

Tra etica e legge

“Consegna farmaco urgente senza ricetta? Sì, ma con molte regole, cautele e soprattutto con responsabilità a carico del paziente di recarsi entro quarantotto ore dal medico curante. Anche solo ritardare una diagnosi può essere un bel peso”

UDINE, 12 GENNAIO

Sono giorni di vacanza, festivi, prefestivi, ferie: beato chi ci può andare. I malati, invece, ci sono e rimangono tali anche a Natale, Santo Stefano e Capodanno. Affollano la farmacia perché anche noi abbiamo alle volte delle chiusure eccessive che si accavallano. C'è un cliente anziano che conosco, è sempre poco paziente, non so perché è sempre facilmente irritabile e non amo servirlo. Attende il suo turno, poi si fa avanti e mi chiede perentorio: «Dottore, mi deve dare qualcosa, un antibiotico». Chiedo disponibile: «Mi dica, quali sono i suoi problemi?». Sottovoce mi riferisce che non ha dormito niente, sente un bruciore insopportabile e uno stimolo continuo a urinare. Cerco di fargli capire che con sintomi così importanti i prodotti erboristici o di libera vendita a mia disposizione non sortirebbero subito gli effetti sperati, deve cercarsi un medico. Lui insiste con energia persuasiva dicendomi che il suo medico è in ferie, chi lo sostituisce quel giorno ormai non lo trova, poi ci sono le festività. È la tipica situazione in cui raramente e con molta titubanza cedo all'evidente stato di necessità e consegno la scatola proibita. Ma qualcosa

nella mia vacillante memoria rimane, ricordo questo paziente anche per una malattia importante, non ricordo con precisione quale, ma la sua nota riottosità mi suggerisce di non approfondire di più in quel momento mentre altra gente preme per essere servita.

Mi limito a dargli il numero di telefono della guardia medica a cui anche a me è capitato di rivolgermi per i miei figli pur senza cavarne nulla: segreteria telefonica, mancate risposte eccetera. Spero che a lui possa andare meglio, altrimenti gli rimane sempre il pronto soccorso, sia pure inopportuno intasato di richieste d'aiuto. Il cliente se ne va arrabbiato, ma nel pomeriggio ritorna e lo accolgo: «Bene signore, come è andata?».

Il cliente mi consegna sbrigativo una ricetta mutualistica che riporta una richiesta ecografica.

Gli riferisco sorpreso che quella non è la terapia e deve avere qualche altra carta. «Sì», mi dice, «ma è in una busta chiusa!». L'ha lasciata in macchina e lo convinco con qualche difficoltà ad aprirla e portarmela. Va a prenderla e me la porge ansioso: è scritta a macchina, lunga ma inesorabilmente chiara. Di solito vado con

l'occhio direttamente verso la fine del foglio sulla terapia: Bactrim forte cp 1 x 2. Penso tra me: se la cava con poco, forse non valeva la pena di fargli passare mezza giornata in ospedale. Poi leggo nomi di altri farmaci più in alto: «Recidiva di neoplasia prostatica, consiglio nuovo ciclo chemioterapico con...».

Gli consegno il farmaco raccomandandogli calorosamente di portarla al suo medico per completare la cura non appena possibile. Paga e se ne va veloce come il solito senza salutare dimenticando sul banco la sua lettera. Lo rincorro e gli ripeto: «Mi raccomando, la lettera la porti al suo medico di base». E lui, seccato: «Sì, sì, va bene, va bene» e se ne va. Commento: consegna farmaco urgente senza ricetta medica? Sì, ma con molte regole, cautele e soprattutto con responsabilità a carico del paziente di recarsi entro quarantotto ore dal medico curante. Anche solo ritardare una diagnosi può essere un bel peso.

Giorgio Tosolini

A proposito di servizi aggiuntivi

DAL FORUM, 26 GENNAIO

Il “farmacup” se correttamente gestito ti valorizza.

A parte il fatto che porta il paziente in farmacia (ricordate che negli ultimi anni si è sempre più allontanato, vedi distribuzione diretta, Gdo, parafarmacie eccetera), si tratta di un servizio apprezzatissimo dalla gente che evita le eccessive code al Cup, la scontrosoità degli operatori, il tempo perso per andare e tornare.

E una volta che il paziente è in farmacia ci rimane o torna. Chi ha orecchie per intendere...

È chiaro che ti porta via più tempo e più risorse, ma per me l'ago pende nettamente a favore.

Sullo stesso piano metto la distribuzione per conto che qui in Emilia Romagna è fatta a guadagno zero, solo

Dite la vostra

Se volete esprimere le vostre opinioni inviate una lettera a Punto Effe, via Boscovich 61, 20124 Milano, trasmettete un fax allo 02.29513121, mandate una e-mail a info@puntoeffe.it o intervenite sul forum di www.puntoeffe.it. Per permetterci di ospitare più interventi, scrivete lettere brevi. Quelle non pubblicate sono sul forum di www.puntoeffe.it

per evitare al paziente di andare all'ospedale a prendere il farmaco, e farlo entrare in farmacia a ritirarlo.

Marco Ternelli

DAL FORUM, 26 GENNAIO

Far appassire strutture alternative nate per lo stesso scopo e parcheggiate perché qualcun altro fa lo stesso lavoro a costo zero o quasi può senz'altro trovarmi d'accordo, salvo poi pensare che i costi della sanità comprendono anche gli stipendi di chi è stato assunto per la stessa mansione e che non è più possibile rimuovere.

Passi anche questo. Forse però non sono davvero riuscito a spiegarmi. La mia non è mancanza di volontà è semplicemente curiosità di capire la direzione della farmacia. Mi hanno fatto studiare cose che non si possono fare, le medicine. Io mi ci metto a fare Dpc, Cup, raccolta dati eccetera ma vorrei poter gestire i miei clienti anche con qualcosa che non per forza devo prendere all'esterno, tipo case farmaceutiche o altro.

Secondo voi è possibile allestire in farmacia preparazioni a base, che so, di diclofenac per fare un gel o di ketoprofene o capsule di sostanze che normalmente si possono vendere

“Mi hanno fatto studiare cose che non si possono fare, le medicine. Io mi ci metto a fare Dpc e Cup, raccolta dati eccetera ma vorrei poter gestire i miei clienti anche con qualcosa che non per forza devo prendere all'esterno”

senza ricetta ormai dappertutto? È possibile che stia vaneggiando ma a questo punto gli esami della facoltà di Farmacia sono del tutto anacronistici con i tempi moderni e soprattutto con quelli futuri. Lo stato ha capito che, pur pagando l'etico meno che in quasi tutto il mondo, ha ancora un buon margine da rosicchiare dal nostro anello della catena sapendo bene che in fondo quello che potrebbe interessarci di più sarebbero i prodotti ad alto margine non sempre legati a questioni puramente sanitarie pur di riuscire a pagare tutti i dipendenti e di mettersi qualcosa in tasca.

Solo di questo ho timore, di dovermi chiudere in un ufficio a fare ordini, a programmare vendite promozionali, a stimolare la vendita dei cosiddetti prodotti coadiuvanti oltre che chiaramente raccogliere dati, dati e poi ancora dati. Ditemi voi, se sono solo io a pensarla così smetto immediatamente ma non venite a parlarmi di farmacisti. Parliamo di commercio e di garanzie.

Mario Marino

Se passa il treno della concorrenza

DAL FORUM, 6 FEBBRAIO

Ecco che cosa succede quando un titolare si scontra con il treno della concorrenza. Inneggia subito alla caccia alle streghe, ma ancora non ha capito che professionalità oggi come oggi vuol dire anche escogitare il modo di dare un servizio migliore, in più, e se gratis ancora meglio pur di rimanere competitivo, e purtroppo per voi questa è la piega che sta prendendo anche questo mercato, che già ha preso. Oltre tutto se per grazia divina (lo Stato) vi ritrovate un giro di clienti e non riuscite neanche a servirli come

si deve allora chiudete tutto, non è per voi. Non lo avete capito che è arrivato il momento di dare e non di prendere sempre?

rikimemphis

DAL FORUM, 6 FEBBRAIO

Il male oscuro della nostra categoria è il vittimismo fuori luogo. Confondere i diritti con i privilegi e non capire che oggi c'è una fila lunghissima di soggetti economici che sono pronti a sostituirsi nella gestione del servizio farmaceutico sono i sintomi di una categoria malata.

Fortunatamente molti si stanno rendendo conto. La Gdo sta palesemente operando in perdita sull'Otc perché investe nel futuro e già si sta attrezzando per gli screening di massa. Io credo che i farmacisti debbano essere disposti a investire a loro volta in servizi ad alto valore aggiunto per i singoli cittadini, per le Asl e per la collettività anche senza ricavarne un vantaggio economico immediato.

Andiamo a dire ai quattro venti che la farmacia italiana è la migliore del mondo perché è capillare e territorializzata e poi chiediamo soldi ai nostri clienti per calcolare un codice fiscale? Ma chi ha detto che è vietato conservare i dati? Basta far firmare la privacy e consegnare l'informativa. Nel giro di quattro mesi una farmacia di vicinato ha già schedato tutti i propri pazienti e con tre tasti si possono richiamare i dati.

Se e quando ci sarà la libertà per chiunque di aprire farmacie ognuno si comporterà come crede. Finché rimarrà la pianta organica abbiamo il dovere di favorire i pazienti che, a differenza di noi, non scelgono di entrare in farmacia, ma vi sono costretti dalle malattie.

Antonio Marinelli >

Tra costi e ricavi

ANCONA, 6 FEBBRAIO

Penso anche io che sia stupido farsi pagare per il calcolo del codice fiscale. Devi però convenire che i servizi hanno dei costi, ognuno è libero di fare i propri conti sul come far rientrare questi costi.

Personalmente cerco di abituare la mia clientela a portarsi sempre la tessera dietro, regalando le cartelline nel quale conservare ricette e tesserini, insisto molto su questo perché non vorrei che si abituassero a costringermi ogni volta alla ricerca del calcolo, per cui ritengo questa una estrema ratio. Come molti sto pensando di inserire i dati nella scheda clienti, il fatto è che come peraltro fai notare ci sarebbero dei problemi legati alla privacy, certo non irrisolvibili ma comunque da non sottovalutare.

Piero Rossi

Sulla parità dei sessi

DAL FORUM, 17 GENNAIO

Ho trovato il tema affrontato da Giovanna Fusar Poli sul numero 2 di *Punto Effe* estremamente stimolante.

Portare la questione femminile nel campo farmaceutico potrebbe essere considerato da alcuni come una provocazione in quanto, dal punto di vista dei semplici numeri esiste una certa parità tra i titolari dei due sessi. Sarebbe quindi tutto a posto dal punto di vista occupazionale.

Quello che la lettera fa notare è che, nonostante il numero di titolari sia equamente distribuito, le redini siano in mano ai soliti maschi. Questa situazione però non fa altro che rispecchiare quanto accade in ogni altro comparto professionale e politi-

“Attualmente, dal punto di vista professionale le cose stanno mutando, anche se si vedono ancora uomini che scimmiettano la loro presunta supremazia da capobranco facendo i gorilla davanti alle donne”

co. Tale situazione ha una chiara matrice di carattere storico e sociale e quindi è di non facile eradicazione, anche se c'è da notare un certo disinteresse da parte della maggioranza delle colleghe rispetto agli impegni sindacali.

Va aggiunto però che le poche che si attivano vengono spesso relegate a compiti di secondo piano e questo andrebbe a confermare l'equazione espressa da Giovanna.

Su una cosa non sono d'accordo. Non esiste a mio parere tra i due sessi una differenza genetica tale da condizionare i ruoli di potere. Se l'uomo cerca di sottomettere la donna e se questa sfrutta le armi della femminilità per sottomettere il maschio, non si tratta di input forniti dalle diverse combinazioni cromosomiche ma di atti "sociologicamente convenienti" sviluppati nel corso di millenni. Una certa inversione di tendenza è stata comunque data dalla rivoluzione industriale che ha iniziato a fornire alla donna l'indipendenza economica necessaria a svincolarla dalla dipendenza dell'uomo.

Attualmente, dal punto di vista professionale le cose stanno mutando, anche se si vedono ancora uomini che scimmiettano la loro presunta supremazia da capobranco facendo i gorilla davanti alle donne. Allo stesso tempo, si vedono anche donne che scimmiettano i comportamenti maschili per accaparrarsi la loro fetta di potere, e questi comportamenti

non hanno altra classificazione possibile che quella dell'ignoranza.

Nello svolgimento delle attività lavorative, sociali e politiche quel che dovrebbe importare è il perfetto concatenarsi delle attività cerebrali, da qualsiasi cervello esse provengano. L'importante è che siano mirate alla salvaguardia e al benessere della comunità che si rappresenta, quindi quello che conta è la capacità e l'impegno del singolo. Ritengo che finché saranno poche le donne che abbiano la volontà, il tempo e la tenacia di proporsi a cariche rappresentative, sarà difficile cambiare le cose: una singola donna eletta in un consiglio a maggioranza maschile più che come interlocutore verrà usata come specchio per la vanità maschile, mentre un consiglio formato al 50 per cento da uomini e donne sarebbe sicuramente più equilibrato e meno incline ai pavoneggiamenti sessuali. Per quanto riguarda la questione delle "quote rosa", io penso che queste vadano guadagnate e non imposte. Un maggior numero di cariche riservate alle donne non corrisposte poi dalla determinazione a usarle non servirebbe a niente.

Io piuttosto mi chiederei perché c'è scarsa partecipazione e scarso appoggio da parte delle stesse a eleggere loro rappresentanti.

Ha comunque ragione l'autrice della lettera quando afferma che le donne non sono abituate a ragionare in termini di "branco", ma questo è un problema che deve necessariamente essere discusso e superato tra voi stesse. Se ci fosse una vera volontà da parte delle donne farmacisti a poco servirebbero le barriere che si ritengono create a bella posta dai rappresentanti maschi.

Giorgio Nenna

“Per quanto riguarda la questione delle quote rosa, io penso che queste vadano guadagnate e non imposte. Un maggior numero di cariche riservate alle donne, non corrisposte poi dalla determinazione a usarle, non serve a niente”