



# È mancante...

**M**i sia permesso, in occasione di questo primo articolo del 2010, di scrivere alcune riflessioni riguardo il nostro quotidiano professionale. L'informatica ne è parte integrante e necessaria, ma non è sugli aspetti tecnici che mi voglio soffermare, bensì su altro. Prendo spunto dalla frase, titolo di queste righe, che siamo costretti a pronunciare moltissime volte al giorno: «Mi dispiace, il farmaco è mancante».

Partiamo da qualche numero.

La farmacia di oggi ha la possibilità di richiedere e ottenere, negli ordini quotidiani, un numero di referenze (nei migliori casi) che si aggira intorno alle 70.000 unità. È effettivamente un numero molto alto. Una farmacia medio-grande trasmette due o tre volte al giorno ordini di circa 200 righe: mi ritrovo a constatare che di queste, non dico la metà, ma almeno una settantina, sono tutti i giorni ordini inevasi.

Ci sono casi, come quello del tal Fiore di Bach australiano, in cui, vedersi cancellato l'ordine non desta particolari emozioni nel farmacista; il quale, si rende perfettamente conto di come anche il miglior partner di distribuzione non possa tenere proprio tutte quelle circa 150.000 voci che a

## Alcune riflessioni di carattere non tecnico sulla gestione degli ordini

DI ANTONIO PERONI, FARMACISTA

volte ci capita di ordinare. In questi casi, normalmente, l'ordine, previa telefonata per procurare il prodotto, viene consegnato alla farmacia nel giro di pochissimi giorni. E questo non è poco.

Questa situazione siamo abituati a incontrarla anche nel mondo del parafarmaco e degli integratori salutistici. Come avrete già intuito, le referenze sulle quali vorrei fare alcune riflessioni non sono queste. Vorrei invece parlare di etico e provare ad analizzare i casi più frequenti e fastidiosi.

### FARMACI CONTINGENTATI

Le cooperative di farmacisti e i distributori in genere si ritrovano in una situazione paradossale, per cui, in anni di crisi economica, come si apprende dai media, dal livello di disoccupazione crescente, e dai

portafogli semivuoti a cui siamo abituati, ordinano settimanalmente un certo numero di pezzi; questi ordini vengono regolarmente decurtati anche di cinque, sette volte, dalla ditta produttrice.

Su un ordine della farmacia di venti pezzi, ne vengono consegnati due terzi. Il farmacista si scaglia contro l'innocente telefonista di turno e chiede spiegazioni sul perché di questa situazione, ma lei non ha molte risposte. Se però capita l'occasione di parlare con un direttore acquisti della cooperativa, si scoprono cose interessanti. Si scopre, per esempio, che il tal farmaco contingentato in Italia ha un prezzo decisamente inferiore rispetto al resto dell'Europa che conta, ragion per cui l'azienda produttrice ha un doppio interesse a renderlo irreperibile nel nostro Paese, perché produrlo per l'estero garantisce maggiori profitti.

Aggiungiamo un altro elemento a completamento del quadro. Un giorno entra nella tua farmacia un informatore che ti propone di fare ordini diretti alla tale azienda attraverso un numero verde, a volte dedicato a un solo prodotto... Ma, vi rendete conto? Quindi, se in farmacia abbiamo cento righe di ordine di etico da evadere, dobbiamo fare cento telefonate? Per non parlare poi del famoso co-marketing, invenzione italiana che frammenta la produzione e amplifica i costi nascosti della filiera, costretta a gestire un numero di referenze per ogni principio attivo tanto alto quanto inutile. E noi accettiamo tutto questo? Non dimentichiamoci che la forza della farmacia, in ambito logistico, è data dalla possibilità, importantissima, di attingere, più volte al giorno, a magazzini che ci consegnano i farmaci in due ore circa; questo ci consente di soddisfare le richieste senza appesantirci troppo a livello di giacenze con conseguenti vantaggi a livello finanziario e gestionale. Se tiene la distribuzione intermedia, e soprattutto quella di proprietà dei farmacisti, è garantito il futuro della farmacia all'interno della filiera; altrimenti, saremo un terminale senza potere contrattuale nelle mani delle multinazionali e potranno fiorire altri canali di distribuzione che ci salteranno e ci danneggeranno. E il danno sarà grande anche per il cittadino-utente. Abbiamo il dovere e il diritto di opporci, qualora esistesse, a un progetto di indebolimento della farmacia operato attraverso la modificazione della distribuzione che faticosamente abbiamo realizzato negli ultimi decenni.