

Cultura, un valore fondante per la farmacia

Una farmacia in terra sabauda, un farmacista originario dall'estremo ovest del nostro Paese, con la passione per la galenica e per la cultura: Livio Oggero, presidente del Collegio Indipendente Subalpino Arti Farmaceutiche e consigliere dell'Ordine, ci racconta il suo percorso professionale mettendo in evidenza proprio l'importanza della cultura. Un valore radicato e alla base di tutti i rapporti umani e le professioni

di Cornelia Pelletta

Dottor Oggero, è sempre convinto della sua scelta, malgrado il periodo non certo tranquillo?

Ho scelto di fare il farmacista per continuare il lavoro di mia madre, ma con convinzione e passione, lasciando anche la carriera di ricercatore che avevo intrapreso all'università di Torino. E la passione mi anima sempre, anche se ultimamente non sono pochi i motivi di preoccupazione per la nostra professione. Uno è quello di non riuscire più a lavorare in prospettiva, per i cambiamenti legislativi e normativi che si susseguono contraddicendosi e richiedendo troppi sforzi e tempo per adeguarsi. Prendiamo per esempio la questione dello sconto: prima del Decreto Storace applicarlo era un reato, oggetto anche di provvedimento disciplinare da parte dell'Ordine, poi da un giorno all'altro è diventato lecito non solo applicare lo sconto per Sop e OTC, ma anche pubblicizzare quelli effettuati nella farmacia. È la non razionalità del tutto a destabilizzare... E sono proprio le farmacie territoriali come la mia a essere più penalizzate

Ci parli della sua farmacia.

È la classica farmacia media, in una zona semiperiferica di Torino, con una clientela un po' di passaggio ma soprattutto stanziale, di ceto medio-popolare con la quale si sta... invecchiando insieme. Siamo sempre di più un punto di riferimento: i clienti ci dicono che quando non vedono l'insegna accesa viene loro il batticuore, tanto più che si tratta in gran parte di clientela anziana, magari con i figli lontani. Adirittura talvolta ci chiedono di aiutarli a compilare il 740! Altro che farmacia dei servizi... A proposito, anche la nostra farmacia, come molte altre, ha introdotto una serie di prodotti e servizi commerciali, oltre a quelli sanitari, perché - ma parlo a colleghi che ben lo sanno - è un dato di fatto che di solo servizio sanitario ormai una farmacia non sopravvive più. O meglio, con quello che rende il servizio sanitario ci si pagano i costi fissi e una quota del personale, ma tra le trattenute e la notevole diminuzione del valore medio della ricetta non si ha più quella redditività per investire in altri reparti. Inoltre la clientela si aspetta sempre di più da noi consigli, non solo per la salute, ma anche per il benessere, la prevenzione e la bellezza. Pur mantenendo in primo piano il farmaco, abbiamo quindi investito molto nella formazione del personale nei più svariati ambiti, nel laboratorio di fitocosmesi, nella comunicazione di questi servizi: prima era una parte secondaria, oggi invece va trattata in modo sempre più razionale, professionale anche in termini di marketing e merchandising.

Quali modifiche sostanziali e strutturali avete dovuto attuare in questi ultimi anni?

Innanzitutto abbiamo cambiato l'esposizione di tutto ciò che non era farmaco e abbiamo attivato il sito Web dinamico, che teniamo aggiornato e attraverso il quale i clienti si possono fare acquisti di prodotti e porre delle domande a cui viene risposto in un tempo ragionevole e che devo dire è abbastanza frequentato e utilizzato. Le visite vengono incrementate soprattutto quando inviamo delle newsletter per porre l'attenzione su tematiche attuali, per esempio le influenze autunnali o le allergie primaverili. E abbiamo acquistato apparecchi per delle analisi del sangue più specifiche.



Livio Oggero e la moglie, Daniela Arnedo

Quali servizi offrite?

Premetto che essi sono stati attivati tutti per iniziativa personale della farmacia e che non abbiamo il Cup, perché averlo o meno, qui a Torino, dipende dalle varie Asl. Inoltre tutti e quattro i farmacisti che lavorano con me hanno una formazione sull'intera gamma di servizi che offriamo, anche se poi ognuno di noi ha delle "specializzazioni". Dicevo prima delle apparecchiature per gli esami del sangue: abbiamo anche quella innovativa per misurare l'emoglobina glicata e quella per valutare le intolleranze alimentari su parametri effettivi, perché dosa immunoglobuline G. È stata una sfida, ma devo dire che ha avuto un buon riscontro, anche con clientela fuori zona, dal momento che questo servizio è reso noto attraverso il nostro sito Web. Insieme al noleggio di presidi ortopedici, questi so-

no gli esami più richiesti, ma i nostri clienti possono sottoporsi anche all'analisi del capello e della cute con la microcamera, che analizziamo nel nostro laboratorio: pure questo servizio ha un buon riscontro, perché consente poi di acquistare un prodotto mirato e più efficace. Nella nostra farmacia si possono anche portare a esaminare alimenti e l'acqua, che però inviamo a un laboratorio esterno con cui abbiamo una convenzione.

Lei è presidente del Cisa: ci parli di questa associazione.

Conta attualmente circa centoventi iscritti ed è un'associazione culturale di farmacisti creata con lo scopo di valorizzare gli aspetti scientifici e professionali del mondo della farmacia, ma anche di coinvolgere altri professionisti del campo medico, in modo da far capire che non

siamo solo "dispensatori di scatolette". Organizziamo corsi Ecm per farmacisti e iniziative aperte anche a medici e abbiamo diverse commissioni, tra cui ricordo soprattutto quelle che si occupano di fitoterapia, di galenica e di volontariato. Sono commissioni molto attive: quella di galenica ha prodotto ultimamente un prontuario per medici e farmacisti e quella di volontariato ha aperto dei laboratori galenici in Africa, in zone particolarmente povere nelle quali il reperimento di farmaci è molto difficoltoso. A turno dei nostri farmacisti specialisti nel galenico partono, a proprie spese, formando farmacisti e infermieri locali, con l'obiettivo di renderli autonomi, fornendo loro un prontuario farmaceutico, dei macchinari e i prodotti di base con i quali confezionare i medicinali, tenendo conto innanzitutto delle risorse e dei problemi del luogo, per esempio la cronica mancanza di acqua o elettricità. È un progetto a cui teniamo molto, perché in questi paesi una capsula di paracetamolo o di antibiotico cambia la vita delle famiglie: stiamo parlando di paesi in cui, letteralmente, se non si lavora non si mangia... E dove un banale accesso può costringere all'immobilità il padre di una numerosa famiglia e costringerla alla fame, quando il problema è risolto con la spesa minima di un antibiotico. Naturalmente siamo sempre alla ricerca di sponsor che vogliono aiutarci ad acquistare il materiale e a sostenere il progetto.

Una bella testimonianza, soprattutto di questi tempi in cui spesso la farmacia viene accusata di fare troppo business...

Spero proprio di sì e vorrei si capisse che questo impegno di volontariato è strettamente collegato alla missione culturale che si proficua Cisa, che unitamente a quella professionale mi piacerebbe venisse più considerata e valorizzata da tutti i miei colleghi. Oggi si parla molto di marketing, di rapporti col cliente, di soddisfazione del consumatore a discapito delle nostre competenze specifiche, a iniziare dalla conoscenza approfondita del farmaco e del fitoterapico, che mi sembra si vadano un po' perdendo.

Così come si dà troppo poco valore alla galenica e alla potenzialità dei laboratori. Soprattutto tenendo i corsi Ecm mi accorgo che sono tutti ferrati sull'approccio al cliente della farmacia e sulle tecniche di comunicazione, ma molto meno sui criteri in base ai quali consigliare un collirio al singolo cliente. Per carità, benissimo saper trattare col cliente, purché si abbiano le competenze per fare il farmacista, perché la farmacia dev'essere il luogo deputato alla salute, non un supermercato. E anche superare il concetto di cura allargandolo al benessere è condivisibile, purché di base ci siano conoscenza, competenza e aggiornamento sul farmaco, convenzionale, omeopatico o fitoterapico che sia. Tutto questo è condiviso all'interno del Cisa e anche gli altri colleghi mi danno ragione, ma poi la pratica è ben differente.

Bisogna, insomma, "stare sul farmaco", tanto per parafrasare una legge del giornalismo. Concludiamo con tre parole rivolte ai suoi colleghi.

Guardi, direi professione, cultura ed eticità: credo che in queste tre parole sia condensata tutta la mia speranza per il futuro della nostra professione.

