

# 4° Rapporto Annuale sulla Farmacia



# IV° Rapporto Annuale sulla Farmacia

| <b>Indice</b>   | <i>pag</i> |
|---|------------|
| <b>Premessa</b>   | 2          |
| <b>Introduzione</b>   | 3          |
| <b>Nota metodologica</b>  | 4          |
| <b>Principali risultati</b>   | 6          |
| Rapporto tra farmacisti, farmacia e cittadini con patologia cronica             | 10         |
| Farmacie e campagna vaccinale   | 13         |
| Tamponi e test sierologici  | 23         |
| Green Pass  | 24         |
| Servizi e riorganizzazione delle attività                                       | 25         |
| Prevenzione e supporto all'aderenza terapeutica                                 | 30         |
| Innovazione digitale nella relazione con l'utenza e nella erogazione di servizi | 35         |
| Approvvigionamento di farmaci, presidi e dispositivi                            | 38         |
| Farmaci equivalenti   | 39         |
| <b>Conclusioni</b>  | 40         |
| <b>Ringraziamenti</b>   | 42         |

Il “Rapporto Annuale sulla Farmacia, presidio del SSN” sin dalla sua genesi ha avuto la peculiarità di focalizzarsi sul contributo della farmacia nel portare la sanità più vicina al cittadino e, al contempo, nel dare risposte di natura socio-sanitaria a soggetti e comunità fragili, in primis a pazienti con patologia cronica e a quei cittadini che vivono nelle Aree Interne del Paese. Per questo lo riteniamo un prezioso strumento di politica pubblica.

Questa quarta annualità si pone in continuità con l’edizione 2020 incentrandosi in particolare sul ruolo dei farmacisti e delle farmacie nel contesto della pandemia da Covid-19, e consente di:

- Tracciare l’evoluzione della Farmacia dei servizi e del profilo professionale del farmacista nel contesto pandemico, del ruolo sociale e sanitario svolto nella Assistenza territoriale, in particolare nella presa in carico dei bisogni dei cittadini con patologia cronica.
- Rilevare il contributo delle farmacie nelle vaccinazioni anti SARS-CoV-2, nell’effettuazione di tamponi e test sierologici.
- Verificare il superamento delle criticità rilevate nell’edizione 2020.
- Individuare quali tra le novità implementate dalle farmacie nel corso del 2020 siano o potranno divenire acquisizioni stabili.
- Ricostruire un benchmark rispetto ad alcuni servizi, mappare le differenze regionali e fotografare le disuguaglianze nel territorio italiano e nelle Aree Interne.

Per quanto detto sopra, riteniamo il presente lavoro un prezioso strumento a disposizione di Istituzioni, stakeholder, media e opinione pubblica per qualificare sempre meglio la relazione tra farmacia, farmacista e cittadino in un’ottica di reciproca fiducia, scambio e collaborazione.

*Anna Lisa Mandorino*  
Segretaria generale Cittadinanzattiva

*Marco Cossolo*  
Presidente Federfarma

## Introduzione

Nel corso di quest'ultimo anno, le farmacie in Italia sono riuscite a garantire pressoché tutti i servizi e a confermarsi primo presidio e prezioso canale di accesso al SSN, a testimonianza di una capacità di reazione alla pandemia quasi immediata, aspetti riconosciuti ed apprezzati da pazienti e cittadini: l'80% dei pazienti affetti da una patologia cronica dichiara di avere una propria farmacia di fiducia e, durante il 2021, nel 37% dei cittadini intervistati è accresciuta la fiducia nei confronti dei farmacisti, in linea con un significativo aumento, a detta dell'84% dei farmacisti, di richieste di consigli e consulenze da parte della popolazione.

Il IV° “Rapporto Annuale sulla Farmacia presidio del SSN”, redatto<sup>1</sup> come sempre dall'Agenzia di valutazione civica di Cittadinanzattiva in partnership con Federfarma e con il contributo incondizionato di Teva, segnala da un lato il superamento di criticità riscontrate nel 2020 ed aventi a che fare con la temporanea interruzione di alcuni servizi piuttosto che con il reperimento di DPI; dall'altro, la conferma da parte delle farmacie della propria propensione ad essere attivamente impegnate anche in azioni di prevenzione e a supporto della aderenza alle terapie (benché risultino ancora servizi troppo poco fruiti dai pazienti con patologia cronica), nonché ad essere riconosciute quale principale punto di riferimento per la cittadinanza sul versante dei farmaci equivalenti.

Per quanto riguarda l'adesione alla campagna vaccinale anti SARS-CoV-2 si registra un *working in progress* incoraggiante: il 25% delle farmacie interpellate dichiara di aver già aderito alla campagna vaccinale, mentre una percentuale leggermente inferiore (pari al 23%) afferma di essere in fase di adesione.

In concreto, l'annuale Rapporto sulle farmacie oltre che a confermare aspetti di fiducia, accessibilità e prossimità già emersi in epoca pre-pandemica, nonché di flessibilità (elemento che ha caratterizzato la reazione delle farmacie alla prima ondata della pandemia di inizio 2020), segnala un importante elemento di dinamicità: la pandemia ha nei fatti accelerato l'evoluzione del ruolo del farmacista, ora impegnato anche sul versante di tamponi, test sierologici e vaccinazioni, preludio ad un maggior coinvolgimento delle farmacie nelle cosiddette vaccinazioni di routine. L'auspicio è un convinto sostegno delle Istituzioni alle farmacie anche attraverso lo strumento del PNRR, affinché riescano nel più breve tempo possibile a rendere quanto più omogenei su tutto il territorio nazionale gli standard di qualità dei servizi offerti alla cittadinanza: anche da questi segnali passa l'obiettivo della riduzione delle disuguaglianze in sanità.

---

<sup>1</sup> Il presente Rapporto è stato redatto da Maria Vitale in collaborazione con Maria Eugenia Morreale.

## Nota metodologica

Per l'attività di raccolta dati sono stati ideati due strumenti di indagine:

- **Questionario rivolto ai Farmacisti:** ospitato sul sito di Federfarma, compilabile direttamente dai farmacisti accedendo all'apposita Area riservata.
- **Survey online dedicata a cittadini e pazienti** su temi speculari a quelli rivolti ai farmacisti.

Alla raccolta dei dati, svoltasi da settembre a novembre 2021, hanno partecipato:

- **658 farmacie:** di queste, il 39% si colloca in una zona rurale del Paese, il 61% rientra o è candidata a rientrare nella Sperimentazione della Farmacia dei Servizi.

Nei grafici, il punto di vista dei farmacisti è contrassegnato con la seguente icona:

### Farmacie



- **3033 pazienti con patologia cronica o rara<sup>2</sup>,** a forte maggioranza femminile (70%). Il 67% soffre di una patologia, il 21% di due, l'11% di tre o più patologie. Vivono per lo più in una città di provincia (47%), grande città (25%), in campagna (20%), paesino montano/lacustre (6%).

Nei grafici, il punto di vista dei pazienti con patologia cronica è contrassegnato con la seguente icona:

### Pazienti



### I temi oggetto di indagine

- **Prevenzione:** promozione della salute; individuazione di soggetti a rischio patologie croniche e screening.
- **Servizi:** garantiti, sospesi o attivati durante l'emergenza Covid-19.
- **Innovazione digitale** nella relazione con l'utenza ed erogazione di servizi.
- **Farmaci Presidi e Dispositivi:** approvvigionamento; farmaci equivalenti, Distribuzione per Conto; consegna a domicilio dei farmaci.
- **Adesione alla campagna vaccinale:** potenzialità vaccinale; gestione delle prenotazioni, approvvigionamento dosi vaccinali; prospettive per il futuro delle vaccinazioni in farmacia; eventuali criticità nella implementazione della campagna vaccinale in farmacia.
- **Tamponi e Test sierologici:** effettuazione e relativi costi.
- **Green Pass:** rilascio della certificazione.
- **Rapporto con i cittadini e pazienti:** richiesta di consulenza e grado di fiducia da parte degli utenti.

---

<sup>2</sup> La Survey è stata veicolata nella rete del Coordinamento nazionale delle Associazioni dei Malati Cronici (CnAMC). Segue l'elenco delle principali patologie dei pazienti che hanno partecipato alla Survey: Artrite reumatoide, Artrosi, Asma e BPCO, Celiachia, Cirrosi epatica, Connettivite mista, Diabete, Dislipidemie, Dolore cronico, Endometriosi, Epilessia, Fibromialgia, HIV, Incontinenza, Scompenso cardiaco - Infarto miocardio, Insufficienza renale, Ipercolesterolemia, Iperensione, Lupus eritematoso sistemico, Maculopatia, Malattia Autoimmune, Malattia vascolare periferica, Miastenia, Neurofibromatosi, Osteoporosi, Parkinson, Patologie intestino, Sindrome di Sjogren, Talassemia, Tiroide, oltre ad alcune patologie rare.

## **Valori e limiti del presente lavoro**

I dati raccolti non hanno la pretesa di rappresentare un campione statistico scientificamente rappresentativo, tuttavia ciò non riduce il valore del lavoro di monitoraggio e di analisi civica svolto. Infatti la rilevazione in sé può essere considerata comunque indicativa delle questioni di maggior rilievo tra quelle oggetto di approfondimento, e sufficiente ad elaborare proposte volte a rafforzare il ruolo della Farmacia nella sua capacità di rispondere ai bisogni sociali e di salute dei cittadini non solo nel contesto dell'emergenza Covid-19, ma anche nella riorganizzazione dell'Assistenza Territoriale.

Per maggiori dettagli sul progetto si rimanda alla relativa pagina web<sup>3</sup>.

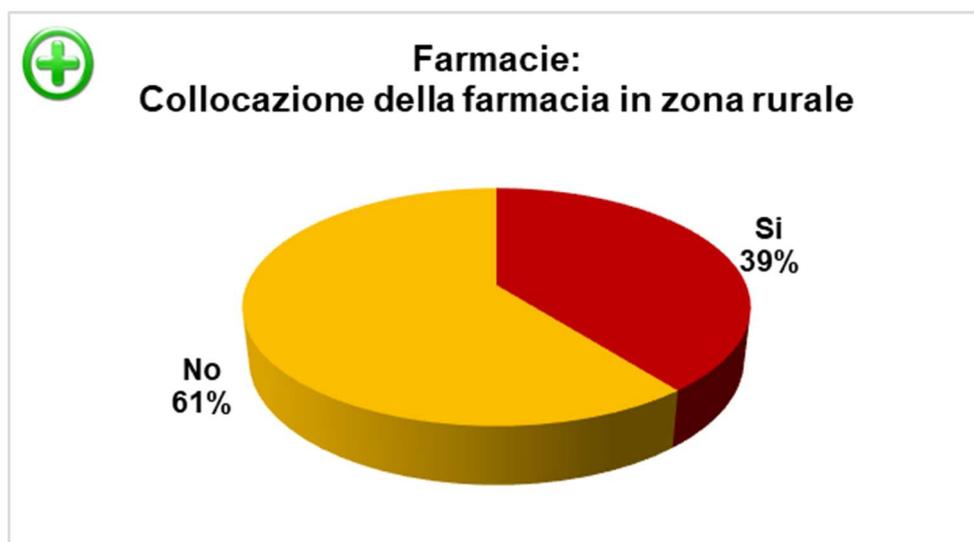
---

<sup>3</sup> [www.cittadinanzattiva.it/progetti-e-campagne/salute/14320-4-rapporto-annuale-sulla-farmacia-presidio-di-salute-sul-territorio.html](http://www.cittadinanzattiva.it/progetti-e-campagne/salute/14320-4-rapporto-annuale-sulla-farmacia-presidio-di-salute-sul-territorio.html)

## PRINCIPALI RISULTATI

### Le farmacie

Tra le farmacie che hanno preso parte all'indagine le Regioni maggiormente rappresentate sono il Piemonte, la Lombardia e l'Emilia Romagna. Nel 39,4% le farmacie sono collocate in zona rurale e, di queste, la maggioranza (84,9%) in un centro abitato con meno di 3000 abitanti.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

| Farmacie: collocazione in zona rurale                        | %     |
|--|-------|
| Centro abitato con meno di 3000 abitanti (rurale sussidiata) | 84,9% |
| Centro abitato con meno di 5000 abitanti                     | 15,1% |
| Totale   | 100%  |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

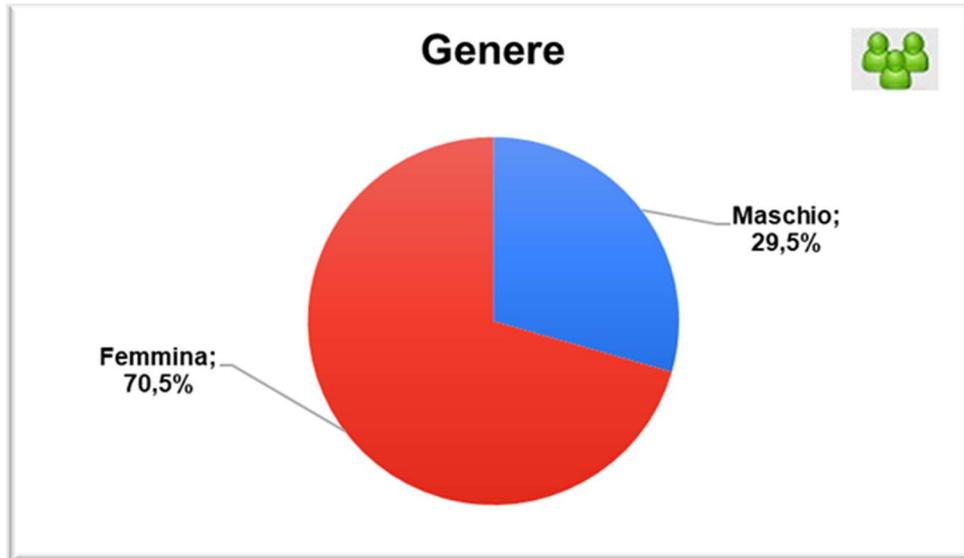
Il 75% delle farmacie ha preso parte anche all'indagine dello scorso anno.

| Farmacie: partecipazione alle precedenti indagini del "Rapporto annuale sulla Farmacia. | %     |
|---|-------|
| 2020  | 75,2% |
| 2019  | 44,1% |
| 2018  | 43,1% |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

## I pazienti

I pazienti che hanno partecipato alla Survey sono a maggioranza femminile (70%). Le fasce d'età maggiormente rappresentate sono 31 - 50 anni (37,8%) e 51 - 63 anni (25,5%).

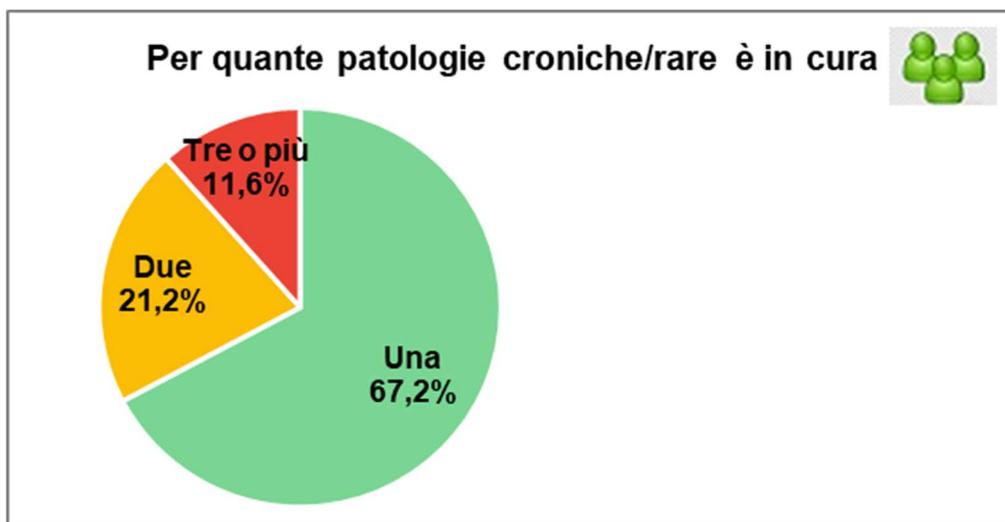


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

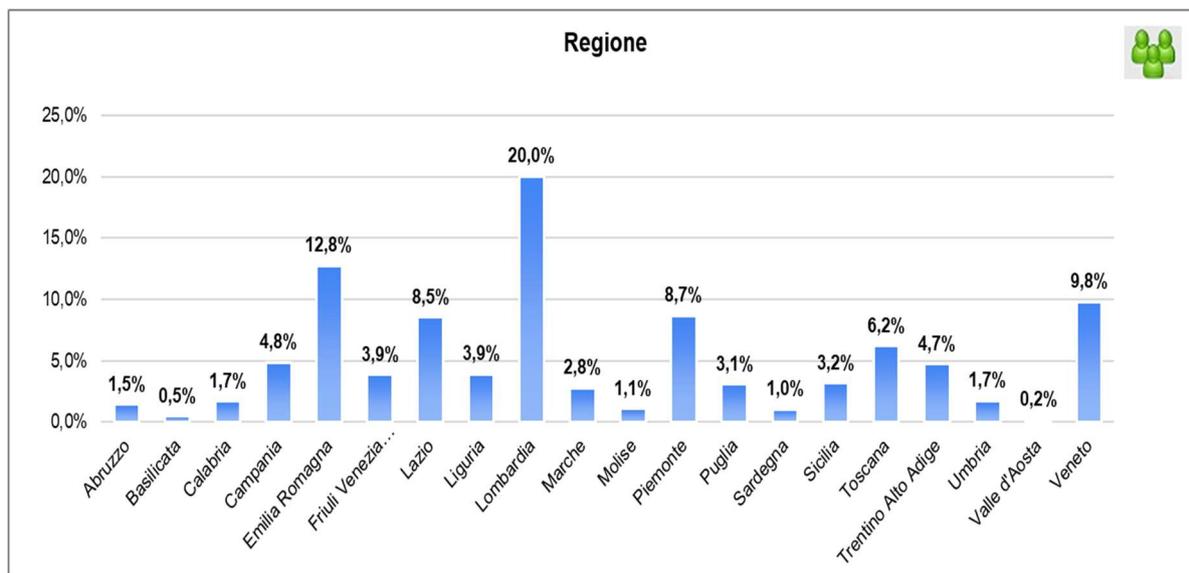
| Pazienti: Fascia d'età | %     |
|------------------------|-------|
| Meno di 18 anni        | 13,8% |
| 18 - 30 anni           | 12,5% |
| 31 - 50 anni           | 37,8% |
| 51 - 63 anni           | 25,5% |
| 64 - 74 anni           | 8,4%  |
| 75 - 84 anni           | 1,8%  |
| Oltre 85 anni          | 0,1%  |
| Totale                 | 100%  |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Il 67% dei pazienti soffre di una patologia, il 21% di due, l'11% di tre o più patologie.

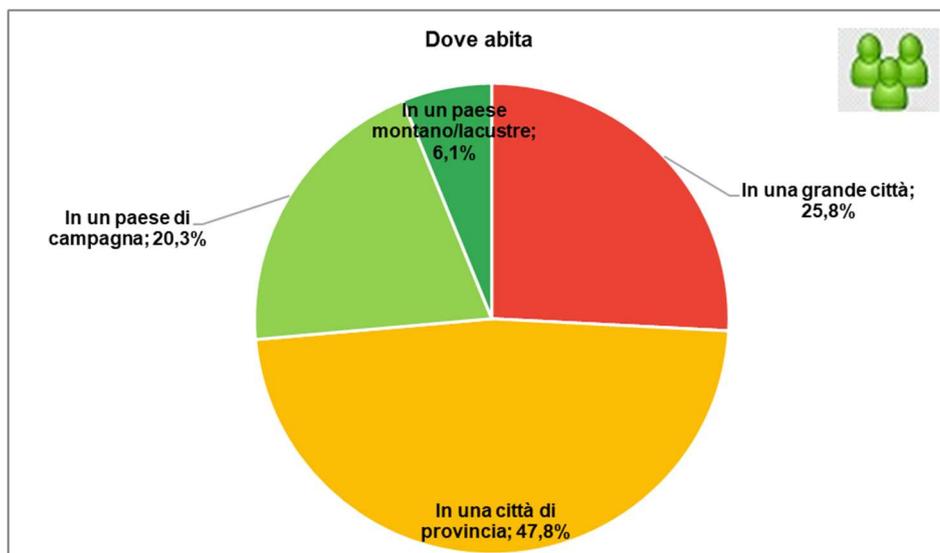


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Le persone coinvolte nella survey vivono per lo più in una città di provincia (47%), grande città (25%), in campagna (20%), paesino montano/lacustre (6%), luoghi nei quali la farmacia è il presidio maggiormente prossimo o più facilmente raggiungibile rispetto ad altri presidi sanitari.



*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

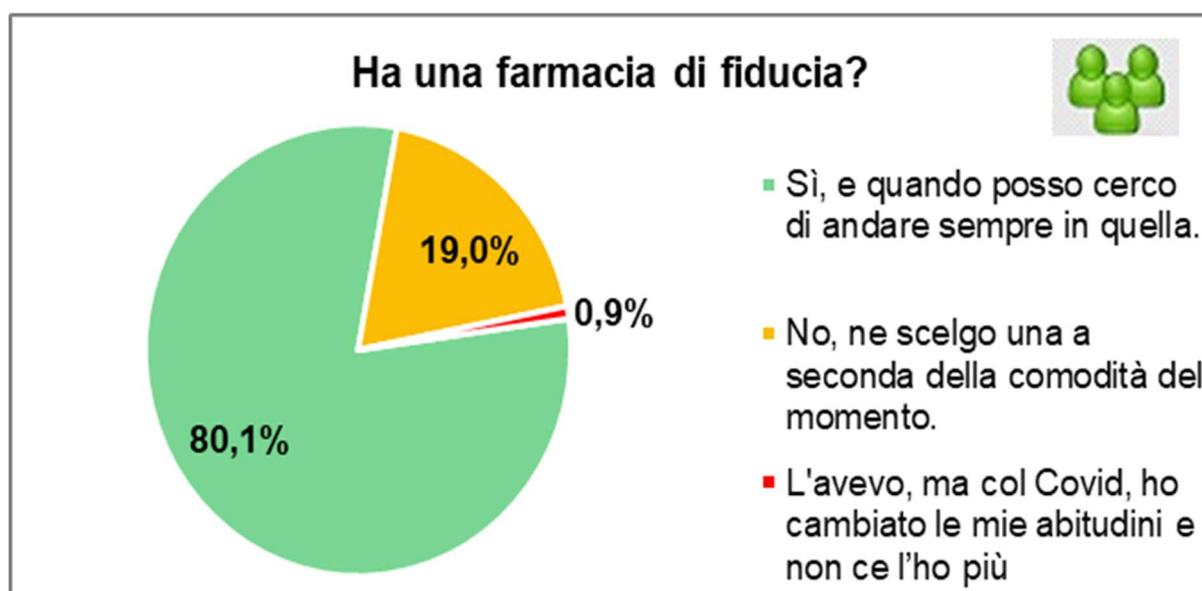
| Pazienti: Nella zona in cui abita sono presenti e/o facilmente raggiungibili (multipla): | %      |
|--|--------|
| Farmacie (private e/o comunali)  | 94,50% |
| Ospedale   | 83,30% |
| Ambulatori Specialistici della ASL   | 75,60% |

*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

## Rapporto tra farmacisti, farmacia e cittadini con patologia cronica

Fiducia, valore della prossimità e senso di sicurezza nell'accesso caratterizzano il rapporto dei cittadini con la farmacia ed i farmacisti.

L'80% dei pazienti ha una farmacia di fiducia, che sceglie sulla base della prossimità (70%), e quasi tutti si sentono protetti/garantiti dalle misure poste in essere all'interno delle farmacie contro la diffusione del Covid-19.

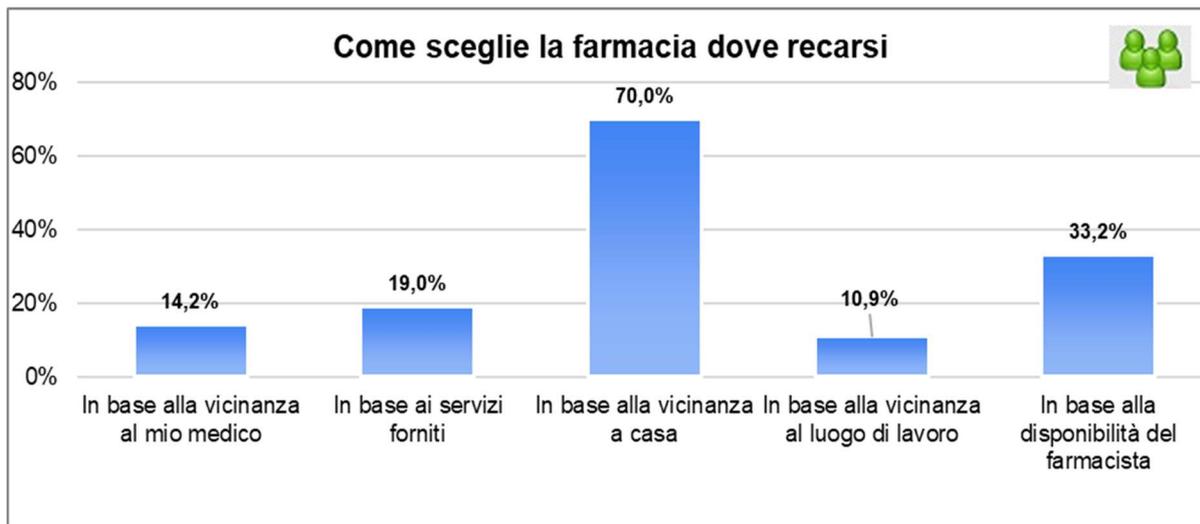


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

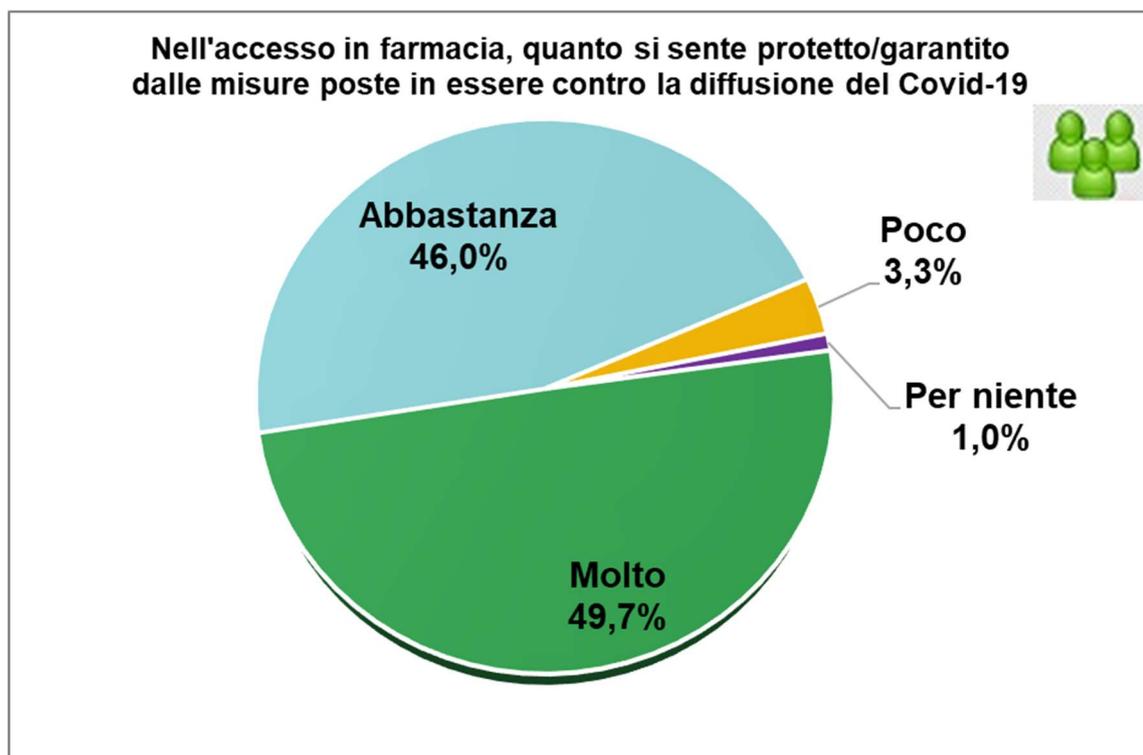
| Pazienti: Come sceglie la farmacia dove recarsi? (multipla) | %     |
|---|-------|
| In base alla vicinanza a casa                               | 70%   |
| In base alla disponibilità del farmacista                   | 33,2% |
| In base ai servizi forniti <sup>4</sup>                     | 19%   |
| In base alla vicinanza al mio medico                        | 14,2% |
| In base alla vicinanza al luogo di lavoro                   | 10,9% |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

<sup>4</sup> Es. giornate di check-up, misurazione della pressione, tamponi, etc

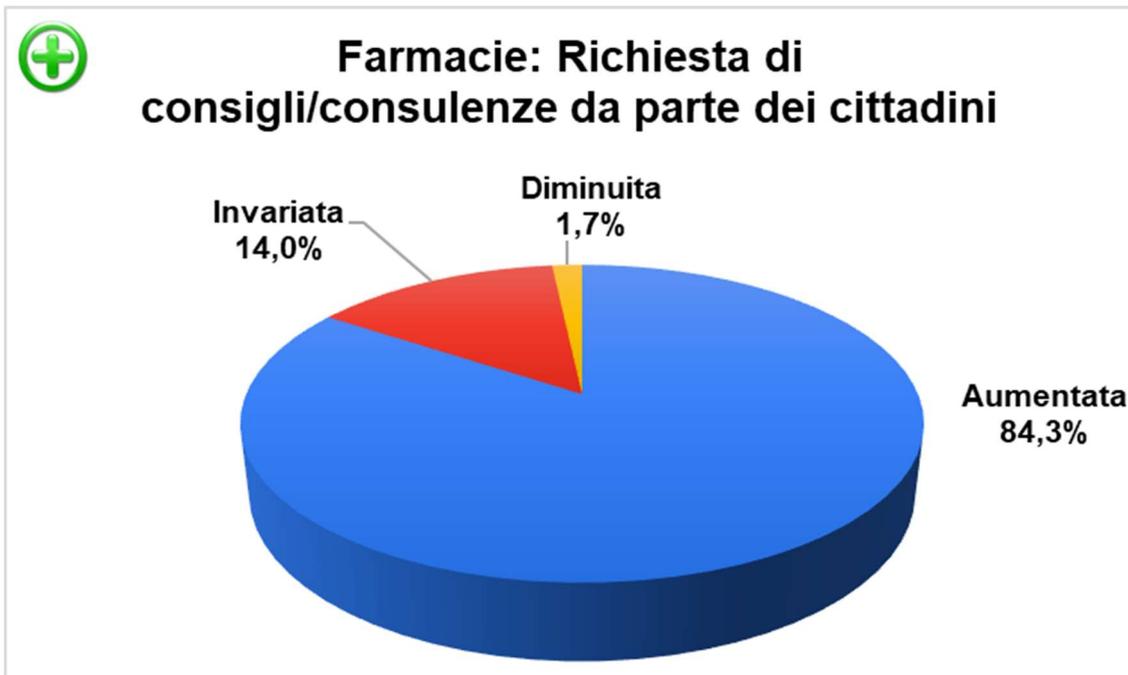


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

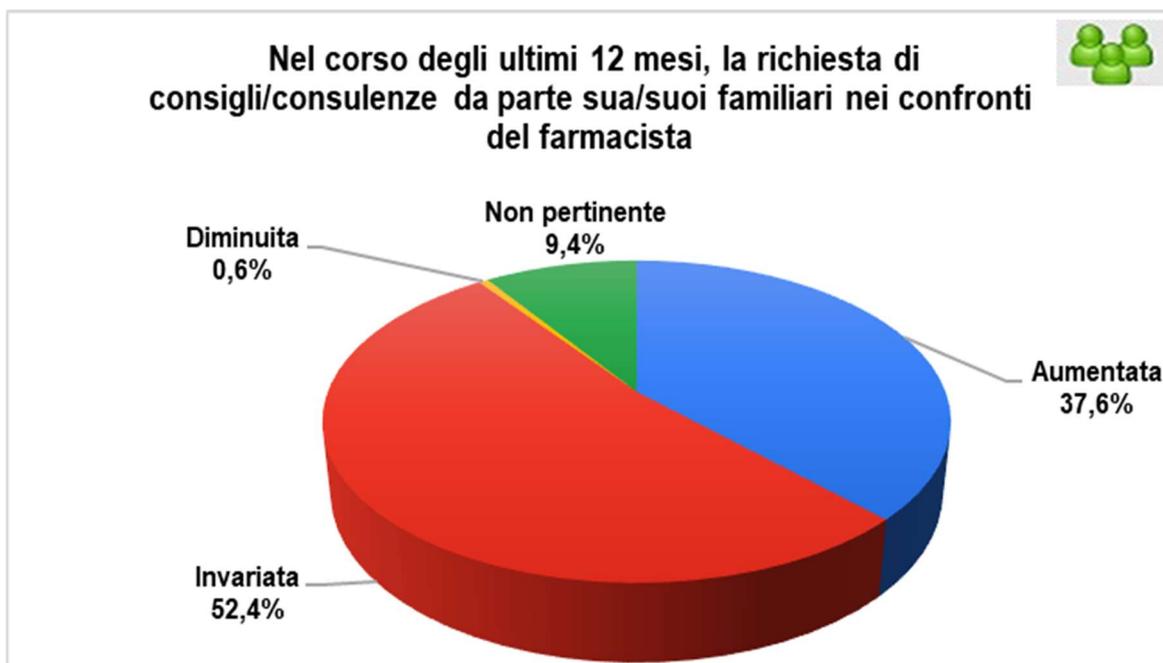


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

L'84,3% dei farmacisti dichiara che nel corso degli ultimi 12 mesi la richiesta di consigli e consulenze da parte dei cittadini è aumentata.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

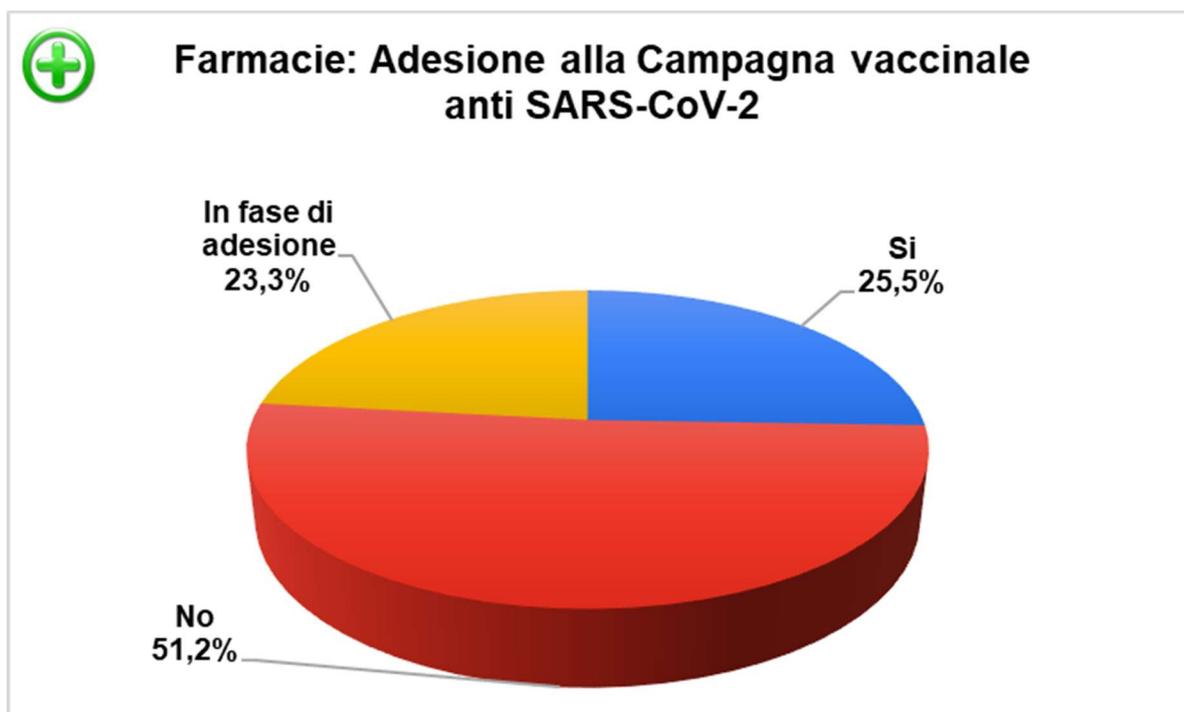
## Farmacie e campagna vaccinale

L'edizione 2021 del Rapporto registra la novità dell'attivo coinvolgimento delle farmacie nella campagna vaccinale anti SARS-CoV-2. Come ampiamente riportato dai mezzi di comunicazione, il 29 marzo 2021 è stato firmato l'Accordo quadro tra il Governo, le Regioni e le Province autonome e FEDERFARMA e ASSOFARM, per la somministrazione dei vaccini anti SARS-CoV-2 in farmacia da parte dei farmacisti, in attuazione dell'articolo 1, comma 417, della Legge di Bilancio 2021, come modificato dall'articolo 20 del decreto-legge 22 marzo 2021, n. 41 cosiddetto DL Sostegni<sup>5</sup>.

Come anticipato, pressoché metà delle farmacie coinvolte nell'indagine ha già aderito o sta aderendo alla campagna vaccinale.

Tra le farmacie aderenti le sessioni vaccinali vengono svolte prevalentemente in ambiente interno alla farmacia (50%), solo in pochi casi (12%) in ambiente esterno/adiacente.

Di contro, tra le farmacie (51% del campione intervistato) che non hanno aderito né sono in procinto di aderire alla citata campagna vaccinale, sono proprio gli impedimenti di tipo logistico/organizzativo a risultare i più ricorrenti (84%).



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

<sup>5</sup>Cfr: [www.federfarma.it/Edicola/Ultime-notizie/02-04-2021-14-50-35.aspx](http://www.federfarma.it/Edicola/Ultime-notizie/02-04-2021-14-50-35.aspx)

| <b>Farmacie: Motivi della mancata adesione alla Campagna vaccinale da parte della farmacia (multipla)</b> | <b>%</b> |
|---|----------|
| Per scelta del titolare   | 19,9%    |
| No, pur volendo aderire, manca ancora l'Accordo Regionale   | 2,1%     |
| Difficoltà di tipo logistico/organizzativo (spazi inadeguati/personale insufficiente)                     | 84,0%    |
| Difficoltà ad ottenere l'autorizzazione amministrativa per allestire spazi esterni                        | 2,1%     |
| Altro   | 4,7%     |

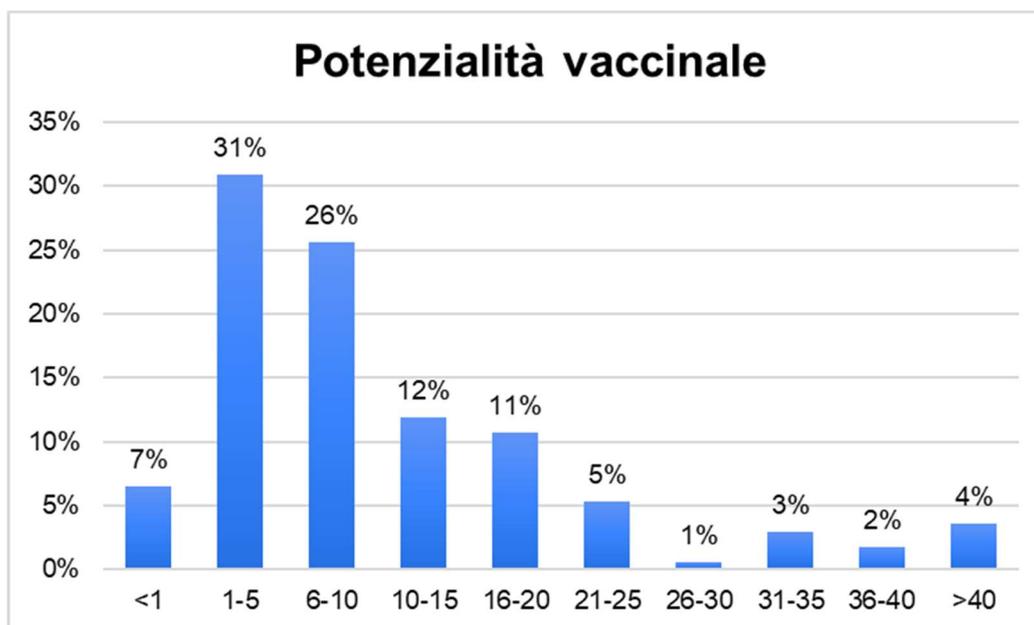
Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Nelle farmacie impegnate nella campagna vaccinale, il numero di farmacisti già abilitati all'esecuzione della somministrazione dei vaccini è tra i 2 e i 4 farmacisti.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Al momento, la potenzialità vaccinale/Die della farmacia (numero vaccinazioni effettuabile al giorno) dichiarata dal 57% delle farmacie è nell'ordine di poche decine al giorno; nessuna supera le 40 vaccinazioni al giorno.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

| <b>Farmacie: Personale dedicato alla sessione vaccinale</b>   | <b>%</b>    |
|---|-------------|
| - Esclusivamente il farmacista formato, gestendo anche la parte burocratica/amministrativa  | 58,9%       |
| - Il farmacista formato si dedica alla preparazione del vaccino e all'inoculazione, mentre altro personale (farmacista o collaboratore) si dedica alla parte burocratica amministrativa | 31,5%       |
| - Altro   | 9,5%        |
| <b>Totale</b>   | <b>100%</b> |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

| <b>Farmacie: Dove vengono svolte le sessioni vaccinali</b>  | <b>%</b>    |
|---|-------------|
| - In ambiente interno alla farmacia, separato dal locale di vendita, esclusivamente dedicato all'iter vaccinale durante in orario di apertura al pubblico | 50,6%       |
| - Nei locali della farmacia durante l'orario/giorni di chiusura al pubblico   | 35,7%       |
| - In ambiente esterno adiacente/in prossimità della farmacia, appositamente allestito (es. gazebo)  | 11,9%       |
| - Altro   | 1,8%        |
| <b>Totale</b>   | <b>100%</b> |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

| <b>I locali adibiti alla somministrazione dei vaccini</b>                            | <b>%</b>    |
|--|-------------|
| Erano già idonei   | 57,7%       |
| Sono stati adeguati in occasione dell'avvio della campagna vaccinale anti SARS-CoV-2 | 42,3%       |
| <b>Totale</b>  | <b>100%</b> |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

| <b>Farmacie: Tipologia<sup>6</sup> vaccini somministrato in farmacia</b> | <b>%</b>    |
|--|-------------|
| Vaccino Vaxzevria di Oxford/AstraZeneca                                  | 7,8%        |
| Vaccino Janssen di (Janssen Cilag/Johnson & Johnson)                     | 20,9%       |
| Vaccino Comirnaty di BioNtech/Pfizer                                     | 45,2%       |
| Vaccino Moderna della ditta Moderna                                      | 26,1%       |
| <b>Totale</b>  | <b>100%</b> |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Ad approvvigionare le farmacie delle dosi vaccinali sono innanzitutto le ASL tramite il canale della DPC (70%), e la distribuzione intermedia (24%). La periodicità della consegna è settimanale (54%) piuttosto che sulla base delle prenotazioni effettuate (33%). In genere le dosi ricevute sono risultate sufficienti rispetto alle prenotazioni (68%), eccessive nel 7% e insufficienti solo nell'1% dei casi.

| <b>Farmacie: La quantità di dosi ricevute è:</b>              | <b>%</b>    |
|---|-------------|
| - Insufficienti rispetto alle prenotazioni                    | 1,8%        |
| - Sufficienti rispetto alle prenotazioni                      | 68,5%       |
| - Eccessive rispetto alle prenotazioni effettive <sup>7</sup> | 7,1%        |
| - Altro   | 22,6%       |
| <b>Totale</b>   | <b>100%</b> |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Diverse le modalità di prenotazione della vaccinazione in farmacia, sporadici i casi in cui i cittadini hanno riscontrato difficoltà nel prenotarsi (11%).

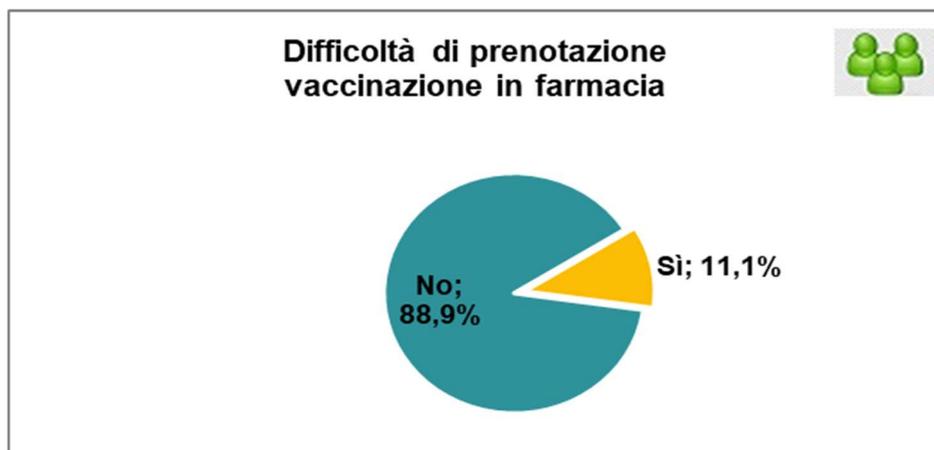
| <b>Farmacie: Modalità' di prenotazione della vaccinazione in farmacia da parte dei cittadini (multipla)</b> | <b>%</b> |
|---|----------|
| Recandosi direttamente in farmacia per prendere appuntamento  | 85,9%    |
| Telefonando in farmacia   | 67,3%    |
| On-line tramite App/Piattaforma/Sito della Farmacia   | 13,5%    |
| On-line sul Portale della ASL   | 10,3%    |
| On-line sul Portale della Regione   | 23,7%    |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

<sup>6</sup> **Vettore virale** :Vaccino Vaxzevria di Oxford/AstraZeneca (ex Covid-19 Vaccine AstraZeneca); Vaccino Janssen di (Janssen Cilag/Johnson & Johnson).

**mRNA** (Vaccino Comirnaty di BioNtech/Pfizer; Vaccino Moderna della ditta Moderna)

<sup>7</sup> Ad esempio, dosi non consumate per rinuncia da parte di cittadini prenotati.



*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

| <b>Farmacie: A prenotazione effettuata il cittadino/ricive/può scaricare preventivamente alla seduta vaccinale (multipla):</b> | <b>%</b> |
|--|----------|
| La Scheda/Nota Informativa AIFA dei Vaccini disponibili  | 74,8%    |
| Il modulo di consenso informato  | 89,1%    |
| Informativa sul trattamento dei dati   | 76,9%    |
| Il modulo triage pre-vaccinale, idoneità/inidoneità del soggetto   | 72,8%    |
| La scheda anamnestica  | 77,6%    |

*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

| <b>Farmacie: La Regione/Provincia Autonoma nell'Accordo Regionale/Provinciale ha individuato la popolazione target eleggibile alla vaccinazione in farmacia?</b> | <b>%</b>      |
|--|---------------|
| Si   | 70,2%         |
| No   | 29,8%         |
| <b>Totale</b>  | <b>100,0%</b> |

*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

| <b>Farmacie: La Regione/Provincia Autonoma nell'Accordo Regionale/Provinciale ha definito criteri di priorità di accesso alla vaccinazione per la popolazione target?</b> | <b>%</b>      |
|---|---------------|
| Si  | 34,5%         |
| No  | 65,5%         |
| <b>Totale</b>   | <b>100,0%</b> |

*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

| <b>Farmacie: Dall'inizio delle sessioni vaccinali nella sua farmacia ad oggi, ci sono stati dubbi o problemi nella identificazione dei soggetti da escludere?</b> | <b>%</b>    |
|---|-------------|
| Si  | 20,2%       |
| No  | 79,8%       |
| <b>Totale</b>   | <b>100%</b> |

*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

| Dall'avvio delle somministrazioni dei vaccini ad oggi, si sono verificati casi di reazioni avverse? | %     |
|---|-------|
| Si  | 4,2%  |
| No  | 95,8% |
| Totale  | 100%  |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Il 4% dei farmacisti dichiara essersi verificate reazioni avverse. In realtà, dalle spiegazioni riportate emerge una più generale preoccupazione nella corretta identificazione *ex ante* dei soggetti eleggibili alla vaccinazione presso le farmacie e relativa gestione di eventuali complicanze, e non necessariamente l'insorgenza di reazioni avverse in senso stretto. Infatti i farmacisti specificano che in alcuni casi si sono dovuti informare meglio, hanno consultato il Medico di Medicina Generale o lo specialista di riferimento, lì dove necessario hanno reindirizzato il paziente presso ASL, Hub, Strutture Ospedaliere abilitate, Centri Covid, Centri vaccinali.

Di fatto la corretta individuazione del target di cittadini per i quali i farmacisti sono abilitati alla somministrazione dei vaccini ricorre tra le **principali difficoltà da loro sperimentate nella implementazione della campagna vaccinale**. Tali difficoltà sono ascrivibili a cinque macro aree che, se non gestite con la dovuta attenzione e il necessario supporto, potrebbero rivelarsi delle vere e proprie criticità. Nelle risposte, si possono cogliere anche le preoccupazioni di quelle farmacie prossime alla somministrazione.

**Approvvigionamento e gestione delle dosi:** “approvvigionamento vaccini”; “mancanza di vaccini somministrabili a tutte le fasce d'età”; “scarso approvvigionamento dei vaccini al momento del bisogno”; “confezioni multiple per poche dosi di vaccino”; “organizzazione slot vaccinali”; “i flaconi contengono 11 dosi”; “conservazione vaccini”; “eccessivo numero di dosi per flacone”.

**Logistica (luoghi/tempi) e organizzazione del lavoro:** “idoneità di luoghi interni”; “spazi da adeguare”; “rischio contaminazione personale e locali della farmacia”; “adeguamento locali e percorsi interni”; “spazi e tempi richiesti”; “gestione organizzativa”; “difficoltà organizzative”; “organizzazione”; “tempistiche”; “organizzazione logistica per spazi e numero di persone coinvolte nella vaccinazione”; “organizzazione dell'organico: troppo pochi farmacisti per sopperire alle miriadi di servizi da proporre al cittadino”.

**Agenda prenotazioni:** “prenotazioni e gestione dei flussi”; “rispetto orari”; “regolamentazione flussi”; “organizzazione negli appuntamenti”; “reclutamento dei cittadini

da vaccinare ed organizzazione agende”; “disdette improvvise”; “raggruppare i vaccinand”; “difficile gestire i richiami”; “non ancora attiva, comunque la difficoltà, presunta, nel reperire 10 pazienti nell'arco delle 6 ore di durata del vaccino Moderna”.

**Burocrazia e interazione con Servizio Sanitario Regionale:** “piattaforma informatica regionale non semplice”; “gli ispettori dell'ASL in sede ispettiva hanno avuto una posizione ostile e ostruzionistica”; “meno burocrazia, maggior sostegno”; “la Regione non crede nel coinvolgimento delle farmacie”; “burocrazia”; “chiarezza nelle informazioni dalle Istituzioni”; “remunerazione”; “coordinazione comunicazione”; “troppi vincoli”; “aspettiamo l'accordo con l'ASL per avviare le vaccinazioni”.

**Patient safety (identificazione soggetti elegibili e possibili complicanze):** “rischio gestione reazioni avverse dei pazienti”; “gestione emergenza e reazioni avverse”; “assenza del medico”; “rischio penale in caso di problemi in seguito alla vaccinazione”; “possibili effetti anafilattici mortali al paziente di difficile gestione non essendo medici”; “Defibrillatore Semiautomatico (DAE) deve essere obbligatorio in farmacia”; “organizzazione diversa sia sul tipo di vaccino che dei pazienti, riducendo i rischi”; “non ancora attiva, comunque il timore di reazioni allergiche da parte dei pazienti”.

Inevitabilmente, queste difficoltà hanno portato ad un accumulo di “stress”, come candidamente ammesso da alcuni farmacisti.

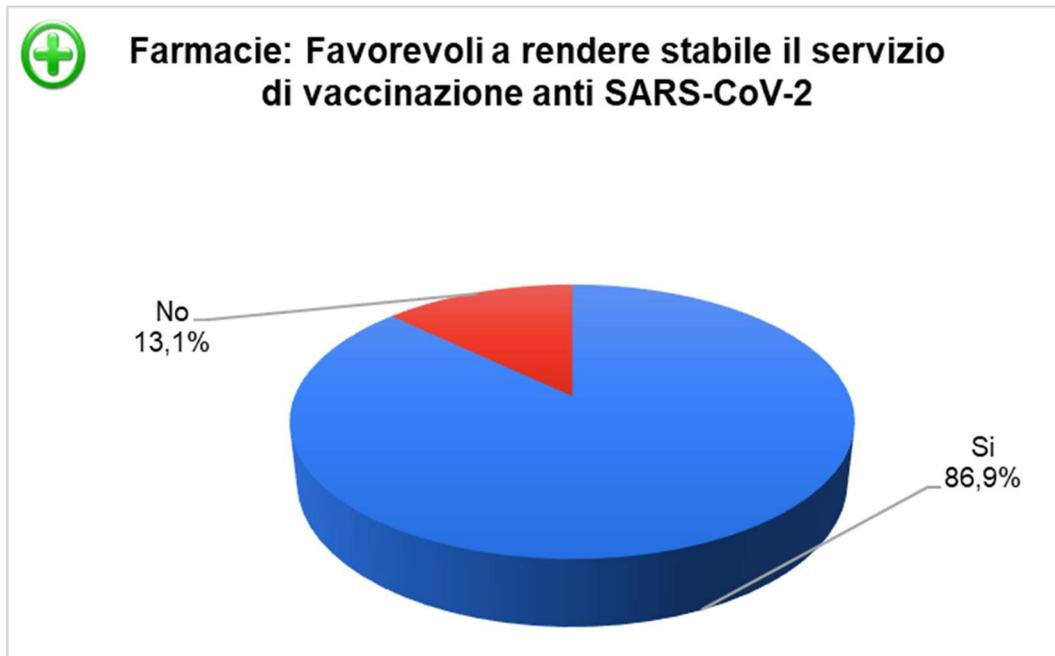
| La farmacia rientrante nella Sperimentazione della Farmacia dei Servizi | La farmacia ha aderito alla Campagna vaccinale anti SARS-CoV-2 |       |      | La farmacia effettua Tamponi rapidi antigenici |       |      | La farmacia effettua Test sierologici |       |      |
|---|--|-------|------|--|-------|------|---------------------------------------|-------|------|
|   | Si   | No    | Tot  | Si   | No    | Tot  | Si                                    | No    | Tot  |
| Si  | 56,0%  | 44%   | 100% | 64,4%  | 35,6% | 100% | 32,3%                                 | 67,7% | 100% |
| No  | 37,5%  | 62,5% | 100% | 45,7%  | 54,3% | 100% | 23,0%                                 | 77,0% | 100% |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Dalla tabella precedente, si evince come le farmacie rientranti nella Sperimentazione della Farmacia dei Servizi si siano sentite più pronte delle farmacie non rientranti nella Sperimentazione: sia nell'aderire alla campagna vaccinale anti SARS-CoV-2, sia anche nell'effettuare tamponi rapidi antigenici e test sierologici.

Nel complesso, il coinvolgimento nella campagna vaccinale si sta rivelando una esperienza positiva al punto che la quasi totalità (86,9%) dei farmacisti partecipanti alla survey si dichiara favorevole

non solo a rendere stabile il servizio di vaccinazione anti SARS-CoV-2 (al riguardo i pazienti favorevoli sono il 63%), ma anche ad estendere il coinvolgimento delle farmacie ad altre vaccinazioni per adulti (93%): la pensa allo stesso modo anche il 65% dei pazienti per vaccinazioni quali antinfluenzale, zoster e pneumococco.

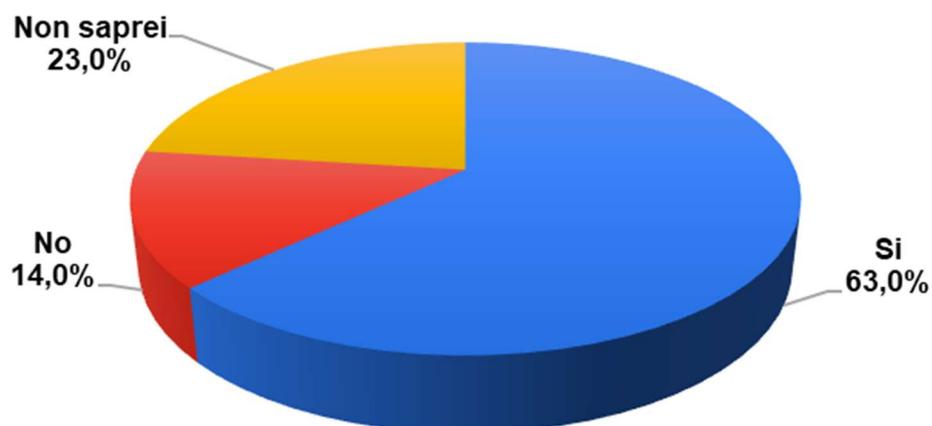


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

| <b>Farmacie: È d'accordo di estendere il coinvolgimento delle farmacie per altre vaccinazioni per adulti come Antinfluenzale, Zoster, Pneumococco?</b> | <b>%</b>    |
|--|-------------|
| Si   | 93,5%       |
| No   | 6,5%        |
| <b>Totale</b>  | <b>100%</b> |

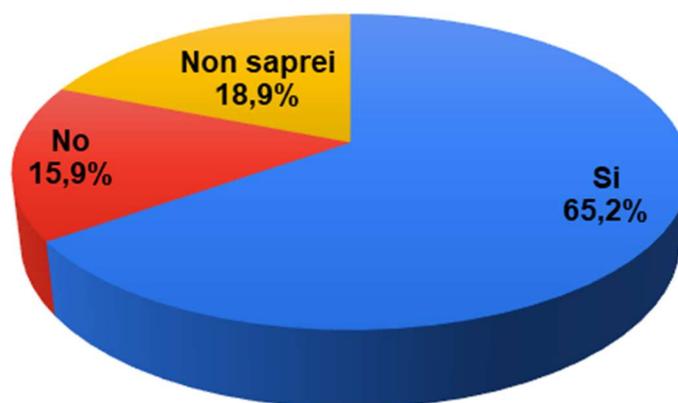
Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

**Favorevole nel rendere stabile il servizio di vaccinazione anti SARS-CoV-2 in farmacia oltre l'attuale fase sperimentale.**



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

**Favorevole ad estendere il coinvolgimento delle farmacie per altre vaccinazioni per adulti: Antinfluenzale, Zoster, Pneumococco.**

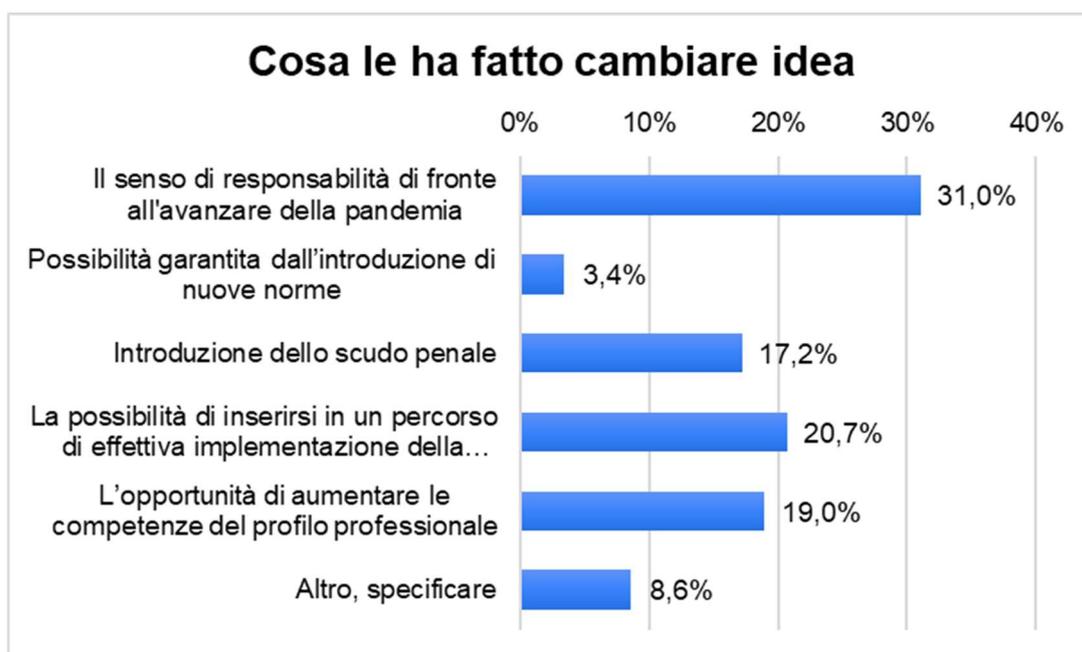


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

| <b>Farmacie: È sempre stato d'accordo nel coinvolgimento delle farmacie nella campagna vaccinale?</b> |  | <b>%</b> |
|---|--|----------|
| Si  |  | 90,7%    |
| No  |  | 9,3%     |
| Totale  |  | 100%     |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

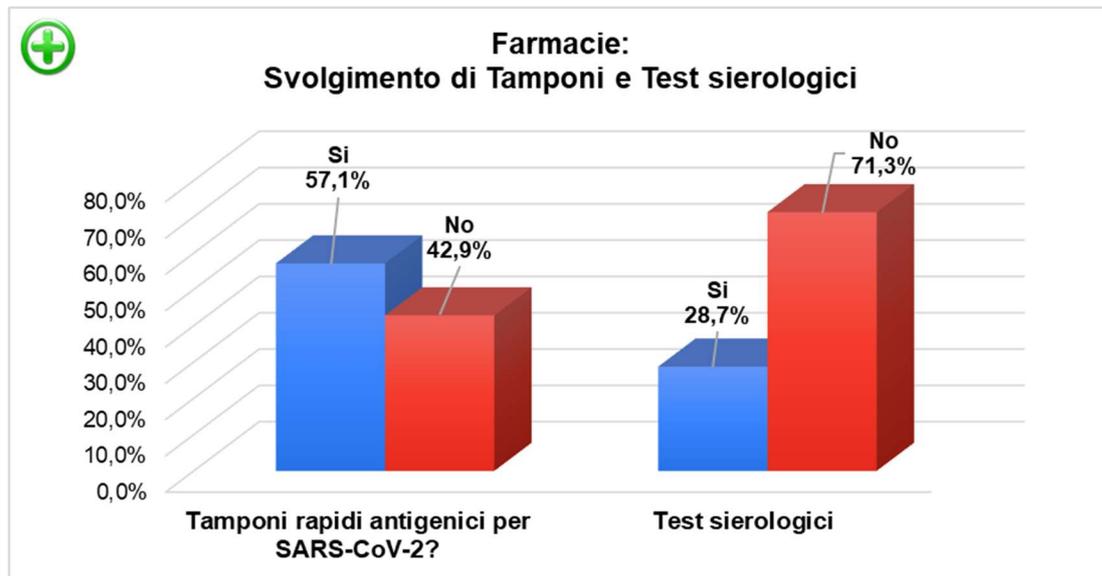
Il grafico che segue riporta le principali motivazioni che hanno indotto i farmacisti ad approcciare in modo più favorevole il proprio coinvolgimento nella campagna vaccinale.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

## Tamponi e test sierologici

Da non trascurare anche il contributo delle farmacie nello svolgimento dei tamponi rapidi antigenici per SARS-CoV-2 (57%) e, in misura minore, Test sierologici: lo effettuano il 28% del campione delle farmacie.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

| Cittadini: Tamponi e test in farmacia       | Si    | No, non ne ho avuto necessità | No, non ritengo le farmacie il luogo più idoneo allo svolgimento di tali indagini | Totale |
|---|-------|-------------------------------|---|--------|
| Ha mai svolto tamponi in farmacia?          | 37,1% | 57,1%                         | 5,9%  | 100%   |
| Ha mai svolto test sierologici in farmacia? | 20,0% | 75,3%                         | 4,7%  | 100%   |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Al momento della Survey tutte le farmacie che effettuano i tamponi dichiarano di aver aderito al protocollo nazionale per i tamponi a prezzo calmierato; mentre il costo del Test sierologico varia.

| Farmacie: Costo Test Sierologico | %           |
|----------------------------------|-------------|
| <10 €                            | 41%         |
| 10-15 €                          | 32%         |
| 15-20 €                          | 13%         |
| 20-25 €                          | 4%          |
| 25-30 €                          | 8%          |
| >30                              | 2%          |
| <b>Totale</b>                    | <b>100%</b> |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

## Green Pass

Utilissimo inoltre il servizio delle farmacie nel rilasciare il Green Pass ai cittadini vaccinati che ne richiedessero copia.

| <b>Farmacie: La farmacia rilascia il Green Pass?</b>                              | <b>%</b> |
|---|----------|
| Si, ai cittadini ai quali sono stati somministrati vaccini/tamponi nella farmacia | 29,2%    |
| Si, anche se la farmacia non somministra vaccini/tamponi                          | 69,3%    |
| No  | 1,5%     |
| Totale  | 100%     |

*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

| <b>Farmacie: Modalità di rilascio del Green Pass</b>  | <b>%</b> |
|---|----------|
| - La farmacia rilascia attestazione/Green Pass in modalità digitale <sup>8</sup> .                                    | 53,1%    |
| - La Farmacia rilascia anche in modalità cartacea, per venire incontro ai cittadini che non usano strumenti digitali. | 98,3%    |
| - La farmacia ha la possibilità di accedere e alimentare il Fascicolo Sanitario Elettronico dei soggetti vaccinati.   | 10,3%    |
| - La farmacia ha la possibilità di accedere all' Anagrafe Vaccinale.  | 9,3%     |

*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

<sup>8</sup> E-mail, tramite App, etc.

## Servizi e riorganizzazione delle attività

Durante il 2021 i servizi sono stati pressoché tutti garantiti dalle farmacie, ma ancora non tutti conosciuti o fruiti dai pazienti con patologia cronica.

| Farmacie: Servizi garantiti, sospesi o attivati durante l'emergenza: | Servizio presente prima dell'emergenza, mai sospeso <sup>9</sup> | Servizio presente prima della pandemia sospeso e non ancora riattivato | Servizio attivato solo dopo l'avvento del Covid-19 | Servizio non presente e/o mai attivato |
|--|--|--|--|--|
| Monitoraggio parametri (pressione, peso)                             | 92%  | 6%   | 1%   | 1%                                     |
| Test/esami diagnostici base <sup>10</sup>                            | 74%  | 9%   | 2%   | 16%                                    |
| Screening diagnostici <sup>11</sup>                                  | 50%  | 8%   | 3%   | 39%                                    |
| Telemedicina   | 38%  | 4%   | 4%   | 53%                                    |
| Teleconsulto   | 12%  | 1%   | 2%   | 85%                                    |
| Preparazioni galeniche   | 72%  | 2%   | 0%   | 26%                                    |
| Consulenza/prestazioni fornite da altre figure professionali         | 19%  | 6%   | 3%   | 71%                                    |
| Consegna di farmaci a domicilio                                      | 52%  | 0%   | 21%  | 27%                                    |
| Ricognizione farmacologica   | 30%  | 2%   | 1%   | 67%                                    |
| Prenotazione di farmaci e altri prodotti da ritirare in farmacia     | 83%  | 0%   | 8%   | 9%                                     |
| Servizi di supporto all'ADI  | 10%  | 1%   | 1%   | 88%                                    |
| CUP  | 67%  | 1%   | 6%   | 26%                                    |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

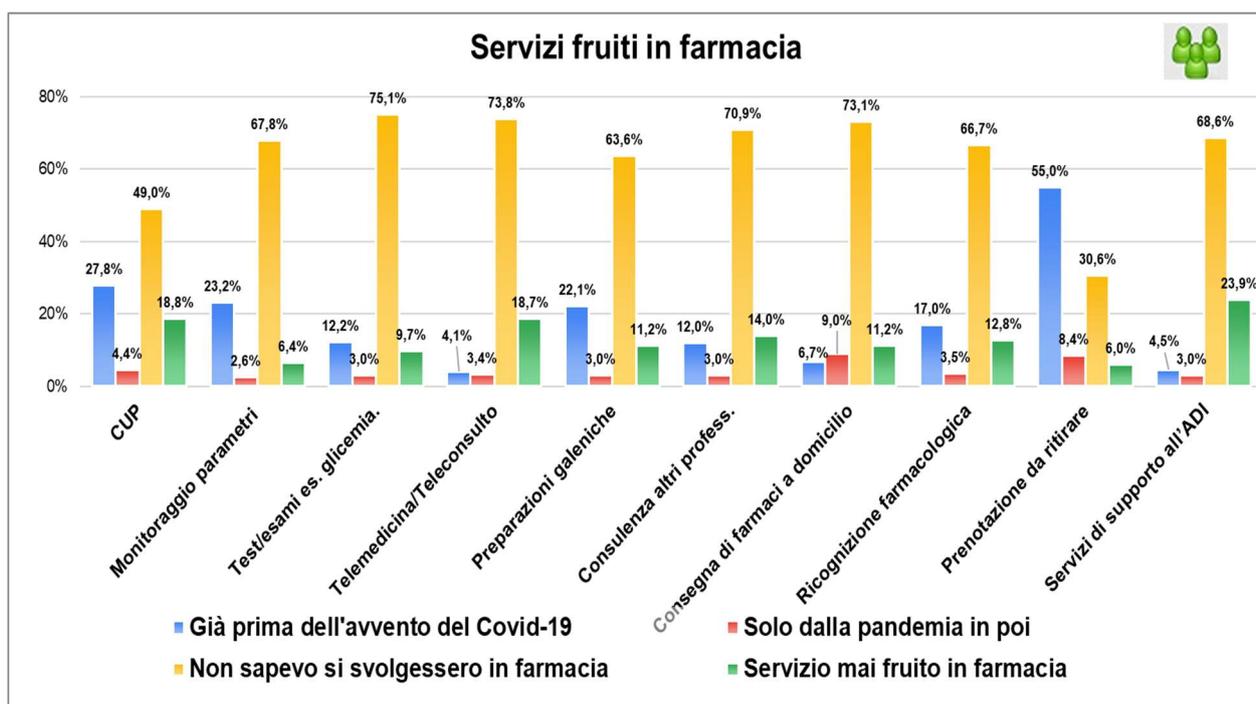
| Pazienti: Le è capitato di rivolgersi alle farmacie per qualcuno dei seguenti servizi? | Già prima dell'avvento del Covid-19 | Solo dalla pandemia in poi | Non sapevo si svolgessero in farmacia | Servizio mai fruito in farmacia |
|--|-------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| CUP  | 27,8%                               | 4,4%                       | 49,0%                                 | 18,8%                           |
| Monitoraggio parametri (pressione, peso)   | 23,2%                               | 2,6%                       | 67,8%                                 | 6,4%                            |
| Test/esami quali ad esempio glicemia, emoglobina, ecc.                                 | 12,2%                               | 3,0%                       | 75,1%                                 | 9,7%                            |
| Telemedicina/Teleconsulto  | 4,1%                                | 3,4%                       | 73,8%                                 | 18,7%                           |
| Preparazioni galeniche   | 22,1%                               | 3,0%                       | 63,6%                                 | 11,2%                           |
| Consulenza di altre figure professionali   | 12,0%                               | 3,0%                       | 70,9%                                 | 14,0%                           |
| Consegna di farmaci a domicilio  | 6,7%                                | 9,0%                       | 73,1%                                 | 11,2%                           |
| Ricognizione farmacologica   | 17,0%                               | 3,5%                       | 66,7%                                 | 12,8%                           |
| Prenotazione farmaci o prodotti da ritirare  | 55,0%                               | 8,4%                       | 30,6%                                 | 6,0%                            |
| Servizi di supporto all'ADI  | 4,5%                                | 3,0%                       | 68,6%                                 | 23,9%                           |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

<sup>9</sup> Fatta eccezione per le primissime fasi dell'emergenza nel 2020.

<sup>10</sup> Es. glicemia, emoglobina, etc.

<sup>11</sup> Per patologie ad alto impatto sociale



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

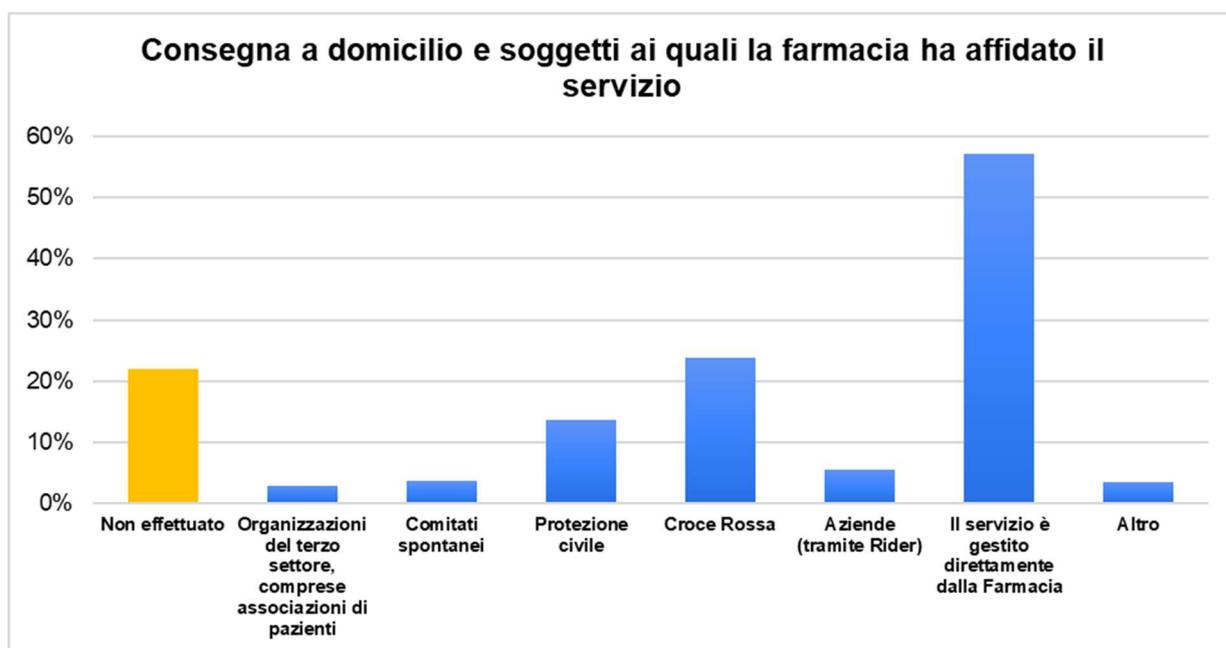
Pochissimi i servizi sospesi dalle farmacie a causa della pandemia, e ancora non riattivati: tra essi, troviamo casi sporadici (9%) di test/esami diagnostici base (es. glicemia, emoglobina, etc.), screening diagnostici per patologie ad alto impatto sociale (8%), monitoraggio dei parametri (pressione, peso) nel 6% dei casi.

Di contro, tra i servizi attivati dopo l'avvento del Covid-19 troviamo la consegna di farmaci a domicilio (21%), la prenotazione di farmaci e altri prodotti da ritirare in farmacia (8%), CUP (6%).

Da rilevare inoltre un significativo passaggio di farmaci dalla Distribuzione Diretta alla **Distribuzione per Conto** pari al 39,4%.

| Farmacie: durante la pandemia le Regioni e/o le ASL hanno previsto il passaggio di farmaci dalla Distribuzione Diretta alla Distribuzione Per Conto: ciò si è verificato anche nella sua realtà? | %     |
|--|-------|
| Si   | 39,4% |
| No   | 60,6% |
| Totale   | 100%  |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021



*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

In aggiunta a quelli sopra illustrati, i farmacisti segnalano **l'attivazione di ulteriori servizi non presenti prima della pandemia** e attivati in seguito:

- App per interfacciarsi a distanza con i cittadini
- App per prenotazione prodotto
- Assistenza telefonica
- Attivazione Fascicolo Sanitario Elettronico
- Attivazione Tessere sanitarie, cambio Medico
- Consegna a domicilio, anche fuori Comune
- Cup, ritiro referti
- DPC straordinaria
- Estensione orari apertura - Reperibilità 7 giorni su 7
- Galenica: allestimento gel/soluzioni disinfettanti
- Misurazione saturazione ossigeno
- Pagamento on-line
- Prenotazioni online (Tamponi, Vaccinazioni)
- Ricetta elettronica
- Rilevazione temperatura corporea
- Sensibilizzazione e somministrazione di vaccini anti Covid-19
- Servizio di analisi (sangue e urine, emoglobina glicata, vitamina D, profilo lipidico completo)
- Servizi infermieristici
- Spirometria
- Telecardiologia (Holter cardiaco e pressorio e ECG)
- Teleconsulenza/Teleconsulto
- Totem per CUP e per scaricare referti

| <b>Farmacie: Dall'inizio dell'emergenza, ad eccezione della sanificazione e delle misure di sicurezza, la farmacia ha riscontrato la necessità di codificare nuove procedure per la gestione ordinaria delle attività?</b> |               | <b>%</b>    |
|--|---------------|-------------|
| Si   |               | 45,3%       |
| No   |               | 54,7%       |
|  | <b>Totale</b> | <b>100%</b> |

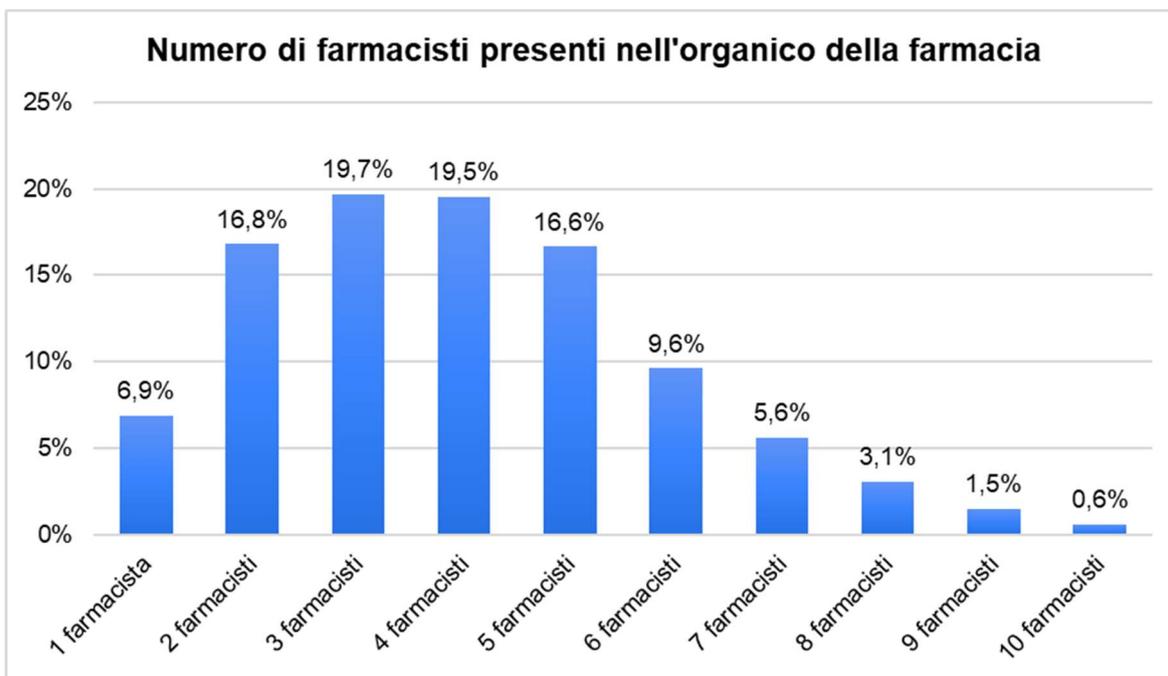
*Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021*

La pandemia ha ovviamente comportato ripercussioni nel lavoro dei farmacisti, tanto che nel 45,3% dei casi è stato necessario codificare nuove procedure per riorganizzare e gestire l'attività quotidiana anche in relazione al numero di farmacisti e collaboratori in organico. Di seguito i principali ambiti interessati<sup>12</sup>:

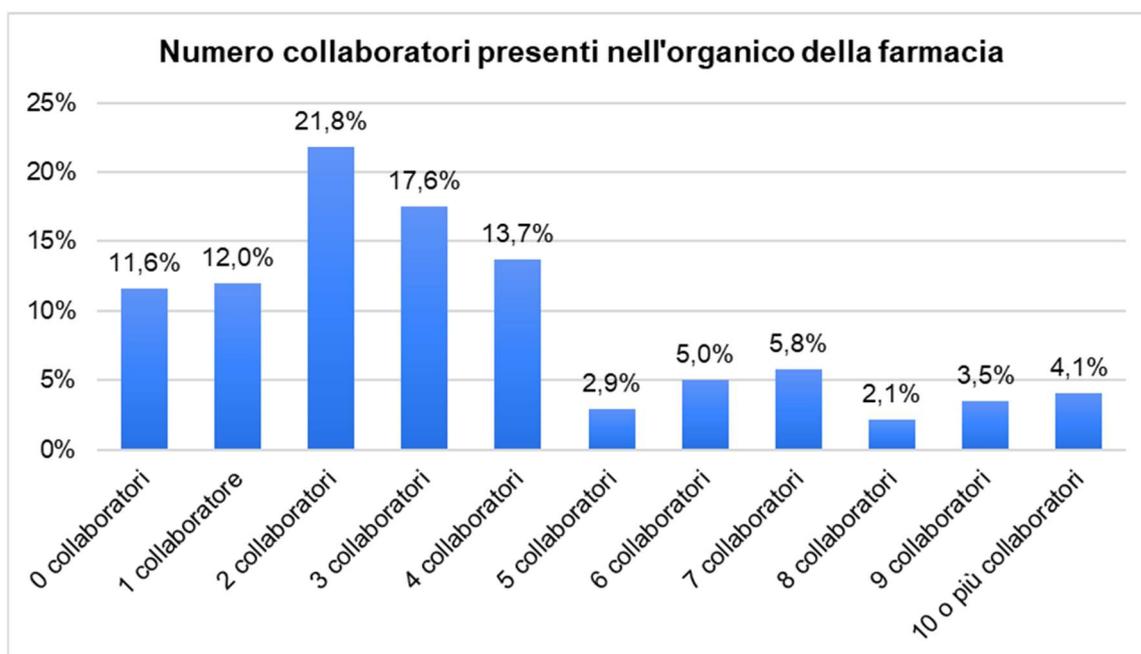
- Attivazione di nuovi canali di comunicazione
- Accesso e gestione dei servizi di autoanalisi
- Accesso e gestione dei servizi di telemedicina cardiologica
- Cambio orario apertura e reperibilità
- Contatto con fornitori
- Controllo dei Green Pass
- Gestione appuntamenti e consulto
- Gestione del Servizio CUP
- Gestione delle telefonate, mail, WhatsApp<sup>13</sup>
- Gestione di medicazione di primo soccorso
- Organizzazione turni di lavoro e ripartizione compiti personale
- Prenotazione a distanza di prodotti e servizi
- Procedure per il personale
- Relazione con l'utenza
- Ricetta dematerializzata e dispensazione farmaci
- Rilascio del Green Pass
- Riorganizzazione ambiente di lavoro, area aperta al pubblico, vendita e creazione di nuove postazioni
- Servizio di consegna a domicilio e per pazienti fragili
- Sicurezza dei lavoratori
- Smaltimento rifiuti
- Supporto ai pazienti, educazione sanitaria su canali digitali
- Supporto ai pazienti fragili per le prenotazioni vaccinazione

<sup>12</sup> Oltre ovviamente a protocolli anti Covid-19, procedure di sanificazione e gestione di Tamponi, Test sierologici e Vaccinazioni -ove effettuati.

<sup>13</sup> Indicate dai farmacisti come cresciute a dismisura.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021



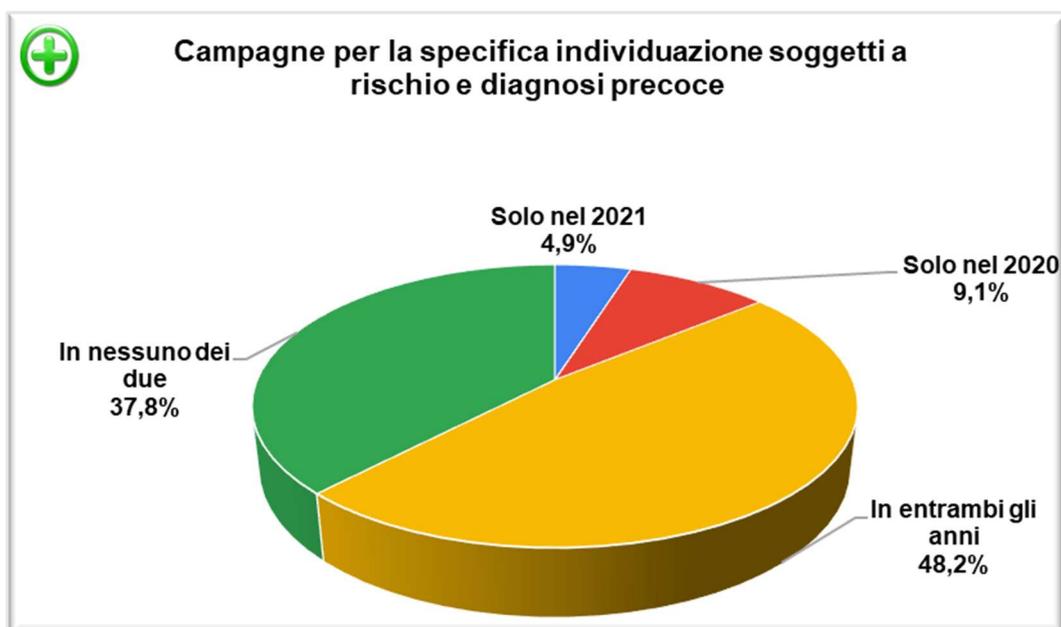
Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

## Servizi dedicati alla prevenzione e al supporto dell'aderenza terapeutica

Per quanto riguarda le attività di prevenzione, circa una farmacia su due negli ultimi due anni è riuscita a dare continuità, promuovendo sia campagne di sensibilizzazione e promozione di stili di vita salutari per i cittadini (50%), sia campagne per la specifica individuazione di soggetti a rischio e la diagnosi precoce (48%): in questi casi, l'impegno si è rivolto in particolare a diabete (86%), patologie cardiovascolari (68%) e dislipidemie (51%).

| <b>Farmacie: Negli ultimi due anni, la farmacia ha promosso Campagne di sensibilizzazione e promozione di stili di vita salutari per i cittadini (contrasto al fumo, sana alimentazione, attività fisica etc.)?</b> | <b>%</b>    |
|---|-------------|
| Solo nel 2021   | 4,7%        |
| Solo nel 2020   | 5,9%        |
| In entrambi gli anni  | 50,8%       |
| In nessuno dei due  | 38,6%       |
| <b>Totale</b>   | <b>100%</b> |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

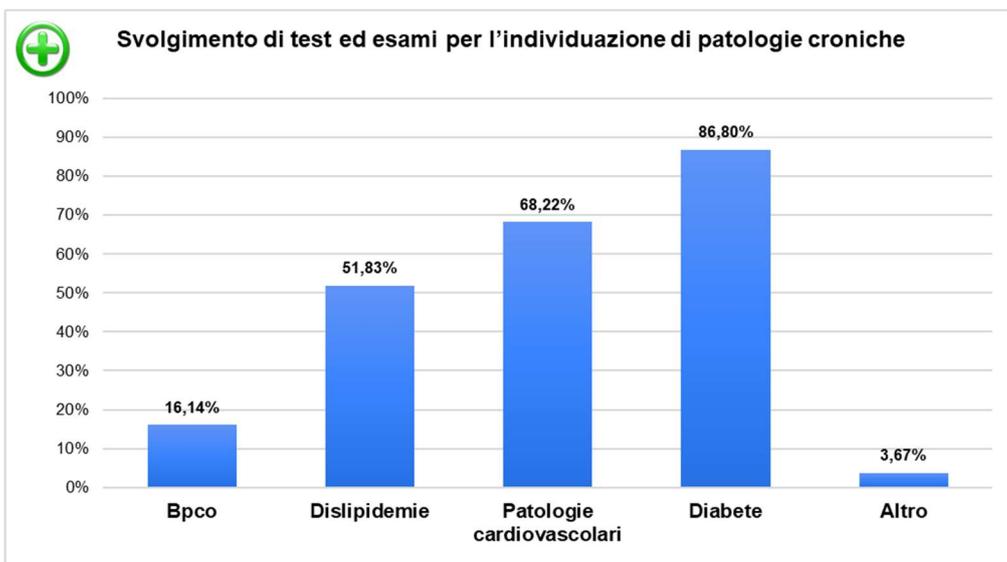


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

**Farmacie: svolgimento di test ed esami diagnostici per l'individuazione di patologie croniche (multipla).**

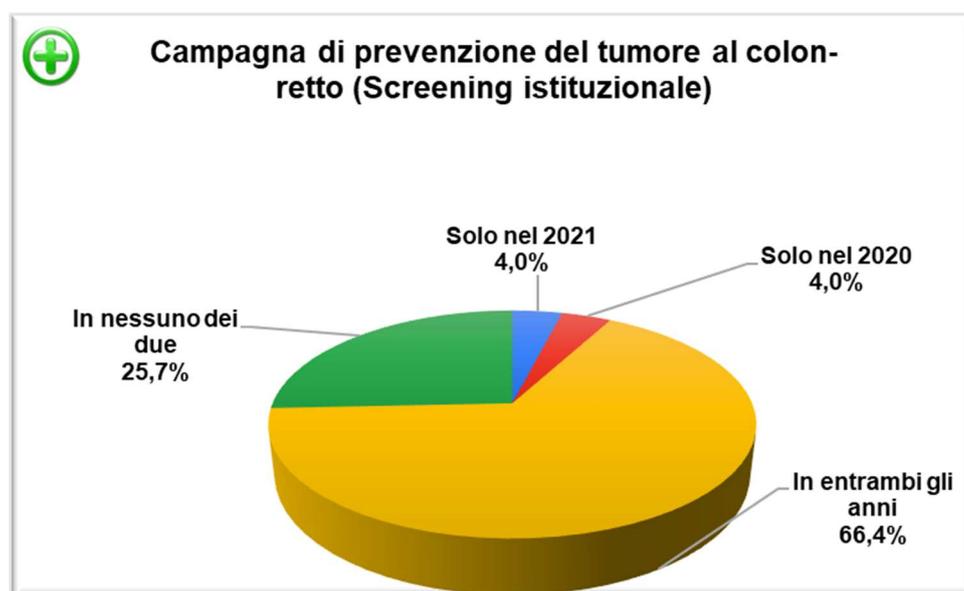
| Patologia                 | %      |
|---------------------------|--------|
| Bpco                      | 16,14% |
| Dislipidemie              | 51,83% |
| Patologie cardiovascolari | 68,22% |
| Diabete                   | 86,80% |
| Altro                     | 3,67%  |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Ancora più significativa la percentuale di farmacie che negli ultimi due anni ha aderito a campagne di prevenzione istituzionale relativa al tumore al colon-retto: 66%.

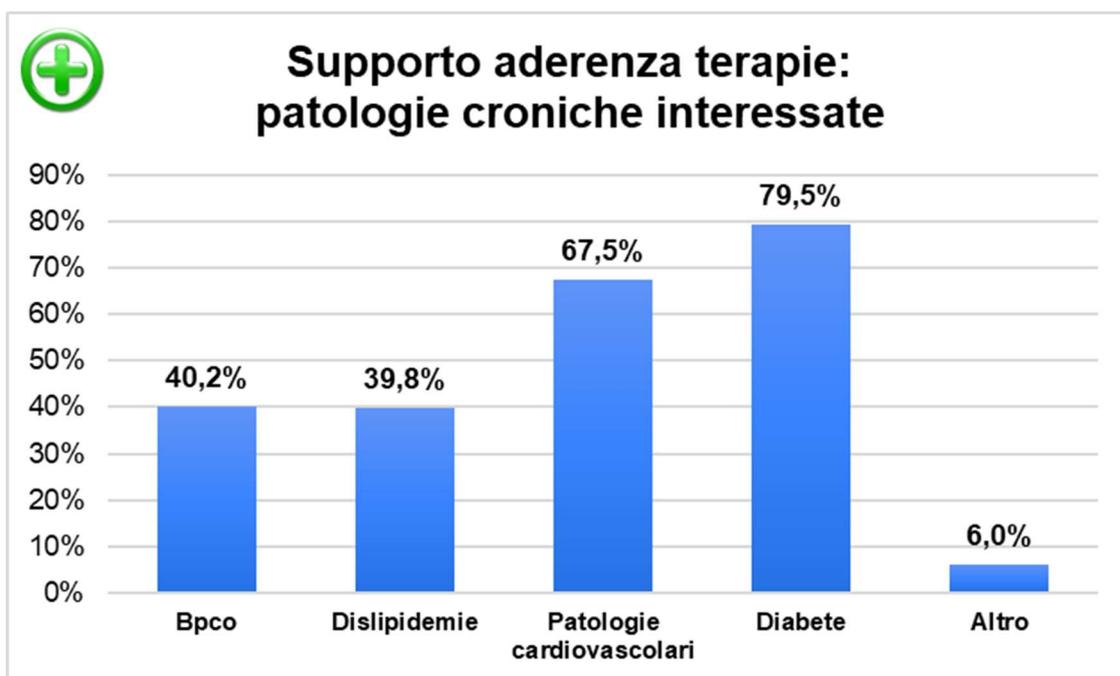


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Pari al 38% la quota di farmacie interpellate che negli ultimi due anni ha realizzato iniziative che supportano l'aderenza terapeutica per persone affette da patologie croniche.

| <b>Farmacie: Negli ultimi due anni, la farmacia ha realizzato progetti/iniziative che supportano l'aderenza terapeutica per persone affette da patologie croniche?</b> | <b>%</b>    |
|--|-------------|
| Si   | 37,8%       |
| No   | 62,2%       |
| <b>Totale</b>  | <b>100%</b> |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

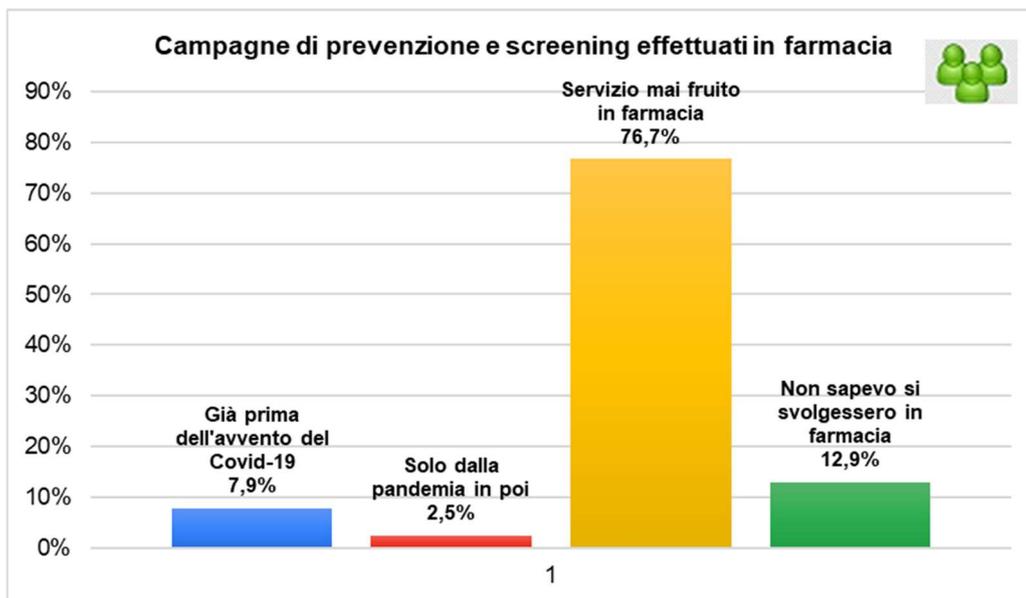


Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

| <b>Farmacie: iniziative/programmi specifici che riguardano la politerapia</b> | <b>%</b>    |
|---|-------------|
| Si  | 21,7%       |
| No  | 78,3%       |
| <b>Totale</b>   | <b>100%</b> |

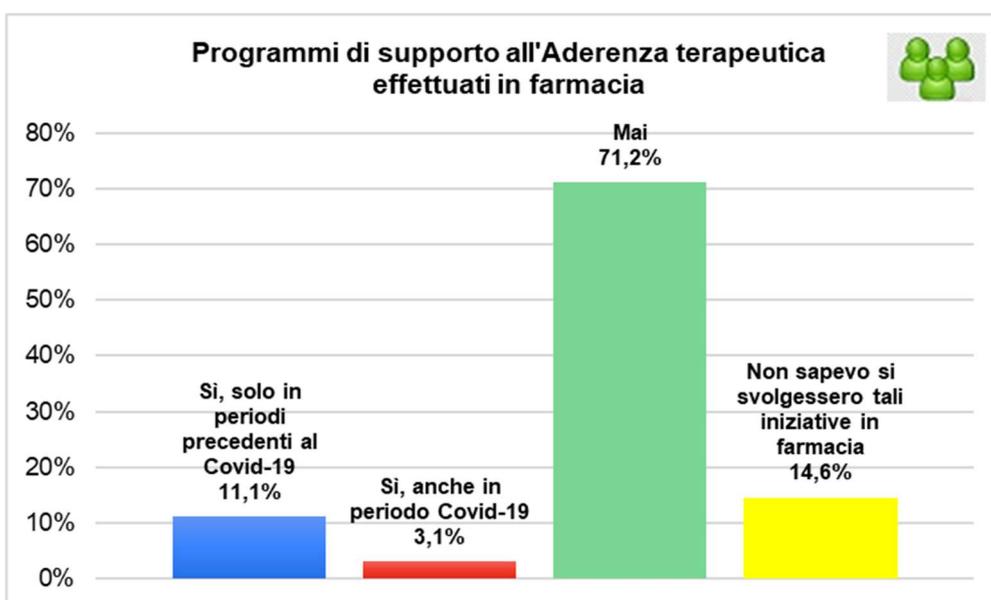
Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Tale impegno da parte dei farmacisti sembra ancora poco percepito dai pazienti interpellati: il 12% ignorava che campagne di prevenzione e screening si svolgessero in farmacia, e il 76% dichiara di non aver fruito in farmacia di tale servizio.



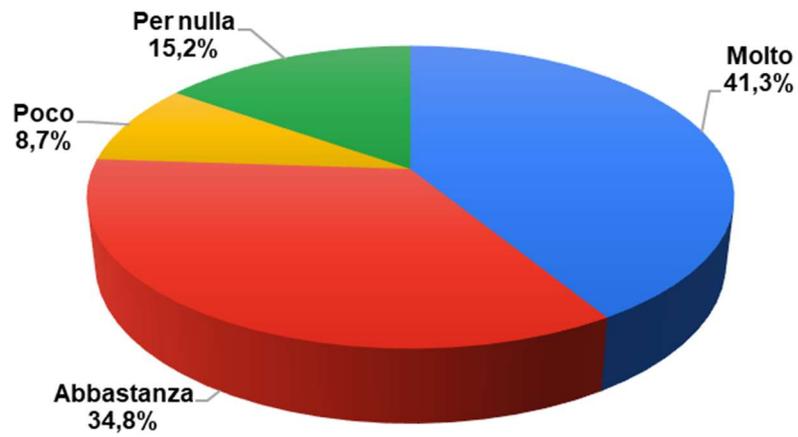
Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Analogamente, anche per la fruizione in farmacia di servizi o programmi di supporto per aumentare la propria aderenza alle terapie prescritte, il 14% ignorava tale possibilità, mentre il 71% non ne ha mai usufruito. Eppure, tra coloro che ne hanno usufruito, i miglioramenti sono risultati abbastanza (34%) o molto (41%) evidenti.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

## E' migliorata la sua aderenza alle terapie?



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

## Innovazione digitale nella relazione con l'utenza e nella erogazione di servizi

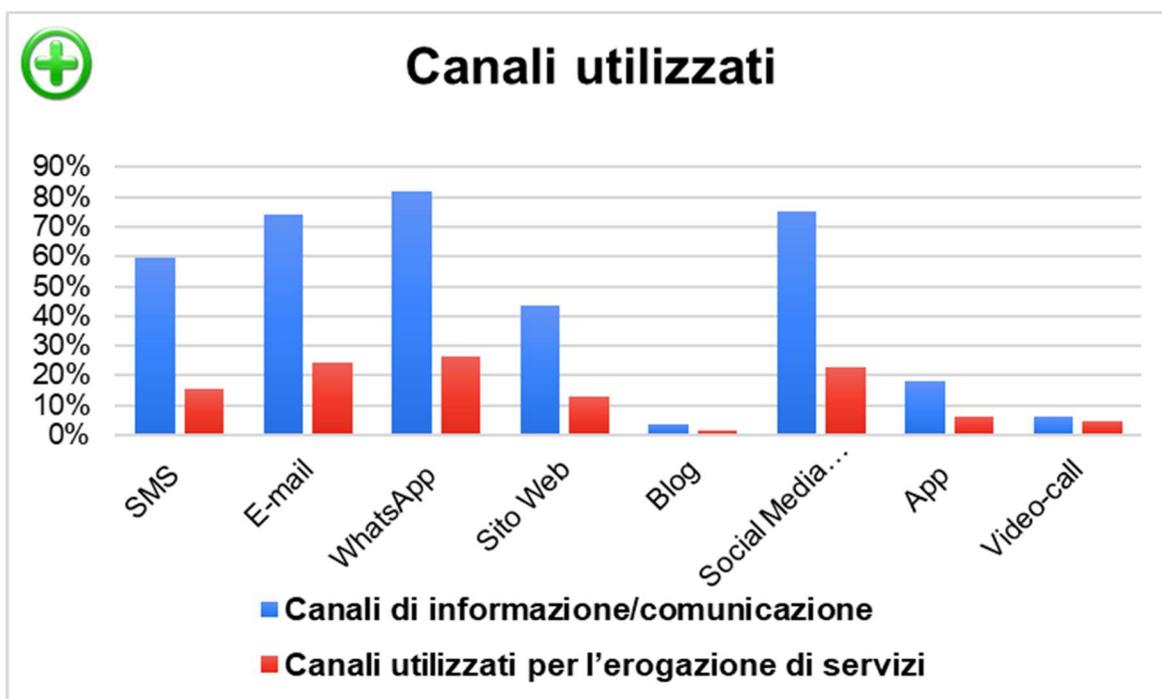
Il 35% delle farmacie ha attivato una strategia multicanale per informazione/comunicazione e a supporto dell'erogazione di servizi a seguito della contingenza pandemica: innovazioni ritenute utili dai pressoché tutti i cittadini interpellati.

| <b>Farmacie: Al fine di migliorare la relazione con l'utenza, la farmacia ha messo in atto una strategia multicanale (diversi e contemporanei canali per la comunicazione e l'erogazione dei servizi agli utenti)?</b> | <b>%</b>    |
|--|-------------|
| Si   | 71,4%       |
| No   | 28,6%       |
| <b>Totale</b>  | <b>100%</b> |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

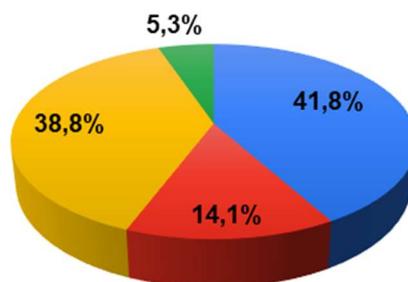
| <b>Farmacie: strategia multicanale attivata nel periodo pandemico.</b>                  | <b>%</b>    |
|---|-------------|
| La strategia multicanale era già in atto prima della emergenza Covid-19                 | 64,7%       |
| La farmacia ha attivato una strategia multicanale a seguito della contingenza pandemica | 35,3%       |
| <b>Totale</b>   | <b>100%</b> |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

**Ritiene che queste innovazioni sono o potrebbero rappresentare una agevolazione per il cittadino?**



- Sì, perché tali modalità consentono di entrare e rimanere più facilmente in contatto
- Sì, perché rappresentano nuove modalità di fruire di servizi
- Sì, per entrambi i motivi precedenti
- No, a mio avviso non rappresentano un sostanziale beneficio per i cittadini

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

## E-commerce

Tra le poche farmacie (solo il 10% del campione) che svolgono attività di e-commerce, il 23% di queste dichiara di aver attivato il canale online durante la pandemia.

Pandemia a parte, il ridotto numero di farmacie che hanno aperto un canale di vendita online, così come le risposte ricevute sull'argomento, sembrano consolidare l'attitudine dei farmacisti a non abdicare al rapporto diretto con le persone all'atto della dispensazione dei farmaci.

| <b>Farmacie: La farmacia svolge attività di E-commerce, ovvero ha un canale di vendita on-line?</b> |  | <b>%</b> |
|---|--|----------|
| Si  |  | 10,2%    |
| No  |  | 89,8%    |
| Totale  |  | 100%     |

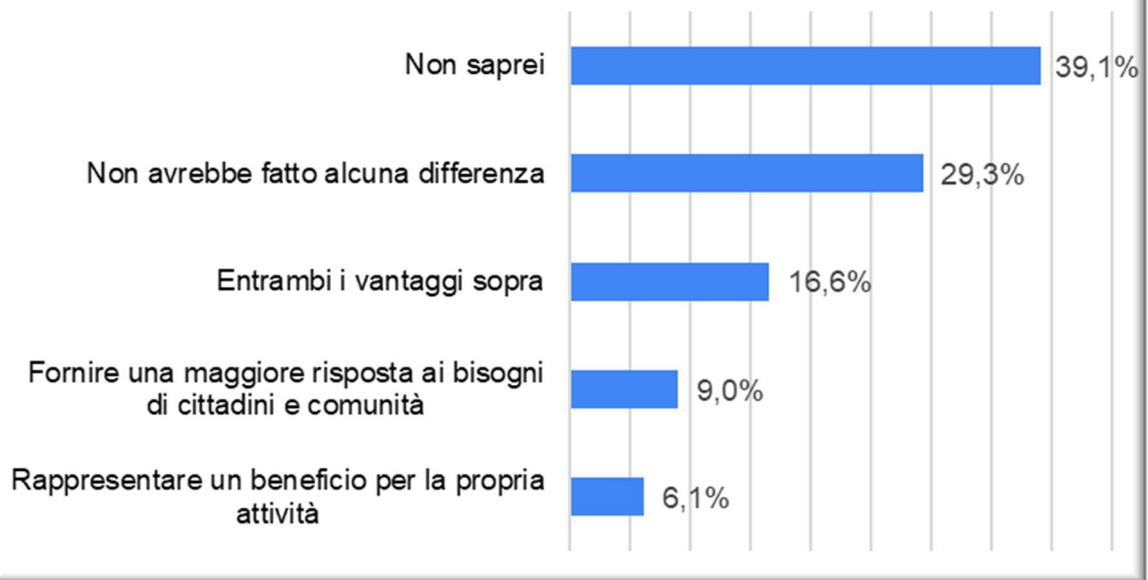
Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

| <b>Farmacie: attivazione di un canale di vendita on-line</b> |  | <b>%</b> |
|--|--|----------|
| Il canale on line era attivo prima della pandemia            |  | 76,1%    |
| Il canale on line è stato attivato durante la pandemia       |  | 23,9%    |
| Totale   |  | 100%     |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021



## Farmacie: Valenza attività di E-commerce



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

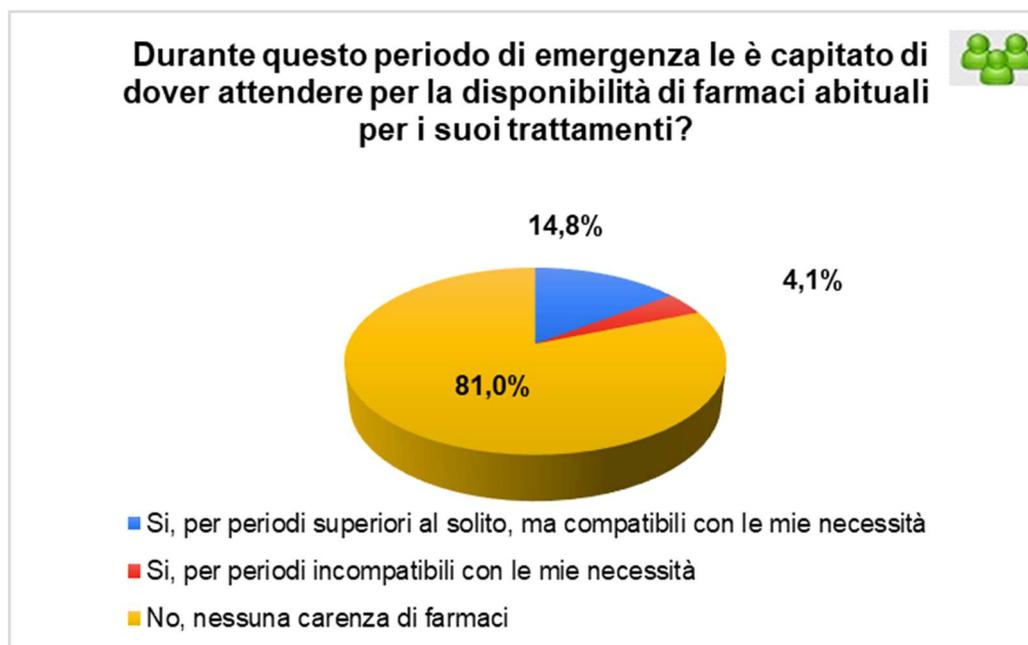
## Approvvigionamento di farmaci, presidi e dispositivi

Anche se non più identificabili come criticità, nel corso degli ultimi 12 mesi si sono riscontrate disfunzioni/interruzioni nella catena di approvvigionamento per DPI (a denunciarlo, il 52% delle farmacie interpellate), bombole per l'ossigeno (51%), saturimetri (45%), alcool (43%), farmaci (39%).

| <b>Farmacie: Nel corso degli ultimi 12 mesi ci sono state importanti e/o prolungate disfunzioni/interruzioni nella catena di approvvigionamento per i seguenti prodotti: (multipla)</b> | <b>%</b> |
|---|----------|
| DPI, Camici monouso, mascherine, guanti.  | 52,7%    |
| Bombole ossigeno  | 51,2%    |
| Saturimetri   | 45,1%    |
| Alcool  | 43 %     |
| Farmaci   | 39,8%    |
| Termometri (infrarossi)   | 37,5%    |
| Gel disinfettante   | 31,5%    |
| Nessuna delle precedenti  | 19,8%    |
| Integratori   | 5,8%     |
| Altro   | 1,4%     |

Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

Disservizi che fortunatamente sono stati percepiti tali solo dal 4% dei pazienti intervistati, secondo i quali l'attesa per la disponibilità di farmaci è risultata incompatibile con le proprie necessità di salute. Per un ulteriore 14% l'attesa, pur per periodi superiori al solito, si è rivelata compatibile con le proprie esigenze.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

## Farmaci equivalenti

Come è risaputo, i farmaci equivalenti rappresentano una opportunità di risparmio di risorse sia per i cittadini che per il SSN. Tuttavia, come riporta anche il Rapporto Osmed 2021<sup>14</sup>, in Italia si usano molto meno che in altri Paesi Europei, e con significative differenze regionali.

In una contingenza come quella attuale risulterebbe ancora più opportuno sensibilizzare i cittadini per una scelta consapevole del farmaco. Da questo punto di vista, il 13% dei farmacisti interpellati ha dichiarato di aver aumentato il proprio impegno sul tema, mentre il 20% di essi ha percepito essere aumentata da parte dei cittadini la richiesta per i farmaci equivalenti rispetto al periodo pre Covid-19.



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021



Fonte: Cittadinanzattiva – Rapporto Annuale Farmacie 2021

<sup>14</sup> <https://www.aifa.gov.it/rapporti-osmed>

## Conclusioni

La pandemia ha messo a dura prova il nostro Servizio Sanitario Nazionale, costringendo il sistema, nelle sue varie articolazioni, a una complessa riorganizzazione delle proprie attività.

Alcune strutture sono riuscite ad adeguarsi più rapidamente ed efficacemente al nuovo contesto, altre, a causa del sovraccarico di lavoro ovvero della difficoltà di gestire una situazione di crisi e di dare risposte immediate a problematiche mai affrontate in precedenza, sono state costrette a limitare l'accesso dei cittadini o a dirottarli su altri presidi.

Le farmacie, tra le strutture deputate all'assistenza sul territorio, meglio di altre sono riuscite a rimodulare la propria attività per andare incontro alle esigenze dei cittadini nel nuovo contesto sanitario/epidemiologico.

Nella precedente edizione del Rapporto è stata evidenziata la capacità delle farmacie, pur con tutte le difficoltà registrate nei periodi più duri del lockdown, di reperire e fornire ai cittadini dispositivi di protezione individuale, gel disinfettante, guanti, oltre ovviamente a farmaci e ad altri prodotti sanitari, di cui è aumentata fortemente la richiesta.

Questa edizione del Rapporto ha messo in evidenza, invece, la capacità delle farmacie non solo di continuare ad assicurare, garantendo la sicurezza dei cittadini e degli operatori, l'erogazione dei servizi tradizionali, ma anche di mettere a disposizione prestazioni innovative, mai fornite precedentemente.

Da una parte, quindi, dal Rapporto emerge come le farmacie abbiano continuato, in piena pandemia, a partecipare a screening diagnostici, campagne per monitorare l'aderenza alla terapia, attività di ricognizione farmacologica, nonché a garantire la preparazione di prodotti galenici e la dispensazione professionale di medicinali equivalenti, anche in misura maggiore a quanto avvenuto prima della pandemia.

Dall'altra, le farmacie si sono attivate per garantire l'erogazione su larga scala di nuove prestazioni, come test sierologici, tamponi e, infine, anche vaccini sia anti-Covid-19 che antinfluenzali.

Si tratta di attività che hanno comportato una complessa riorganizzazione del lavoro, con l'individuazione di spazi dedicati, non sempre facilmente reperibili, e con l'attivazione di percorsi di formazione mirati, ai quali i farmacisti hanno aderito in modo convinto.

L'impegno delle farmacie in questi ambiti ha alleggerito il carico di lavoro delle strutture sanitarie pubbliche. È stato un caso evidente di piena coincidenza tra interesse pubblico, quello delle autorità competenti di ampliare la copertura sul territorio di attività di prevenzione e profilassi, e quello dell'operatore privato, che deve comunque garantire la sostenibilità della propria azienda, di ampliare la gamma dei servizi offerti, in risposta a una domanda in forte crescita, come hanno sottolineato i farmacisti.

La capacità di adattamento delle farmacie al nuovo contesto nasce anche dal forte radicamento delle farmacie stesse sul territorio in cui operano. La farmacia è il presidio sanitario al quale il cittadino può accedere con maggiore facilità e ha, quindi, il polso dei bisogni della popolazione di riferimento.

Grazie a questa capacità di ascolto e flessibilità è stato possibile non solo rendere le farmacie un presidio importante per la lotta al Covid-19, ma anche far emergere con grande evidenza il ruolo che le farmacie stesse possono svolgere sul fronte della prevenzione e del monitoraggio delle patologie croniche.

Per dare seguito a questi segnali forti che vengono dal Rapporto, è necessario lavorare su due fronti:

- 1) da una parte migliorare la comunicazione sui servizi offerti dalle farmacie, in quanto dal Rapporto è emerso come tali prestazioni non siano adeguatamente conosciute dai pazienti. In questa direzione va la campagna sulla prevenzione cardiovascolare femminile, che i partner che collaborano alla realizzazione del Rapporto si impegnano ad organizzare per l'anno 2022;
- 2) dall'altra parte, rendere strutturale e organico all'interno del sistema sanitario l'impegno delle farmacie nel campo della prevenzione e dell'assistenza al paziente cronico. Per far questo, nell'ambito del processo di riorganizzazione delle cure primarie, al quale le Istituzioni sanitarie nazionali e regionali stanno lavorando, deve essere definito un ruolo specifico per le farmacie, integrato, complementare e sinergico rispetto a quello previsto per gli altri attori della sanità territoriale.

Se la parola chiave della riorganizzazione del sistema sanitario è "prossimità", le farmacie che sono il presidio più capillare sul territorio e – come emerso dal Rapporto – in grado di dare risposte efficaci e tempestive ai bisogni della popolazione, devono necessariamente far parte del team territoriale che deve accompagnare il cittadino nel proprio percorso di salute.

## Ringraziamenti

Cittadinanzattiva esprime il proprio ringraziamento a Teva per la continuità con la quale supporta il “Rapporto Annuale sulla Farmacia presidio del SSN”, negli anni consolidatosi agli occhi di Istituzioni, stakeholder, media e opinione pubblica come un prezioso strumento di politica pubblica.

Analogo ringraziamento Cittadinanzattiva lo rivolge a Federfarma per il proprio impegno a sempre meglio qualificare la relazione tra cittadini e farmacie, nonché nel sensibilizzare le farmacie aderenti ad essere parte imprescindibile del presente lavoro; a tal riguardo si ringrazia ciascuna delle farmacie che ha volontariamente aderito per il tempo dedicato all’indagine, soprattutto in un momento di particolare impegno come quello attuale.

Per l’edizione 2021, Cittadinanzattiva ringrazia in particolare il Coordinamento nazionale delle Associazioni dei Malati Cronici (CnAMC)<sup>15</sup> per aver supportato la raccolta di dati tra i pazienti.

Un ringraziamento particolare ad Anna Lisa Mandorino, Segretaria Generale di Cittadinanzattiva e Marco Cossolo, Presidente di Federfarma per la visione strategica che ha portato all’ideazione e alla realizzazione congiunta di un Rapporto Annuale sulla Farmacia.

Un grazie ai referenti di Federfarma, in particolar modo a Paolo Betto, Vice Direttore Federfarma; Eugenio Leopardi, Presidente Federfarma Lazio e Patrizia Prezioso, Responsabile della Comunicazione di Federfarma.

Un grazie a Michela Liberti e Maria Eugenia Morreale dello staff dell’Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva che hanno contribuito a coordinare i lavori, progettare e realizzare gli strumenti di indagine, elaborare i dati.

Un sentito grazie ai colleghi di Cittadinanzattiva che hanno reso possibile la realizzazione e la diffusione del presente lavoro.

**Comunicazione e Ufficio stampa:** Alessandro Cossu, Aurora Avenoso, Lorenzo Blasina, Giacomo D’Orazio, Gianpaolo Iacobone.

**Relazioni Istituzionali:** Valentina Condò, Cristiano Tempesta, Carla Berliri.

**Networking:** Cinzia Dottori, Andrea Antognozzi.

**Amministrazione e Gestione:** Loredana Ridolfi, Cristina Orsini, Giulia Bosimini, Elisa Blasucci.

---

<sup>15</sup> Per saperne di più sul Coordinamento nazionale delle Associazioni dei Malati Cronici (CnAMC) [www.cittadinanzattiva.it/corporate/salute/1845-cnamc-malati-cronici.html](http://www.cittadinanzattiva.it/corporate/salute/1845-cnamc-malati-cronici.html)



in partnership con **federfarma**

con contributo incondizionato di

