



LA SANITÀ CHE CAMBIA

# TRA IDEOLOGIA E PRAGMATISMO


di **Alessandro Fornaro**, giornalista e farmacista

---

**“Assicurare l’assistenza gratuita a coloro che non si possono permettere le cure è non solo un diritto del cittadino, ma un dovere di uno Stato civile”.**

Queste parole, scritte dall’editorialista Luigi La Spina sul quotidiano “La Stampa”, sono condivisibili e sacrosante. Tuttavia, se tutti siamo d’accordo sul concetto, le divergenze emergono laddove si cerchi di individuare le ricette per una sanità che, con i pochi soldi a disposizione, possa offrire un’assistenza adeguata. In effetti, il nostro sistema sanitario universalistico, frutto del lavoro congiunto

di due grandi statisti come Moro e Berlinguer, non regge più ai nostri tempi. Occorre quindi che nasca, al più presto, un nuovo modello sanitario che, con altrettanta visione prospettica e lungimiranza politica, possa riportare la nostra sanità ad essere nuovamente un vanto per il Paese e non solo un problema. Riuscirà il Governo Renzi ad emulare il Governo Andreotti del '78? A dire il vero, nel programma dei 1000 giorni renziani i temi proposti all’opinione pubblica sono tre: lavoro, giustizia e scuola. La sanità, pur poco menzionata nei discorsi e nei proclami, è tuttavia all’ordine dei lavori se non altro perché interessa due questioni cruciali: i conti pubblici e il rapporto tra Stato e Regioni. Alcune situazioni contingenti rendono quindi non più sostenibile il nostro modello di Ssn. Tra queste, ne possiamo individuare due, per così dire, “nuove”:



### **Tra differenti visioni politiche, in questi ultimi anni la farmacia si sta aprendo un varco in un Ssn in forte mutamento**

- l'aumento della popolazione e dell'aspettativa di vita;  
- il costo sempre maggiore delle nuove strumentazioni e dei farmaci innovativi. Questi due aspetti sono talmente incombenti da rendere difficile trovare una soluzione. Offrire gratuitamente e a tutti le nuove terapie e i moderni strumenti di diagnosi richiederebbe un aumento dei costi e quindi dei budget regionali per la sanità. Tagliare i costi, al contrario, vorrebbe dire escludere determinati servizi e farmaci dalla disponibilità delle Asl.

Ma a rendere insostenibile il modello sanitario universalistico che abbiamo conosciuto esiste anche un terzo elemento, molto più radicato dei precedenti:

- gli sprechi che si susseguono in questo settore, dove corrottele e inefficienze da sempre si sommano e confondono tra loro. Qui, il margine d'azione è maggiore.

Del resto, se è vero che, come dice ancora Luigi La Spina, "È ora di colmare il divario insopportabile tra illusione e realtà del nostro welfare sanitario, prendendo atto di un sistema che non regge più e che, soprattutto, non reggerà più nel prossimo futuro", forse proprio dagli sprechi e dalle lotte alle corrottele è ora di partire. Di ciò sembra essere convinta il ministro della Salute Beatrice Lorenzin, che, in una serie di recenti interviste ha dichiarato di volere "lavorare in modo forte nella lotta agli sprechi". Per questo, ha ricordato più volte il ministro, è stato siglato il Patto per la salute in cui è prevista la centrale unica di acquisti: "Abbiamo previsto un nuovo sistema di benchmark anche per acquisti di nuovi dispositivi e farmaci".

Da quanto fin qui rilevato, sembra dunque che, per rendere il sistema sanitario sostenibile, sia necessario agire su due fronti:

- selezionare i servizi e le terapie da offrire gratuitamente, individuando al contempo nuove forme di partecipazione alla spesa da parte dei cittadini;
- ridurre drasticamente sprechi e corrottele.

Partendo dalla dicotomia esistente tra questi due possibili approcci, la stampa



## **La consapevolezza che le farmacie possano contribuire a ridurre i costi della sanità non è bilanciata da una necessaria attenzione ai bilanci delle farmacie stesse**

nazionale ha ipotizzato una divergenza di idee tra il ministro Lorenzin, che predilige la riduzione degli sprechi, e Matteo Renzi il quale, sebbene parco di dichiarazioni sul tema della sanità, è visto da alcuni commentatori come propenso a tagli nelle risorse. Quale che sia la verità rispetto a queste indiscrezioni, e quale che sia la linea di governo che prevarrà per ridurre i costi della sanità e disegnare il nuovo sistema sanitario nazionale (tagli o riduzione degli sprechi), ad oggi possiamo osservare e commentare un netto cambio di passo rispetto al passato. Sembra infatti che oggi la politica voglia ragionare in termini sempre meno ideologici e sempre più pragmatici. Rispetto al passato, anche recente, si ragiona maggiormente per obiettivi. Se, per fare un esempio, l'obiettivo è il pareggio di bilancio, si valutano le misure da adottare per arrivare il prima possibile e senza deviazioni al risultato, lasciando indietro vecchie valutazioni di stampo ideologico, corporativo e via dicendo. Il cambio di passo lo si può facilmente riassumere osservando le differenze tra lo stesso Renzi e Bersani. Da farmacisti, abbiamo infatti assistito, nel corso di questi ultimi anni, al passaggio tra un approccio ideologico (quello di Bersani) che puntava alla concorrenza e al libero mercato convinto che in essi risiedesse un valore assoluto ad un approccio molto più pragmatico (quello di Renzi) finalizzato a mantenere promesse e raggiungere obiettivi concreti di risparmio. Senza volere esprimere un giudizio di merito sulle differenti visioni politiche, ciò su cui ci preme ragionare riguarda una domanda per noi scontata: come rientra la farmacia in tutto questo? Di certo, dobbiamo prendere atto che la farmacia del futuro sarà maggiormente integrata nel sistema sanitario italiano. Questo come conseguenza della presa di coscienza rispetto ai risparmi che si possono ottenere territorializzando una serie di servizi, tra i quali, e non ultimo, la dispensazione di farmaci che ad oggi sono ospedalieri. Ma con quale interlocutore è più facile che la farmacia possa concordare i passaggi del mutamento? Se da un lato l'approccio pragmatico apre a maggiori possibilità di dialogo

e trattativa rispetto ad un approccio ideologico che, nella fattispecie del pensiero di Bersani, vedeva nella farmacia una tasca di privilegio; dall'altro lato va detto che l'eccessivo pragmatismo può rivelarsi molto pericoloso. In linea generale, esulare da una visione prospettica al solo scopo di raggiungere l'obiettivo prefissato, porta con sé il rischio di scardinare il mondo della farmacia che non rappresenta solo ed unicamente un'opportunità di risparmio per i conti pubblici, ma prima ancora (come dimostra il Bilancio sociale che Utifar presenterà a Farmadays) è una risorsa impareggiabile per il tessuto sociale del Paese. Per continuare ad esserlo, la farmacia deve essere vista come un'istituzione che opera nel suo insieme. La visione di Bersani puntava a modificare un sistema di presunti privilegi, rendendo la titolarità accessibile a tutti i farmacisti, rendendo i farmaci disponibili non solo in farmacia, e via dicendo. Seppure giustamente e comprensibilmente criticata dalla categoria, la visione di Bersani continuava a considerare la farmacia nella sua unitarietà. Il punto che Bersani e il suo staff non hanno mai voluto cogliere è che l'organizzazione delle farmacie e della distribuzione farmaceutica ha un suo perché nella tutela del cittadino rispetto all'uso dei medicinali. Pur tuttavia, come dimostra paradossalmente il fatto che considerasse la categoria una casta, Bersani ha sempre ragionato in termini di unitarietà di sistema, pur auspicandone il cambiamento. Al contrario, l'approccio pragmatico rischia di scardinare l'unitarie-

**Ci supporta il fatto che, anche accettando di partecipare a Farmadays il prossimo 18 ottobre, il ministro dimostri di volere ascoltare i farmacisti**

tà delle farmacie. La consapevolezza, per esempio, che le farmacie possano contribuire a ridurre i costi della sanità non è bilanciata da una necessaria attenzione ai bilanci delle farmacie stesse che, per svolgere il loro ruolo sociale, hanno bisogno di sostenersi. Il pensare a farmacie tolte al territorio per essere inserite nelle Case della salute, oppure il pensarle come soggetti portatori di risparmi ma senza dare loro certezze sul loro futuro sono atteggiamenti pericolosi. Forse questo non è esattamente il pensiero di Renzi. Tuttavia, questa è una visione pragmatica. Nell'attesa di vedere i prossimi sviluppi e l'atteggiamento del Governo Renzi rispetto alle farmacie, ci solleva il fatto che il ministro Beatrice Lorenzin abbia più volte dimostrato di avere una visione politica non solo pragmatica, ma soprattutto prospettica. Ci supporta saperla attenta al destino delle farmacie italiane in quanto istituzione che porta in sé una enorme valenza sociale. Ci supporta il fatto che, anche accettando di partecipare a Farmadays il prossimo 18 ottobre, il ministro dimostri di volere ascoltare i farmacisti e ragionare con loro del futuro della farmacia in un sistema sanitario che sta attraversando una forte ed inevitabile transizione.



## **SOCIAL NETWORK** in **FARMACIA**

### **Un nuovo Corso Utifar per creare e gestire la pagina Facebook**

#### **PRIMO MODULO**

- La farmacia nei social network: le peculiarità e le opportunità
- La differenza tra pagina, profilo personale e gruppi di discussione
- Come creare una nuova pagina: l'importanza di un buon inizio
- Costruire la propria identità social
- I Post e le Tabs: strumenti per ottimizzare l'interazione con la pagina
- Gli Insight: strumenti per la gestione della pagina
- Le Ads per promuovere i contenuti
- Il linguaggio adeguato per post efficaci: scrittura, foto e video
- La qualità dei contenuti
- I motori di ricerca interni a Facebook: gli hashtag e le ricerche
- La rilevanza dei post e delle pagine
- Analisi e commento di esperienze rilevanti

*Docente del corso: Alessandro Fornaro, farmacista, giornalista, responsabile editoriale di Nuovo Collegamento*

**Per informazioni sui prossimi appuntamenti scrivi a [utifar@utifar.it](mailto:utifar@utifar.it) o chiama il 340 8741156**

**I corsi si terranno presso la sede Utifar a Milano, Via Mauro Macchi 32 (fronte stazione Centrale)**

Il costo del corso è di 100 euro per i soci Utifar e 150 euro per i non soci

**CORSI  
UTIFAR**







## BANCA DATI

Oltre **15.600** schede prodotto, espandibili a piacere, create e selezionate da farmacisti come te, appositamente per l'e-commerce.

## DESIGN

Creeremo per te un nuovo nome commerciale, un logo e progetteremo un sito di grande impatto, rispettando i tuoi gusti e le tue richieste.

## WEB

Pochi passi e sei già in Internet. Ora Migliorshop darà il meglio di sé grazie alle funzionalità di indicizzazione e di utilizzo dei social network.

## BACKOFFICE

Non ti resta che gestire le vendite da una piattaforma potente e di semplice uso, accessibile da ogni luogo e con ogni dispositivo.

# Migliorshop e-commerce farmacia

## Desideri iniziare a vendere subito?

Comincia bene, avvia la tua nuova attività con **Migliorshop**, la piattaforma e-commerce di maggior successo. Potrai beneficiare della nostra banca dati completa di schede prodotti e articoli divulgativi, di un grande design, dei migliori professionisti italiani del settore e di un prezzo tutto incluso.

## Hai già un e-commerce e sei insoddisfatto?

Prova Migliorshop e capirai che l'e-commerce funziona. L'iniziativa **Passa a Migliorshop** ti consente di ottenere forti sconti in funzione del tuo investimento e cominciare a vendere davvero. Non perdere la tua seconda opportunità. L'offerta è limitata nel tempo.

## Cerchi un partner che investa con te?

Con **Migliorshop Pay per use** basta un piccolo acconto e noi prepareremo per te un sito bello ed efficiente, completo di catalogo e articoli divulgativi. Per soli 24 mesi pagherai ogni mese una piccola royalty sull'ordinato. Dal terzo anno sarà come se avessi acquistato una formula tradizionale.

Migliorshop by Sfera Design  
Tel. 02 45.076.435  
[www.migliorshop.it](http://www.migliorshop.it)

**Migliorshop**<sup>®</sup>  
Il futuro della tua farmacia

# Come avviare un'attività e-commerce

Una risposta alle vostre domande più frequenti. Potete avere un nostro consulente a vostra disposizione chiamando il numero 02 45.076.435 o trovare altre risposte nel sito [www.migliorshop.it](http://www.migliorshop.it).

## **Perché aprire un sito e-commerce per la farmacia?**

Già da alcuni anni due fattori hanno fortemente minato il reddito della farmacia: l'apertura di punti vendita presso i centri commerciali e la liberalizzazione degli sconti. Ciò ha avuto un impatto immediato sulla marginalità e sulle quantità vendute.

Sono 20 milioni gli italiani che almeno una volta nella vita hanno comprato online e oltre 16 milioni quelli che hanno effettuato un atto d'acquisto negli ultimi 3 mesi (dati Netcomm). Vendere on line è l'unico modo per creare un'economia di scala che consenta di creare redditività anche proponendo il proprio assortimento a prezzi scontati.

## **Sono abituato a valorizzare l'interazione con il pubblico e a vedere riconosciuto il mio ruolo di consiglio, mi sembra strano dissociare la vendita online dall'immagine della farmacia.**

In realtà il farmacista continua ad essere il fulcro del rapporto con il cliente, anche online. In Internet è ovviamente necessario trasmettere l'idea di una più tranquillizzante struttura logisticamente organizzata e creata appositamente per Internet, ma garantita da una farmacia.

## **Su Internet è sempre necessario vendere a prezzo scontato?**

L'acquisto online è tradizionalmente più vantaggioso rispetto all'acquisto nei punti vendita. Ciò è peraltro giustificato dal fatto che il cliente sceglie, acquista e paga il prodotto senza alcuna assistenza. Come per la farmacia, anche in Internet è molto importante la reputazione. Un gran numero di feedback positivi (le opinioni dei clienti) garantiscono ottimi risultati di vendita anche con sconti molto inferiori.

## **Dovrò provvedere in proprio all'inserimento dei prodotti da vendere?**

Sfera Design dispone di un database dei parafarmaci più venduti su Internet in Italia. Ogni prodotto è completo di

scheda tecnica, perfettamente idonea alla comparazione dei prodotti, e di immagini di qualità. Ogni versione di MigliorShop ha già in dotazione migliaia di schede prodotto delle oltre **830 marche** più vendute e, se lo desidera, il farmacista potrà inserire prodotti aggiuntivi in proprio o acquistare nuove schede.

## **Quanto tempo richiederà la gestione del sito Internet?**

Tenendo conto dello scontrino medio del settore Salute e benessere, attualmente pari a circa 100€, con un fatturato pari a 500.000 €/anno bastano in media meno di 14 pacchi al giorno (che richiedono per la preparazione molto meno del tempo necessario a servire 14 clienti in Farmacia). In sostanza una piccola porzione del tempo di un magazziniere. Il corriere passerà a ritirare i pacchi una volta al giorno. Occorrerà poi dedicare del tempo alla preparazione delle offerte settimanali, all'invio delle newsletter (normalmente quindicinali) e alle risposte ad eventuali quesiti dei clienti via email. Migliorshop è studiato per rispondere preventivamente ogni richiesta dell'utente in modo da ridurre al minimo questa attività.

## **E' possibile pubblicare sul sito i farmaci senza prescrizione medica?**

L'approvazione del decreto legislativo 19 febbraio 2014, n. 17 in attuazione della direttiva 2011/62/UE consente, tra l'altro, la vendita on line dei farmaci senza prescrizione medica. Ancora pochi adempimenti da parte del Ministero della Salute e delle regioni e l'iter sarà completato.

## **Il sito si interfaccia con il gestionale della farmacia?**

Certo, Migliorshop importa aggiornamenti sui costi, il listino, le disponibilità, lo stato di esaurimento. La gestione dei prezzi, l'emissione di documenti, le statistiche di vendita sono gestiti direttamente nel gestionale del sito in modo molto semplice con pochi click.

## **Siete convenzionati con un corriere?**

Sì, stipulando un contratto con Sfera Design potrete accedere alle migliori tariffe dei corrieri nazionali. Disponiamo anche di una convenzione con un importante corriere nazionale ma, qualora ciò non dovesse soddisfarvi, un consulente tratterà per voi con il vostro corriere preferito per aiutarvi ad ottenere le migliori condizioni.

## **Che tipo di supporto offrite alle farmacie?**

Sfera Design, attraverso la soluzione e-commerce MigliorShop, creata appositamente per la farmacia, fornisce tutto ciò che occorre per diventare rapidamente un'azienda web oriented. Il farmacista che intende avviare un'attività e-commerce potrà contare su un sito all'avanguardia e su misura, un backoffice potentissimo, banche dati di prodotti e articoli divulgativi appositamente realizzate e gestite da esperti farmacisti, una completa assistenza per la scelta dei prodotti, le strategie di prezzo, il marketing per raggiungere rapidamente il successo, le campagne pubblicitarie, l'immagine grafica, le promozioni, i pagamenti, la contrattualistica, l'organizzazione logistica e l'accesso a costi convenzionati per le spedizioni. Il farmacista è seguito passo dopo passo, con un consulente sempre al suo fianco.

## **Ho un sito e-commerce presso un'altra azienda, ma non ho risultati apprezzabili. Posso passare a Migliorshop?**

E' possibile trasferire un sito e-commerce e le email attuali sulla piattaforma Migliorshop beneficiando delle sue collaudate tecnologie e di un'apposita promozione.

Altre domande?

[www.migliorshop.it/risposte](http://www.migliorshop.it/risposte)