

Si sente spesso ripetere che la farmacia è un'istituzione. Ma esistono anche istituzioni odiose e criticate da molti, soprattutto quando sono regolamentate da leggi che risalgono a momenti storici diversi ed espongono il fianco alle critiche, è vero a volte strumentali, da parte di chi ritiene che troppe regole servano solo a proteggere coloro che ne beneficiano. In Italia, ma anche nell'evoluta Europa comunitaria, le regole che determinano lo svolgimento della nostra professione sono messe nel mirino dell'innovazione e questo determina proposte e reazioni a volte criticabili e non sempre produttive per il bene collettivo. Va da sé che chi ha possibilità di esercitare lo debba fare nel miglior modo possibile, soprattutto indirizzando i propri sforzi a soddisfare chi usufruisce del servizio professionale offerto. Se è vero che il buon lavoro di un collaboratore si esprime nelle azioni dirette verso i clienti-pazienti della farmacia, il compito di un titolare o direttore di azienda deve andare oltre, per individuare quali sono le esigenze di servizio che la "gente" vuole siano offerte. Questa noiosa ma necessaria premessa serve per introdurre un tema a volte sottovalutato dai colleghi e cioè l'informazione sui servizi che le farmacie offrono e di cui i cittadini sanno poco e in particolare quella sui turni notturni e festivi. È pur vero che molte province, attraverso le proprie Federfarma o gli Ordini professionali, si sono attivate per stampare opuscoli e veicolare informazioni mediante numeri verdi o emittenti televisive locali, però pochissime farmacie dispongono di moderni sistemi di comunicazione alla clientela e cioè di bacheche elettroniche.

AGGIORNAMENTO CONTINUO

Si tratta, nel caso più semplice, di un monitor comune esposto in vetrina o in un luogo visibile anche a farmacia chiusa che "passa in continuazione" l'elenco delle farmacie in servizio notturno, pescandole da un file che è già disponibile sul web nei siti istituzionali (Federfarma, Ordini, o Asl) e può essere distribuito dal venditore-gestore della bacheca. La trasmissione del file in farmacia può essere fatta attraverso la linea adsl con due vantaggi evidenti: la farmacia non si deve più occupare di aggiornare cartelli a volte poco chiari e soprattutto qualsiasi variazione di turno tra farmacie

La bacheca elettronica

L'informazione sui servizi che le farmacie offrono è ancora scarsa, in particolare quella sui turni notturni e festivi. Oggi esistono però sofisticati strumenti che aiutano a migliorare la comunicazione con i cittadini

DI ANTONIO PERONI
FARMACISTA

viene automaticamente scaricata con un collegamento giornaliero che la bacheca (o il pc con il monitor) effettua autonomamente tutti i giorni. Alcuni sistemi più sofisticati e più costosi danno anche la possibilità all'interessato di interagire attraverso uno schermo touch-screen che fa accedere alle mappe stradali con l'ubicazione delle farmacie ed esistono anche modelli con funzione di messaggio vocale. Alcune aziende straniere le proponevano già anni fa ma a prezzi proibitivi e con sistemi di aggiornamento complessi che prevedevano l'intervento di un operatore. Oggi molte aziende le propongono e sono sicuramente più efficienti. Sul display al pubblico è possibile inserire anche messaggi personalizzati e locali come, per esempio, i numeri dei Centri Antiveneni, Guardia Medica e Sos locali, oppure durante l'orario di apertura della farmacie, informazioni di attualità sanitaria come l'arrivo del vaccino antinfluenzale; come sulle "vecchie bacheche" non aggiornate via web si può inserire il trasferimento di chiamata. Il costo di questi sofisticati oggetti rimane comunque alto e si incontrano difficoltà a convin-

cere farmacie magari con fatturati medio-bassi a effettuare questo tipo d'investimento ma vorrei che si riflettesse sul fatto che oggi anche istituzioni meno bisognose di agreement (Comuni, enti locali) investono denaro sulla comunicazione con i cittadini e quindi non si capisce come i farmacisti possano pensare di farne a meno; d'altronde le stesse aziende produttrici di farmaci ci propongono monitor informativi e a volte pubblicitari da installare in farmacia che diventa così, in certi casi, la loro vetrina. Credo quindi che sia doveroso iniziare a farci conoscere meglio per gli aspetti di pubblica utilità come per esempio il turno e organizzarci a livello locale per diffondere queste informazioni in modo omogeneo e integrato come si fa già in alcune province italiane.

Le implementazioni di strumenti informatici e la facilità di accesso al web che hanno interessato le farmacie negli ultimi anni ci permettono di offrire servizi sia ai cittadini sia alle istituzioni sanitarie ed economiche ma sicuramente una maggiore integrazione della "rete" delle farmacie potrebbe svelare nuovi scenari e opportunità.

