

# Catene

## quali prospettive?



## In un panorama ancora tutto in definizione, le catene promettono di fornire alle farmacie gli strumenti necessari a potenziare due fattori determinanti per il loro futuro: innovazione e capacità di offrire valore aggiunto



Come sarà il 2019 per le farmacie? Il futuro sarà di chi farà innovazione e saprà offrire valore aggiunto. Ma anche se queste considerazioni sembrano un punto fermo di partenza, lo scenario competitivo per il settore della farmacia è oggi incerto. Nel momento in cui scriviamo (dicembre 2018), è ancora aperto il dibattito suscitato dal subemendamento al Ddl Bilancio firmato dall'onorevole Giorgio Trizzino del Movimento 5 Stelle, nel quale si stabiliva che, nelle società di capitali proprietarie di farmacie, i soci rappresentanti almeno il 51% del capitale sociale e dei diritti di voto, dovessero essere farmacisti iscritti all'albo. La misura era stata approvata il 4 dicembre nella Commissione Bilancio della Camera dei deputati, ma è stata poi bloccata prima del suo arrivo in Aula ed espunta dal testo del Ddl Bilancio 2019, con la motivazione che si trattasse di una misura ordinamentale e non consentita quindi in legge di bilancio. Nell'arco di poche ore, il

subemendamento ha suscitato umori contrastanti e il fatto che Trizzino, anche dopo il ritiro della misura, si sia detto convinto di continuare secondo la linea tracciata, raccogliendo anche il parere favorevole della ministra della Salute Giulia Grillo, tiene aperta la questione.

La proposta di emendamento aveva portato alcune catene a scrivere al Presidente del Consiglio Giuseppe Conte, evidenziando come la misura rappresentasse un passo indietro nell'evoluzione del settore. Come si leggeva nella lettera aperta rivolta al Governo: "Il subemendamento rappresenta un grave ostacolo agli importanti investimenti già avviati negli ultimi mesi da numerose imprese, italiane e internazionali, proprio in virtù delle modifiche introdotte dal Ddl Concorrenza del 2017.

La liberalizzazione del mercato italiano delle farmacie era stata infatti introdotta in risposta a una chiara sollecitazione dell'Europa, che da tempo chiede

ai Paesi membri riforme in questa direzione. Il problema principale per le imprese che desiderano investire in Italia è proprio quello dell'incertezza delle norme e delle continue modifiche che intervengono nella legislazione, in totale assenza di una discussione aperta e trasparente su quali siano le conseguenze delle decisioni assunte, anche in relazione agli sviluppi internazionali, alle ricadute in termini di investimenti mancanti e alla creazione di posti di lavoro (...). La legge, così come approvata nell'agosto 2017, porta vantaggi significativi anche per le farmacie indipendenti, molte delle quali in gravi difficoltà economiche, che hanno potuto e potranno decidere liberalmente se vendere, rimanere indipendenti o espandersi: è diventato più semplice in questo modo creare delle catene, favorendo uno sviluppo della propria attività su scala più ampia e cogliere così nuove opportunità di mercato. La liberalizzazione ha aperto significative opportunità ai Comuni di tutta Italia per la



**RESTA APERTA LA 'BATTAGLIA' TRA FARMACISTI INDIPENDENTI E CATENE, CON UN ELEMENTO DI INCERTEZZA IN PIÙ DATO DALLE DECISIONI CHE DOVRANNO ESSERE PRESE A LIVELLO POLITICO**

cessione delle farmacie comunali. Come noto infatti i Comuni, a seguito della riforma Madia, stanno oggi vendendo le farmacie di proprietà e ricercando compratori qualificati, in grado di riqualificarle in modo efficace e vantaggioso per la comunità locale". Il processo di liberalizzazione delle farmacie, a detta dei mittenti, avrebbe quindi subito una dura battuta d'arresto. Di tutt'altro tenore era stata invece la reazione di Federfarma. La Federazione aveva accolto con favore il subemendamento e risposto alle perplessità avanzate dalle catene, che paventavano il rischio della perdita di 1.500 posti di lavoro con l'entrata in vigore dell'obbligo di maggioranza di soci farmacisti, con una dichiarazione di Marco Cossolo: "Tale allarme è strumentale: non mi risulta che esista alcun principio economico per il quale

trasferendo parte della proprietà di una azienda si perdano occupati". Resta quindi più che mai aperta la 'battaglia' tra farmacisti indipendenti e catene, con un elemento di incertezza in più dato dalle decisioni che dovranno essere prese a livello politico e che potrebbero cambiare completamente le carte in tavola. Il settore è dunque in fermento e molte grandi catene stanno valutando il da farsi (alcune hanno già bloccato gli investimenti). Quello che però sembra certo è che l'attenzione di entrambi gli schieramenti sia prevalentemente incentrata sull'offerta di un servizio sempre più di valore e a 360 gradi a favore della salute del cittadino. Poco prima che si aprisse il dibattito, avevamo consultato alcune delle più importanti società di distribuzione e gestione di catene, per capire in che direzione

sta andando il settore e quali sono i vantaggi reali per chi decide di aggregarsi. Ora lo scenario potrebbe cambiare radicalmente, anche se innovazione e capacità di offrire valore aggiunto sembrano rimanere i capisaldi di uno sviluppo futuro del settore delle farmacie.

### **Puntiamo sul valore aggiunto**

Pierangelo Fissore, Head of Marketing Uninetfarma Enterprise Network e Marketing Director Unifarma Distribuzione, ci ha parlato del network Farmacia Experta e di quali sono i valori che guidano l'operato del gruppo. "Per quanto riguarda il nostro network Farmacia Experta posso dire che da sempre abbiamo deciso di non applicare una logica di costo, ma una logica di servizio e di valore.

## FISSORE NEL NOSTRO NETWORK OGNUNO CONSERVA LA PROPRIA SPECIFICITÀ



Crediamo fortemente che fare una politica di sconto sul prodotto sia una spirale senza uscita: c'è sempre qualcuno che ha più potere e che può fare un prezzo più basso. Nelle nostre farmacie puntiamo piuttosto al valore aggiunto, e cioè sulla presa in carico del paziente da parte del farmacista. Secondo noi il farmacista deve diventare un consulente della salute a tutto tondo. Per Experta cambia anche il concetto di farmacia, che nella nostra visione è un Hub della Salute e non solo un luogo preposto alla dispensazione del farmaco. Poniamo grande attenzione alla salute del cliente in generale”.

### Quali sono i punti di forza delle catene rispetto alle farmacie indipendenti?

La farmacia ha un valore che si basa sulla territorialità, sulla fiducia del cittadino e anche sulla disponibilità a trovare sette giorni su sette qualcuno pronto a dispensare aiuti e consigli. Ma questo non è più sufficiente. È necessario che il farmacista cambi il suo approccio nei confronti del cliente, e per questo serve moltissima formazione che non sia solo tecnico-scientifica (di questa ne fa già tanta, forse più di altri professionisti del farmaco). Manca, nel settore, una formazione per quanto riguarda sia la comunicazione sia il marketing. Il marketing deve essere inteso come strumento che può aiutare l'azienda-farmacia, perché questo è la farmacia: un'azienda, che va gestita come tale. La catena consente di accedere a formazione qualificata e sviluppare progetti che vadano nell'ottica di offrire sempre più valore aggiunto ai clienti. In Italia si sta lavorando molto a

progetti che riguardano l'aderenza terapeutica, ad esempio, perché meglio di altri possono mettere in risalto la figura del farmacista e le sue competenze, che vanno molto al di là della semplice dispensazione del farmaco. Ma questi progetti vanno sviluppati in un certo modo, partendo dall'ascolto del cliente e fornendo monitoraggio e supporto. Più di chiunque altro, è proprio il farmacista a poter seguire il paziente nel processo di aderenza alla terapia.

### Quali vantaggi specifici ottiene chi aderisce al vostro network?

Ci posizioniamo verso la Pharmaceutical Care: puntiamo cioè a formare e a far crescere delle farmacie che diventino punti di riferimento per la salute del cittadino. Non a caso il nostro payoff è 'La farmacia che ti ascolta'. Aderendo alla nostra catena il farmacista può usufruire di risorse che singolarmente non potrebbe avere, perché il dispendio economico e di risorse sarebbe troppo alto. La farmacia ha inoltre a disposizione persone che seguono direttamente il progetto di sviluppo. Il farmacista è infatti oberato di incombenze burocratiche che lo tangono spesso lontano dal banco. La questione fondamentale diventa quindi il tempo: avere alle spalle un network permette invece di avere a disposizione diversi professionisti che supportano la farmacia in tutto quello che può essere organizzazione dell'attività in farmacia e assistenza a livello di comunicazione sul punto vendita. Intesa non solo come comunicazione commerciale.

## CATENE: I VANTAGGI PER IL FARMACISTA



migliorare il margine della farmacia grazie a importanti economie di scala



cogliere l'opportunità di un'organizzazione strutturata



offrire al cittadino servizi efficienti e integrati



valorizzare la propria professionalità in un contesto organizzato

Aderire a un network significa non venire fagocitato dal cambiamento in atto; da soli, invece, si rischia di venire travolti.

### **In che cosa si differenzia Experta rispetto ad altre catene?**

Experta non omologa la farmacia ma le procedure. L'idea è arrivare a processi omogenei, perché altrimenti il rischio diventa non riuscire a relazionarsi con gli stakeholder istituzionali. Nel nostro piccolo ci stiamo adoperando perché i nostri farmacisti abbiano procedure e processi da seguire. Poi ognuno conserva la propria specificità. Experta ha un'identità molto forte e questo per la farmacia significa potersi far vedere dal cliente a livello di comunicazione. Ma poi ogni singola farmacia ha – in funzione del mercato e delle specializzazioni del farmacista – una sua peculiarità. L'idea di adottare lo stesso approccio e le stesse modalità operative va nella direzione della semplificazione, non dell'omologazione.

### **Rilanciamo la professione**

La catena può essere la risposta alla scarsa redditività di cui soffrono molte farmacie? Lo abbiamo chiesto a Daniele Bartolacci, direttore commerciale di InFarma - Pharmagest Italia. “La catena è la risposta sia per colmare una scarsa redditività sia per aumentare il numero di servizi ai cittadini, ampliando quindi le potenzialità anche delle farmacie di successo. È un'interpretazione strategica di uno scenario in rapido cambiamento, che richiede una notevole quantità di risorse economiche e umane da investire

in personale, formazione, tecnologia, sviluppo di sistemi informativi e comunicazione al pubblico. Delegare a un polo organizzato significa migliorare il margine della farmacia grazie a importanti economie di scala, cogliendo l'opportunità di un'organizzazione strutturata, in cui poter accedere a standard qualitativi riconoscibili dal cittadino e poter offrire a quest'ultimo servizi efficienti e integrati, restando farmacista, anzi, concentrandosi e valorizzando la sua professionalità in un contesto organizzato”.

### **Quali sono i vantaggi principali e gli eventuali limiti per le catene e i distributori nel nuovo scenario della farmacia?**

I vantaggi sono molteplici, non solo economici, sia per chi organizza sia per chi fa parte di una catena. L'opportunità data dalla legge va colta in maniera strutturata: per ottenere dei reali vantaggi l'aggregazione ha bisogno di regole comuni e di standardizzazione. Alla base del successo di ogni aggregazione c'è l'uniformità, un concetto che parte dall'insegna e arriva alla modalità con cui vengono scambiati i dati tra farmacie e tra queste e il polo centrale. Non esiste aggregazione senza uniformità e questa va generata a partire dal sistema informatico e informativo. Il limite, oggi, sta nella diversificazione degli elementi che rende inefficace il concetto stesso di catena.

All'estero, ove sono presenti da tempo catene di Farmacie, il gestionale completamente integrato con quello della

**ALL'ESTERO, OVE SONO PRESENTI DA TEMPO CATENE DI FARMACIE, IL GESTIONALE COMPLETAMENTE INTEGRATO CON QUELLO DELLA SEDE CENTRALE È STATO IL PRIMO INTERVENTO FATTO DALLE CATENE**



**BARTOLACCI**  
PER OTTENERE DEI REALI VANTAGGI  
L'AGGREGAZIONE HA BISOGNO DI  
REGOLE COMUNI

sede centrale è stato il primo intervento fatto dalle catene. L'organizzazione, le regole devono essere prestabilite, condivise e rispettate per produrre comportamenti coerenti, immagine conforme e riconoscibile per dare senso di affidabilità agli utenti. Ecco perché è indispensabile adottare gli strumenti tecnologici adeguati, nati per questo mestiere, capaci di interpretare qualsiasi evento/intervento nello stesso modo, a garanzia di un reale vantaggio per tutti gli elementi aggregati. Sono presupposti essenziali per il successo di una catena, alcuni distributori hanno le risorse per questo tipo di investimento, e si stanno organizzando per realizzare dei progetti interessanti.

### **Quali sono le prospettive future di sviluppo per le farmacie nel nuovo panorama competitivo?**

La farmacia, come entità, non farà più considerazioni di sola crescita economica, ma punterà a divenire riferimento per il territorio, in un ambito di servizi sanitari per il cittadino.

La leva del prezzo non avrà più effetto di fronte al potenziale della grande distribuzione, il futuro della farmacia italiana è nell'organizzarsi come presidio sanitario del territorio, oltre che come un punto distributivo del farmaco sostenuto dalla professionalità del farmacista in



## **PROCACCINI** SISTEMA FARMACIA ITALIA È UN OMBRELLO PROTETTIVO PER LE FARMACIE, CHE SERVE PER EROGARE IN MODO UNIFORME SERVIZI DI PHARMACEUTICAL CARE



un'ottica di organizzazione delle terapie.

L'evoluzione della professione si esprime rilanciando il ruolo, dando risposte sia ai cittadini che allo Stato, contribuendo alla sostenibilità della spesa sanitaria affiancando il paziente nelle cure, collaborando con gli altri operatori sanitari. La professionalità del farmacista necessita di supporti concreti ed efficaci per fornire nuovi servizi ai cittadini; Pharmagest Italia ha presentato degli strumenti innovativi, già ampiamente diffusi in Europa, per il supporto alla compliance terapeutica. Si tratta di pillolieri particolarmente evoluti, sia elettronici e connessi che non, tramite i quali il farmacista può preparare e seguire la terapia dei propri

pazienti, specialmente se affetti da patologie croniche. Servizi particolarmente fidelizzanti, che sono stati già scelti da importanti player, come Federfarma Lombardia, per progetti di sperimentazione. Creare maggiore accessibilità alla salute, quindi, rispettando e potenziando il ruolo di ciascun attore della filiera.

In tal senso, le catene offrono la risposta più efficace, il presupposto per il rilancio della professione, per nuovi approcci, come la presa in carico dei pazienti cronici, per la realizzazione della Farmacia dei Servizi.

### **Un'opzione per le farmacie indipendenti**

Federfarma e Federfarma Servizi a ottobre 2018 hanno presentato Sistema Farmacia Italia srl, una newco che ha l'obiettivo di creare una rete per proteggere e valorizzare le farmacie indipendenti, fornendo loro gli strumenti proprio per affrontare la competizione con le catene

di farmacie. La new company è partecipata paritariamente da Federfarma e Federfarma Servizi, che ne detengono ciascuna il 50% delle quote. Presidente del CdA è Alfredo Procaccini, che ha definito Sistema Farmacia Italia come "un ombrello protettivo per le farmacie, che innanzitutto serve per organizzare ed erogare in modo uniforme servizi di Pharmaceutical Care. Permette poi di usufruire di condizioni commerciali tali da poter essere competitivi, partecipare a progetti più strutturati, anche in collaborazione con privati, e a redditività diversa, prevedendo anche una remunerazione per la farmacia". Per aderire alla rete, le farmacie devono sottoscrivere un contratto quadro e versare una quota simbolica, un contributo una tantum di 100 euro e, per le rurali sussidiate, 50 euro. Tra i partner del progetto - Federfarma Servizi, le cooperative e società di farmacisti - vi sono anche Promofarma e Credifarma per gli aspetti commerciali, logistici e finanziari, e Fofi e Utifar per gli aspetti professionali.