

L'INFORMATICA in farmacia

DI LAURA BENFENATI

Ho perso la mia banca dati». Ai call center delle software house si sente anche questo: il titolare che si collega a internet con il computer dell'azienda senza antivirus e manda in tilt il server.

L'informatica sembra essere per i farmacisti solo un impiccio, un costo, uno stress. Le software house, d'altra parte, ribattono che non si possono sviluppare programmi più articolati se i farmacisti non acquisiscono una cultura informatica di base e non sono disposti a spendere per nuovi servizi.

Oggi l'80 per cento del mercato dei cosiddetti "gestionali" è in mano a sei aziende, ma ce ne sono una quarantina che operano sul territorio nazionale e non tutte se la passano molto bene. Aumentano anno dopo anno i costi per garantire un'assistenza tempestiva ed efficiente in farmacia, alcune aziende sono

state acquistate o lo saranno a breve da grandi gruppi della distribuzione intermedia, che sembrano destinati a diventare i nuovi interlocutori delle software house al posto dei farmacisti.

Di tutto questo si è discusso al nostro quarto forum in redazione, "L'informatica in farmacia", che si è rivelato un bel match tra i farmacisti presenti e i rappresentanti delle principali software house.

PAROLA D'ORDINE: SEMPLICITÀ

La sfida sui tempi è fondamentale: l'informatica può essere di grande aiuto nella filiera del farmaco: «La farmacia si salva attraverso la qualità professionale, fornendo un servizio sempre al top perché innovativo nei contenuti e nelle forme ed economicamente sostenibile», ha spiegato Giuseppe Perroni, titolare a Roma e grande esperto di informatica. «La nostra sfida è nella sostenibilità econo-

mica dell'azienda e nel ruolo professionale, ma per essere competitivi abbiamo bisogno di programmi innovativi e semplici, che ci aiutino a svolgere quotidianamente un lavoro di qualità».

Non è quindi tanto importante focalizzare l'attenzione sull'aspetto economico dei pacchetti di gestionali, quanto sulle ricadute sull'azienda. Non si parla mai, per esempio, del costo del software in relazione al risparmio di risorse umane e non si testa il programma per capire quanto produce in termini economici.

Le software house, per giustificare l'investimento, dovrebbero saper quantificare il risparmio prodotto al farmacista in termini di aumento di efficienza e di produttività.

«Io ho automatizzato la farmacia con un investimento superiore di almeno dieci volte a quello che ho fatto per il software», ha detto Gianluigi Bravi, farmacista a Brescia, «ma in quel caso il miglioramento era evidente. Non riesco invece a capire quale ritorno posso avere cambiando il gestionale».

E, oltre a poter comprendere le potenzialità dell'investimento, i farmacisti chiedono maggiore semplicità nell'utilizzo di questi strumenti: «La capacità di produrre è legata nel nostro mondo a programmi e banche dati», ha proseguito Perroni. «La massa delle informazioni però sta crescendo e si devono quindi adattare i programmi. Le banche dati devono essere accessibili non con tre-quattro tasti, perché la risposta al cliente deve essere immediata. La posologia di un farmaco è



Il computer non è ancora utilizzato dalla categoria come una risorsa ma è visto solo come un male necessario. Produttori e farmacisti a confronto in redazione su programmi, costi, formazione, tecnologia emergente e strategie future

S P E C I A L E F O R U M

la domanda più frequente: con gli attuali gestionali per conoscerla devo fare quattro passaggi. Un tasto non è una stupidaggine, è una cosa seria: se ne premo uno in più sono 120.000 tasti in più all'anno».

I farmacisti chiedono quindi una riduzione dei tempi di transazione: un sistema efficiente migliora la qualità del servizio. Se, per esempio, tutto non dovesse essere digitato a mano dal farmacista, ma fosse fornita dal gestionale la risposta statisticamente più frequente, si potrebbero diminuire gli errori di digitazione e di conseguenza migliorerebbe l'accuratezza del servizio prestato.

SMART CARD E ALGORITMI

Qual è oggi lo stato dell'arte della tecnologia emergente in farmacia?

«La pubblica amministrazione sta correndo più veloce di noi farmacisti», ha spiegato Perroni, «che siamo arrivati per primi all'informatizzazione. Abbiamo una filiera comunicativa vergognosa: ognuno ha il proprio sistema trasmissivo ed è oggi invece indispensabile creare una dorsale informatica, un'autorità che detti standard perché le informazioni circolino il più possibile».

La frammentazione dei produttori di software è però lo specchio della categoria a cui si rivolgono. I farmacisti dimostrano scarsa capacità di adeguamento alle novità, sono conservatori. Sarebbe importante, per esempio, che le farmacie fossero inserite in un sistema globale, anche internet ma, ha spiegato Perroni,

ce ne sono ancora molte che non hanno l'Adsl, da cui invece non si può prescindere per garantire un sistema di informatizzazione efficiente. C'è una lunga serie di obiettivi strategici nel campo dell'informatica in farmacia, secondo Perroni, che riguardano sia il paziente sia il farmacista. Si dovrebbe, per esempio, introdurre la smart card per il controllo della terapia del paziente, che in maniera anonima consenta di scoprire l'esistenza di un errore di dosaggio o di una incompatibilità anche a livello incrociato, quando si presenta una persona con tre-quattro ricette. Per quel che riguarda i farmacisti, alle prese da poco con i prezzi liberi, potrebbe essere utile introdurre un algoritmo di adeguamento rapido ma senza oscillazioni troppo ampie: il prezzo non può variare quando si fissa un ricarico perché nell'arco della stessa giornata si è comprato lo stesso farmaco da tre grossisti diversi. Manca nei gestionali anche un algoritmo di prossimità verbale: se si va su Google e si scrive il nome sbagliato il sistema lo corregge, nei sistemi operativi delle farmacie non accade. Questi sono solo alcuni esempi ma sono molti altri gli ambiti in cui si potrebbe migliorare l'efficienza dei gestionali: dalla strutturazione dell'ordine, che spesso viene ancora fatto a mano, alla gestione delle scadenze, all'ottimizzazione dei resi, ai rapporti con l'Ssn fino ad arrivare a un sistema globale Mol (Margine operativo lordo) oriented, indispensabile in una sfida competitiva come quella che stanno affrontando oggi le farmacie.



UN MERCATO CHE CAMBIA

A fronte delle molte richieste provenienti dai farmacisti, gli esponenti delle software house presenti al forum hanno messo in evidenza come il mercato sia cambiato molto e non in positivo. «I clienti nel nostro settore non crescono in maniera vertiginosa ma è più che raddoppiato, nella nostra azienda, il numero degli operatori», ha spiegato Gianfranco Pietretti della New Line di Milano.

«I prodotti sono abbastanza semplici ma la complessità di problematiche che vengono oggi affrontate in farmacia richiede non soltanto buoni software ma anche un servizio di assistenza eccellente. Internet e la posta elettronica significano il 30 per cento di telefonate in più ai centri di assistenza, perché i farmacisti non sanno usare questi strumenti con scioltezza. Le nostre telefonate sono sali-



te negli ultimi tre anni da circa 20.000 all'anno a 40.000».

Ben vengano quindi le proposte su nuove funzioni dei software, ma prima si dovrebbe arrivare a un livello base di conoscenza informatica da parte di ciascun farmacista, in modo da ottimizzare i costi dell'assistenza. «Sarebbe interessante poter disporre di un prodotto software sofisticato che affronti anche tematiche efficaci come quella della smart card», ha aggiunto Pieretti, «ma la preoccupazione principale degli operatori a banco è quella di evitare la formazione di code. Minimizzare i tasti da utilizzare è già uno sforzo costante da parte nostra, ma non è facile perché le problematiche da gestire al banco crescono in modo vertiginoso».

UN'ADEGUATA FORMAZIONE

Il farmacista spesso oggi usa il programma al 20 per cento: lo stesso pacchetto in una farmacia è usato a un determinato livello, diverso rispetto a un'altra farmacia: «Partendo dal presupposto che i farmacisti siano incapaci di utilizzare i prodotti informatici, si fatica a sviluppare qualcosa di nuovo» ha detto Alessandro Fornaro, farmacista di Treviglio (Mi). «Se si utilizza il 20 per cento del potenziale di un software, perché implementarlo? Io non riesco a utilizzare a pieno il gestionale perché dovrei perdere molto tempo. C'è da lavorare molto sulla semplificazione dei programmi e sulla formazione del farmacista».

E il compito di fare crescere la categoria in questo settore non c'è dubbio che sia affidato alle software house. Gli incontri di formazione su questi argomenti non sempre però sono apprezzati dai farmacisti. La quota dell'Ecm dedicata all'informatica è bassissima e ai corsi realizzati dalle aziende partecipano sempre gli stessi farmacisti, quelli che hanno capito che l'informatica è il veicolo per poter crescere all'interno della farmacia.

«È importante nominare un responsabile informatico in ogni farmacia perché non ci si improvvisa esperti», ha spiegato Antonio Marinelli, farmacista di Brescia. «Io credo che si dovrebbero organizzare corsi Ecm su argomenti come questi che sono essenziali per la nostra professione: è interesse delle software



house creare una consapevolezza nel farmacista dell'importanza dell'informatica, che ora non c'è».

I farmacisti insomma non devono diventare programmatori, ma se si avvicinassero un po' di più all'informatica potrebbero contribuire sostanzialmente allo sviluppo di programmi migliori che possano dare loro risposte a specifiche esigenze. «La differenza tra un programmatore e colui che utilizza un programma è che il primo deve immaginare le esigenze senza soddisfarle tutte, il secondo si trova davanti a un'esigenza imprevista e siccome il programmatore non ci ha pensato deve provvedere lui» ha spiegato Perroni. «Il farmacista informatico è colui che, davanti a una buona strutturazione della banca dati, può fare

l'interrogazione che dà quelle risposte a cui il programmatore non ha pensato».

CONTROLLO DI GESTIONE E CONTABILITÀ

«I programmi devono essere molto modulari», ha aggiunto Antonio Peroni, farmacista in provincia di Varese. «Se mi confronto con un collega sull'uso dello stesso software io scopro che il programma ha funzioni che lui utilizza e io non conosco e viceversa. Ben vengano quindi gli incontri di formazione. I produttori di gestionali non dovrebbero combattersi ma collaborare: non è detto che un'unica software house sia in grado di rispondere alle esigenze di una farmacia di medio-grande livello e può essere utile anche rivolgersi a software-house extra settore: pensiamo ai programmi di contabilità e a quelli di controllo gestione che presentano oggi evidenti carenze». Se un programma di contabilità non è interfacciato sia con il gestionale sia con il software dello studio di commercialisti di riferimento, per esempio, è un altro fallimento dell'informatica in farmacia. «Potrebbe essere utile un programma di contabilità comune a più software house e distribuito a più farmacie possibile», ha proposto Peroni, «oppure un programma di badge per l'ingresso dei dipendenti, comune a tutti. Ci sono mercati di nicchia in cui ci potrebbe essere maggiore collaborazione».

Formazione e implementazione dei programmi però comportano per i produttori costi aggiuntivi e i titolari non sono disposti a pagare i nuovi servizi che le software house propongono.

«La maggior parte dei farmacisti vede ancora il prodotto informatico come un costo e non come un beneficio», ha spiegato Remo Marinelli di Infarma. «Diventa difficile far comprendere le potenzialità di questo strumento indispensabile per la farmacia. Il discorso è spesso solo economico: quanto risparmio in termini di soldi non quanto guadagno in termini di produttività e di crescita professionale».

Le software house insomma non vogliono essere percepite come coloro che impongono costi ma piuttosto come coloro che possono portare in farmacia benefici. «Cosa non facciamo per le farmacie?»

ha chiesto in maniera provocatoria Paolo Sacco di Studiofarma. «Abbattiamo i prezzi e di conseguenza la qualità dei prodotti e dei servizi. È una naturale evoluzione di un mercato che è stato fermo per molti anni perché era fermo quello della farmacia. Il rapporto con l'informatica purtroppo è ancora disturbato: è vista come un male necessario, un costo e non è considerata per quello che può fare per la farmacia».

«L'errore che abbiamo fatto noi software house è stato non coinvolgere abbastanza i farmacisti», ha aggiunto PierLuigi Sanna di Phase. «Il problema è di carattere economico: noi siamo aziende medio-piccole che in questo momento hanno grandi sofferenze. Si chiede sempre di più alle software house: formazione, servizi ma non si è disposti a pagarli. Perché non promuoviamo una ricerca di mercato sui produttori di software, per esempio per commercialisti o per consulenti del lavoro, per esporre ai farmacisti i costi medi di questo servizio: quattrocincque volte superiori a quelli delle farmacie. Questa è una risposta alla domanda "Perché in farmacia ci sono software di 25 anni fa?"».

Deve, insomma, secondo i produttori di gestionali, cambiare radicalmente il rapporto con le farmacie.

Ed è una questione di cultura e non solo informatica, ma globale, come ha spiegato Ivo Dosi di Farmadati: «Se c'è qualcuno che diffonde una certa cultura nei farmacisti è più facile ma se è il mercato che si deve assestare da solo è tutto più difficile. Non si deve semplificare troppo: il software investe tutti gli aspetti della farmacia. Se parliamo, per esempio, della necessità di un controllo di gestione, il software è uno degli elementi, uno strumento: se non c'è un farmacista che ha la cultura del controllo di gestione non serve a niente».

Il mondo della farmacia sta però cambiando e il farmacista sta cominciando a confrontarsi con un mercato competitivo: chi non sarà in grado di recepire novità innovative come, per esempio, le etichette elettroniche oppure non imparerà a gestire la sua farmacia in termini di Margine operativo lordo rischierà di rimanere indietro rispetto ai colleghi e di perdere parte del proprio fatturato.

«Queste lacune della categoria, nel momento in cui sono colmabili, rappresentano un mercato», ha spiegato Paolo Agostinelli, farmacista in provincia di Como, «il gestionale che riuscirà a essere modulabile, semplice, che ci farà crescere, che comporterà l'utilizzo di meno tasti, riuscirà a vincere. Noi probabilmente partiamo dal basso, abbiamo subito finora l'informatica ma questo grosso gap è un'opportunità per le software house che riusciranno a colmarlo».

I produttori ammettono che i programmi possono essere migliorabili e che alcune funzioni non sono state inserite perché la formazione sui farmacisti risulta difficile. E lo sarà sempre di più.

«Una delle cose che mi preoccupa di più è che per quanto si renda semplice un programma, la velocità e la frequenza delle modifiche in questo settore comporterà una difficoltà e quindi l'esigenza di un aumento di formazione per i farmacisti», ha spiegato Maurizio Chionne di Farma & Tec. «Non è possibile fare formazione professionale farmacia per farmacia».

UN GESTIONALE DI CATEGORIA?

Tecnologie all'avanguardia e nuove esigenze del mercato richiedono uomini e investimenti che spesso le software house più piccole non riescono a effettuare. La frammentazione significa, infatti, implementazione di costi per tutti e maggiore difficoltà a raggiungere gli obiettivi che potrebbero migliorare la qualità del lavoro in farmacia.

L'unica via sembra dunque, anche nel campo dell'informatica, l'aggregazione. Di un unico gestionale di categoria si è

parlato a lungo in passato ma ogni tentativo è finora fallito.

«Dovremmo fare un esame di coscienza, tutti, su quello che non è stato fatto: si è sempre parlato di creare un applicativo di categoria e non è nato perché non esiste all'interno delle farmacie una metodica gestionale comune» ha spiegato Oscar Sommaggio di Farma Tre Informatica. «Esistono regole generali, ma ognuno all'interno della sua azienda dà una propria impronta. Il farmacista finora non ha utilizzato il computer come una risorsa che potesse affiancarlo nella sua attività, ma lo ha subito. È mancata a suo tempo la cultura, oggi esistono tante risorse a livello di informatica ma mi spaventa applicarle nelle farmacie, dove spesso non c'è l'attitudine a usare il computer».

«Fino a ieri si costruiva un prodotto e si cercava di adattarlo all'esigenza della farmacia, oggi invece deve avvenire il contrario perché il settore è in piena trasformazione», ha aggiunto Ettore Lembo, marketing manager. «C'è più che mai la necessità di un linguaggio unico, di un prodotto valido e importante che soddisfi i bisogni della farmacia. I farmacisti sono riusciti a trasmettere la loro individualità anche ai produttori di gestionali, ma i tempi sono maturi per l'aggregazione delle software house».

I produttori hanno provato, qualche anno fa, a parlare di aggregazione, promuovendo la nascita di una associazione. È stato organizzato un incontro a Capri, ma i buoni propositi sono rimasti tali.

«Più di qualcuno di noi aveva dimostrato sofferenza nello stare nel mercato» ha spiegato Maurizio Callegari di Farma >





“Chi sta investendo di più in questo momento nei software per le farmacie è la distribuzione intermedia”

Soft, Gruppo Nuova Farmacia. «C'era a Capri un comitato che doveva dar vita a una sorta di associazione delle software house, che aveva lo scopo di calmierare il mercato e creare una soglia di ingresso minima qualitativa. Ci sono stati vari incontri, ma non penso sarà mai possibile trovare convergenze, perché gli interessi erano e sono diversi».

L'esigenza della farmacia è però di avere sempre meno interlocutori e un unico grande servizio che consenta di implementare il mercato ridurrebbe anche il rischio, oggi molto alto per le software house, che arrivi qualcuno che “spazzi via” un po' tutti.

«Oggi non è certo il prodotto che può creare il reale plus valore, non è il gestionale che può fare la differenza, perché sono tutti di un buon livello; la differenza la fanno i servizi di cui il prodotto può essere il connettore», ha spiegato Susanna Mariani di Infarma. «E per lo sviluppo di servizi evoluti, ci vuole un'integrazione di base. Creare standard è il presupposto essenziale per alzare il livello di servizio nel mercato del farmaco; solo attraverso l'integrazione tra i software dei vari attori della filiera si possono ottenere economie, ottimizzare le risorse, i costi e i tempi, avere maggiore organizzazione».

«Io sono estremamente favorevole a che nasca una associazione tra le software house che detti un minimo di regole e la-

vori nello sviluppare una serie di nuove funzionalità», ha aggiunto Callegari. «Credo che quello che fanno oggi i gestionali per farmacie sia solo la punta dell'iceberg di quello che si potrebbe fare. Oggi il farmacista oltre che l'aspetto professionale deve curare quello imprenditoriale, è un venditore a valore aggiunto ma soggetto a logiche di marketing e merchandising. In questi due ultimi aspetti c'è un vuoto enorme in tutti i gestionali: se ci mettessimo assieme sarebbe più facile investire nello sviluppo».

LE MANI SUI SOFTWARE

In realtà più che di aggregazione in questo momento si sente parlare di acquisizioni. Grandi gruppi della distribuzione intermedia hanno interesse ad acquisire software house e il processo è già avviato. Il ruolo della distribuzione intermedia è destinato a diventare sempre più importante in quest'ambito.

«Chi sta investendo di più nei software per le farmacie sono in questo momento i grossisti», ha spiegato Pieretti, «io credo che nei prossimi anni gli utenti maggiori del software gestionale per farmacia saranno i distributori intermedi, che poi stabiliranno un link con i farmacisti. Acquisizioni da parte dei grossisti nell'area delle software house e tutta un'attività di proposte di servizi che viene dai grossisti stanno condizionando in maniera

pesante i software ma probabilmente tutto questo a lungo termine non sarà più solo a vantaggio dei farmacisti».

Oggi il farmacista è ancora il “dominus”, fra qualche anno potrebbe subire le decisioni, a proposito di gestionali, del distributore intermedio. Meglio allora che questo distributore sia una cooperativa di farmacisti, piuttosto che un grande gruppo straniero.

«Il fatto che il farmacista viva come una scomoda imposizione l'informatica ci conferma che le farmacie potrebbero affidare questo settore all'esterno, a un polo centralizzato che potrebbe “gestire” per loro conto ed erogare una serie di servizi strategici», ha spiegato Susanna Mariani. «Mi riferisco al distributore intermedio, ancor più se cooperativa che, ricevendo i dati anonimi di sell in e sell out delle farmacie, può fornire analisi scientifiche su cui applicare tecniche di controllo di gestione, di category management, di marketing. Il farmacista dunque può ricevere un servizio davvero qualificante dal grossista, utilizzando le analisi di mercato da questo effettuate per aumentare la propria competitività: ottimizzare le risorse, acquistare con certezza quantità e tipo di prodotti, conoscere il prezzo da applicare a garanzia del giusto ricarico, gli orari in cui potenziare il servizio al pubblico, come e quale merce esporre e quale avere a disposizione... insomma, gestire davvero la propria impresa. L'unico presupposto essenziale è l'integrazione alla base della fornitura dei dati; il resto è pronto, i mezzi esistono».

Di tutto questo però, la maggior parte dei farmacisti è probabilmente all'oscuro. L'argomento informatica interessa poco, inutile negarlo. E si ha la sensazione che anche questo treno rischi di essere perso dalla categoria: il controllo dei gestionali significa possesso dei dati e questi, si sa, interessano a molti.

L'informatica, insomma, sia nell'operativo quotidiano sia negli obiettivi strategici dei titolari di farmacia dovrà smettere di essere una sorta di Cenerentola. E anche il rapporto con le software house dovrà essere ripensato in modo più costruttivo. I gestionali sono un patrimonio prezioso per i farmacisti e forse non è troppo tardi per rendersene conto.