniche. Il servizio checkApp può essere esteso dalla farmacia al domicilio dei clienti, dove alcune misurazioni possono essere eseguite in autonomia o con il supporto di un infermiere.

Il progetto checkApp si attiva in farmacia a seguito dell'iniziale investimento in tecnologia, partecipando ad un percorso formativo che coinvolge gli operatori della farmacia, seguendo un piano che prevede moduli didattici sulle cliniche relative ai servizi attivati, sulle procedure operative e sull'uso degli strumenti e del sistema software. I Farmacisti vengono quindi introdotti ad un percorso informativo sulle modalità di vendita, di comunicazione con il cliente e sulla efficace trasmissione dei consigli.

Per garantire la messa in opera del sistema nella farmacia, checkApp prevede la figura di un incaricato Planning Farma (coach) che si affianca al Farmacista, per l'individuazione e la proposta dei servizi, nel rispetto delle procedure e della manutenzione degli strumenti. Planning Farma partecipa insieme al Farmacista all'individuazione del percorso di successo della farmacia ed adotta di conseguenza un modello economico premiato sulla base dei risultati raggiunti.

