



**MONITORAGGIO DELLA QUALITA' EROGATA  
NELLE FARMACIE FARMACAP  
DEL COMUNE DI ROMA**

*(Giugno 2008)*

Agenzia

---

**Monitoraggio della qualità erogata  
nelle farmacie Farmacap  
del Comune di Roma**

**(Giugno 2008)**

---

***Indagine***  
realizzata dalla società

---

# Indice

---

	<b>Pag.</b>
Premessa .....	2
1. Nota metodologica .....	3
2. Analisi dei risultati .....	7
2.1. Check list .....	7
2.2. Mystery client .....	11

---

## Premessa

---

Il presente documento riporta i risultati emersi dalla rilevazione realizzata in corrispondenza delle 40 farmacie gestite dall'Azienda Farma-socio-sanitaria Capitolina - FARMACAP nel corso della seconda metà di Aprile 2008.

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (qui di seguito 'Agenzia') ha commissionato questa ricerca alla società di ricerche Pragma al fine di valutare i livelli di qualità erogata del servizio, in ottemperanza alle "Raccomandazioni per l'elaborazione di standard di buone prassi in farmacia" elaborate da EUROSOCIALPHARMA.

Vengono qui di seguito riportati:

- una breve nota metodologica con le principali caratteristiche tecniche ed operative della ricerca,
- una dettagliata analisi dei risultati rilevati.

---

## 1. Nota metodologica

---

La ricerca ha comportato la realizzazione di una serie di fasi di lavorazione di cui ripercorriamo brevemente qui di seguito le principali caratteristiche:

### - DEFINIZIONE DELLA METODOLOGIA

Come richiesto dall'Agencia, in corrispondenza di ciascuna farmacia sono state realizzate due diverse attività:

1. la compilazione di una *check list* per ogni punto di rilevazione per un totale di 40 osservazioni: questa attività è stata finalizzata a valutare il punto vendita rispetto ad importanti parametri quali l'accessibilità, le informazioni offerte, l'organizzazione della struttura;
2. due visite *mystery client* per ogni punto di rilevazione per un totale di 80 osservazioni. Questa attività è stata realizzata al fine di osservare il comportamento degli operatori (farmacisti, addetti al banco) rispetto alla vendita di farmaci di fascia C con obbligo di prescrizione e di farmaci equivalenti più economici in luogo di farmaci di fascia C senza obbligo di prescrizione - SOP. La rilevazione ha interessato anche tutta una serie di *items* relativi alla cortesia ed alla disponibilità degli operatori.

Ciascuna visita ha previsto la richiesta di un farmaco in fascia C con obbligo di prescrizione e di un farmaco in fascia C senza obbligo di prescrizione. Nella definizione del calendario di rilevazione si è provveduto ad una rotazione dei farmaci in modo tale da poter osservare il comportamento degli operatori per tutti i farmaci stabiliti.

### - DEFINIZIONE DELLA TECNICA DI RILEVAZIONE

Il *mystery client* è di per sé una tecnica di rilevazione e dunque l'indicazione dell'Agencia rispetto alle modalità di rilevazione era già chiara nella definizione stessa dell'attività. L'impegno della Pragma è stato dunque focalizzato sull'utilizzo di una strumentazione che potesse agevolare il rilevatore, garantire maggiore qualità alle osservazioni e tutelare maggiormente l'anonimato del cliente misterioso. Per questo motivo tutte le osservazioni della presente indagine, sia *mystery client* che *check list*, sono state realizzate mediante *Smartphone*. L'adozione di questa tecnologia ha assicurato i seguenti vantaggi:

- i rilevatori hanno potuto muoversi all'interno delle farmacie simulando di scrivere un messaggio con il cellulare o di lavorare sulla loro agenda portatile quando in realtà stavano già compilando parte della scheda di rilevazione;
- i programmi scritti appositamente per questa commessa hanno consentito la realizzazione di una serie di controlli *on line* direttamente in fase di digitazione delle risposte ai diversi *items*, nonché l'attribuzione di una serie di informazioni in modo automatico (ad esempio a partire dal codice della farmacia sono stati automaticamente immessi l'indirizzo, l'orario previsto di apertura, il nome per esteso);
- le singole schede di rilevazione informatizzate sono state trasmesse al *server* direttamente al termine della visita e dunque i dati sono stati disponibili al momento stesso dell'uscita del rilevatore dalla farmacia visitata;

In definitiva, grazie all'adozione degli *Smartphone*, sono stati notevolmente ridotti i tempi di lavorazione delle schede perché non è stato necessario realizzare le fasi di rientro, editing, codifica ed immissione ed anche il *cleaning* dei dati è stato effettuato in gran parte nel momento stesso della registrazione delle informazioni.

#### - **DEFINIZIONE DELLE SCHEDE DI RILEVAZIONE**

Le schede di rilevazione sono state redatte sulla base delle indicazioni dell'Agenzia, arricchendo le informazioni di base richieste con altre osservazioni sussidiarie ritenute interessanti per ottenere un quadro completo delle modalità di gestione, organizzazione e professionalità del punto vendita e degli operatori.

Sono state redatte due schede con i relativi programmi per gli *Smartphone*: una per il *mystery client* e una per la *check list*. Nella fase di redazione degli strumenti, l'Agenzia ha segnalato i farmaci da richiedere nel corso delle visite; la scelta ha riguardato:

- l'elenco dei farmaci di fascia C da richiedere per verificare se vengono venduti anche senza la necessaria prescrizione medica :
  - ◆ NOVALGINA GOCCE 50% 20 ML (analgesico)
  - ◆ LEXOTAN GOCCE .25% 20 ML (ansiolitico)
  - ◆ FLUIMUCIL COMPR. EFF. 600 MG 20 (antimucolitico)
  - ◆ ZIRTEC COMPR. RIV. 10 MG 20 (antistaminico)

- 
- l'elenco dei farmaci in fascia C - SOP da richiedere per verificare se il farmacista suggerisce l'acquisto del farmaco equivalente più economico :
    - ▶ TACHIPIRINA 20 COMPR. DA 500 MG (antipiretico)
    - ▶ FLUIBRON SCIROPPO 200 ML 0.3% (antimucolitico)
    - ▶ LAEVOLAC SCIROPPO 180 ML (lassativo)

Per ciascun farmaco sono state assegnate le seguenti numerosità:

✓ Farmaci in fascia C con obbligo di prescrizione:

- n. 20 NOVALGINA GOCCE 50% 20 ML
- n. 20 LEXOTAN GOCCE .25% 20 ML
- n. 20 FLUIMUCIL COMPR. EFF. 600 MG 20
- n. 20 ZIRTEC COMPR. RIV. 10 MG 20

✓ Farmaci in fascia C senza obbligo di prescrizione:

- n. 27 FLUIBRON SCIROPPO 200 ML 0.3%
- n. 26 LAEVOLAC SCIROPPO 180 ML
- n. 27 TACHIPIRINA 20 COMPR. DA 500 MG

- **DEFINIZIONE DEL CALENDARIO DI RILEVAZIONE**

Nella predisposizione del calendario di rilevazione e nell'effettuazione delle osservazioni sono state seguite le seguenti indicazioni:

- la *check list* è stata redatta solo al termine delle due visite per il *mystery client*;
- le due visite di *mystery client* nella medesima farmacia sono state sempre realizzate in giorni e fasce orarie diverse e da due diversi rilevatori;
- ogni farmacia notturna è stata visitata almeno una volta in orario notturno (19.30-8.30);
- 8 farmacie sono state visitate almeno una volta in un giorno festivo.

- **SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Per la realizzazione delle osservazioni sono stati selezionati e formati otto rilevatori, due per ciascuna area di aggregazione territoriale delle farmacie (Roma Nord e Centro, Roma Est, Roma Sud e Ovest, Ostia). Il *briefing* formativo ha avuto luogo giovedì 17 aprile ed è stato diviso in due

---

sessioni: una prima sessione dedicata alla spiegazione delle attività, dei contenuti della ricerca e delle modalità di realizzazione delle osservazioni; una seconda sessione dedicata alla spiegazione dell'utilizzo degli *Smartphone* ed alla dimostrazione di esempi direttamente sul palmare.

- **FIELD WORK**

Le rilevazioni hanno avuto luogo dal 18 al 29 aprile 2008.

- **ELABORAZIONE DEI RISULTATI**

Le osservazioni trasmesse dagli *Smartphone* sono state cumulate a fornire un unico *database*, controllate per verificare la presenza di eventuali incoerenze ed elaborate mediante *software* statistico per la produzione di risultati di sintesi.

Tutte le attività sono state portate a termine nel corso di un mese solare.

## 2. Analisi dei risultati

I risultati qui di seguito rappresentati tengono conto delle 40 *check list* e delle 80 osservazioni di *mystery client* realizzate in corrispondenza delle 40 farmacie capoline gestite da FARMACAP. I risultati sono elaborati sul totale delle osservazioni: eventuali stratificazioni per Municipio o area territoriale sono state omesse a causa del limitato numero di osservazioni.

### 2.1 CHECK LIST

Questa metodologia di osservazione delle farmacie è stata articolata in tre sezioni, la prima delle quali risulta dedicata all'**accessibilità al punto vendita**, con riferimento all'area esterna ed alle zone limitrofe alla farmacia.

I risultati relativi a questa sezione sono piuttosto disomogenei e vale dunque la pena di analizzarli per ciascun aspetto:

- la segnaletica verticale stradale che dovrebbe indicare la presenza della farmacia non è presente in corrispondenza di 23 farmacie su 40 (57.5%) e nei restanti casi non è sempre ben visibile;
- l'accessibilità al sito dove è collocata la farmacia è garantita senza difficoltà anche a persone con disabilità motorie nell'80.0% dei casi. In corrispondenza del restante 20.0% sono presenti gradini e/o marciapiedi e non ci sono scivoli;
- i parcheggi per invalidi sono presenti in corrispondenza di 25 farmacie (62.5%), mentre quelli per il ritiro di farmaci urgenti sono presenti in corrispondenza di sole 8 farmacie (20.0%);
- decisamente buono, infine, è il risultato per quanto attiene alla vicinanza tra le farmacie e le fermate del trasporto pubblico locale: nell'87.5% dei casi la fermata bus più vicina alla farmacia è posizionata ad una distanza molto o abbastanza breve.

		SEZ. 1 - ACCESSIBILITA'				
		Sì			No	
		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non presente
1.1 Segnaletica stradale	La segnaletica verticale stradale nelle strade limitrofe per la localizzazione della farmacia è ben visibile, comprensibile, corretta e collocata in punti opportuni?	7.5%	22.5%	12.5%	-	57.5%
1.2 Barriere architettoniche	E' semplice arrivare alla farmacia per persone non deambulanti grazie all'assenza di barriere architettoniche lungo i percorsi pubblici esterni?	35.0%	45.0%	12.5%	7.5%	
1.3 Parcheggio riservato invalidi	Nelle immediate vicinanze della farmacia è presente un parcheggio a tempo riservato alla sosta invalidi con segnaletica verticale ed orizzontale in evidenza?	62.5%			37.5%	
1.4 Parcheggio riservato farmaci urgenti	Nelle immediate vicinanze della farmacia è presente un parcheggio a tempo riservato alla sosta per l'acquisto di farmaci urgenti con segnaletica verticale ed orizzontale in evidenza?	20.0%			80.0%	
1.5 Ubicazione	Il percorso per arrivare in farmacia dalla più vicina fermata bus è breve?	45.0%	42.5%	5.0%	-	7.5%

---

La sezione successiva è quella relativa all'**organizzazione del punto vendita**. Analizziamo anche in questo caso i risultati per singolo aspetto indagato:

- solo una farmacia non espone l'insegna esterna con la dicitura FARMACAP; in quasi tutti gli altri casi l'insegna, oltre ad essere presente, è anche ben visibile;
- quasi tutte le farmacie (92.5%) presentano vetrine esterne abbastanza o molto ben pulite e ben allestite;
- tutte le farmacie espongono i turni orari propri e delle altre farmacie in modo leggibile e facilmente accessibile agli utenti;
- 15 farmacie (37.5%) non offrono la possibilità di conferire i farmaci scaduti nell'apposito contenitore. Vale la pena di segnalare che alcuni responsabili, nel corso del colloquio con i rilevatori, hanno fatto presente di aver richiesto il contenitore ad AMA senza averlo ancora ottenuto o che il contenitore era presente, ma è stato rubato;
- l'accesso al punto vendita per persone con disabilità è buono nell'85.0% dei casi; nelle restanti 6 farmacie è stata evidenziata la presenza di gradini senza scivoli o di spazi limitati dove non potrebbe circolare agevolmente una persona con problemi motori;
- gli ambienti interni risultano quasi ovunque abbastanza o molto decorosi; solo in corrispondenza di 6 farmacie il decoro interno è stato giudicato insufficiente;
- l'allestimento interno è invece ovunque molto o abbastanza buono;
- anche l'esposizione dei prodotti è realizzata con cura ed ordine in tutte le farmacie;
- il meccanismo 'eliminacode' è stato adottato solo da 2 farmacie (5.0%);
- le farmacie sono dotate in misura decisamente limitata di accessori. Molto spesso l'unico accessorio presente è il cestino portarifiuti, ma non sono quasi mai disponibili sedie o sgabelli;
- il cartello relativo al divieto di fumare è sempre presente, ma in più della metà delle farmacie (52.5%) è esposto in punti non ben visibili al pubblico;
- nel 57.5% delle farmacie non è presente la segnaletica orizzontale che dovrebbe garantire il rispetto della *privacy* dei clienti serviti al banco;
- in 20 farmacie (50.0%) non vengono fornite informazioni al pubblico in merito ai servizi sociosanitari presenti nel territorio.

SEZ.2 – ORGANIZZAZIONE DEL PUNTO VENDITA						
		Si			No	
		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non presente
2.1 Insegna esterna	L'insegna luminosa esterna riportante la dicitura FARMACAP è funzionante e in buono stato di manutenzione?	47.5%	40.0%	10.0%	-	2.5%
2.2 Vetrine esterne	Le vetrine esterne sono ben pulite, prive di avvisi posticci e ben allestite?	30.0%	62.5%	7.5%	-	
2.3 Bachecca esterna	La bachecca esterna alla farmacia espone in modo facilmente leggibile, i turni di servizio propri e delle altre farmacie, con relativi indirizzi e numeri di telefono?	50.0%	50.0%	-	-	-
2.4 Farmaci scaduti	E' presente il contenitore per i farmaci scaduti fornito da AMA?	62.5%			37.5%	
2.5 Barriere architettoniche	E' semplice entrare in farmacia per persone non deambulanti grazie all'assenza di barriere architettoniche?	37.5%	47.5%	12.5%	2.5%	
2.6 Decoro ambienti interni	I locali interni hanno una adeguata quantità di superficie calpestabile libera, sono ben illuminati, areati ed in buono stato di manutenzione?	42.5%	42.5%	15.0%	-	
2.7 Decoro allestimento	L'allestimento (scaffali, banco,...) è gradevole ed in buono stato di manutenzione?	50.0%	50.0%	-	-	
2.8 Esposizione prodotti	L'esposizione dei prodotti (scaffali, banco,...) è curata ed ordinata?	62.5%	37.5%	-	-	
2.9 Attesa al banco	Per accedere al banco è necessario prendere il numeretto con il meccanismo 'eliminacode'?	5.0%			95.0%	
2.10 Accessori	I locali sono adeguatamente arredati con accessori utili ai clienti quali sedie, sgabelli, cestino portarifiuti e quanto altro necessario?	10.0%	7.5%	32.5%	5.0%	45.0%
2.11 Divieto di fumare	Il cartello con la dicitura 'NON FUMARE' e con l'indicazione del responsabile della vigilanza, è affisso in posizione facilmente leggibile dal pubblico?	17.5%	30.0%	15.0%	37.5%	-
2.12 Privacy	E' garantito il rispetto della riservatezza del cliente mediante l'apposizione di segnaletica orizzontale a pavimento o altra cartellonistica che inviti la clientela ad aspettare lontano dal banco?	7.5%	15.0%	20.0%	-	57.5%
2.13 Informazione	Sono a disposizione del pubblico tutte le informazioni, anche tramite la distribuzione di materiale e l'affissione di avvisi in spazi dedicati, relative ai servizi socio-sanitari presenti nel territorio?	2.5%	35.0%	10.0%	2.5%	50.0%

L'ultima sezione della *check list* è quella dedicata alle **relazioni con il pubblico**. Da questa sezione risulta che:

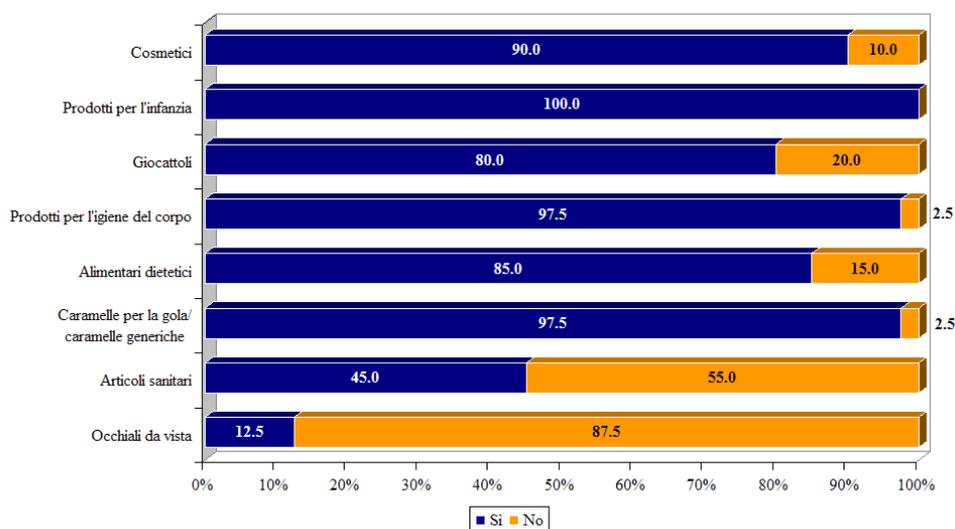
- solo nel 42.5% gli operatori indossavano la targhetta identificativa riportante nome e cognome, ma solo in un caso su 40 (2.5%) i farmacisti non indossavano il camice al momento della rilevazione;
- in tutte le farmacie, fatta eccezione di una, è stato dato accesso alla farmacopea ufficiale, alla tabella delle tariffe per gli onorari professionali, al nomenclatore tariffario ed alle liste di prescrivibilità dei farmaci, dopo la presentazione da parte del rilevatore del suo ruolo di verificatore della qualità per conto della Committenza;
- infine, la possibilità di presentare reclami ed osservazioni varia sensibilmente in funzione del punto vendita. Dalle note dei rilevatori si osserva che in molti casi non è stato predisposto apposito materiale, ma in altri casi è possibile lasciare le proprie osservazioni al farmacista che le inoltrerà a FARMACAP; in altri casi ancora viene fornito direttamente l'indirizzo del gestore (anche internet) per poter presentare direttamente a FARMACAP le proprie osservazioni.

**SEZ. 3 – RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

		Si			No	
		Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non presente
<b>3.1 Badge</b>	Gli operatori indossano una targhetta identificativa riportante nome e cognome dell'operatore?	42.5%			57.5%	
<b>3.2 Camice</b>	I farmacisti indossano un camice di colore bianco con il distintivo caratteristico dell'attività professionale?	97.5%			2.5%	
<b>3.3 Informazione</b>	Previa richiesta esplicita al farmacista, è possibile consultare la farmacopea ufficiale, la tabella delle tariffe per gli onorari professionali, il nomenclatore tariffario e le liste di prescrivibilità dei farmaci?	97.5%			2.5%	
<b>3.4 Osservazioni e richieste</b>	E' possibile effettuare in modo agevole delle osservazioni o reclami per iscritto nei confronti di Farmacap, grazie alla disponibilità di modulistica e della cassetta per imbucare?	15.0%	20.0%	20.0%	-	45.0%

La *check list* è stata infine utilizzata per raccogliere informazioni in merito ai diversi prodotti commerciali (diversi dai farmaci) venduti nei punti vendita osservati. L'analisi dimostra che tutte o quasi tutte le farmacie vendono cosmetici, prodotti per l'infanzia, giocattoli, prodotti per l'igiene del corpo, alimentari dietetici e caramelle per la gola. In corrispondenza di un numero minore di farmacie è possibile acquistare anche articoli sanitari e occhiali da vista.

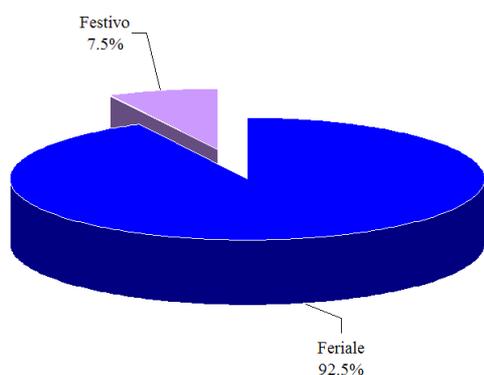
**Prodotti venduti nelle farmacie**



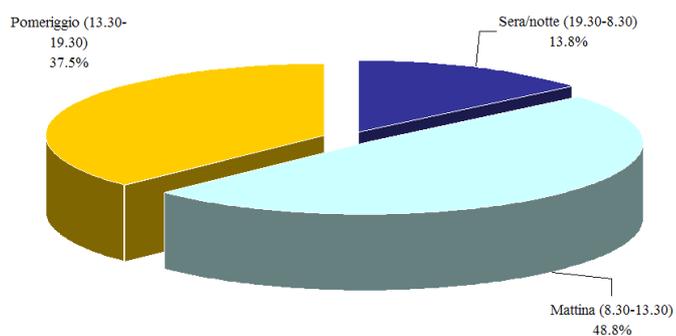
## 2.2 MYSTERY CLIENT

Veniamo ora ai risultati delle osservazioni effettuate dagli operatori in veste di “*mystery shoppers*”.  
 Le visite sono state distribuite nei diversi giorni e nei diversi orari di turno delle farmacie.

**Giorno di rilevazione**

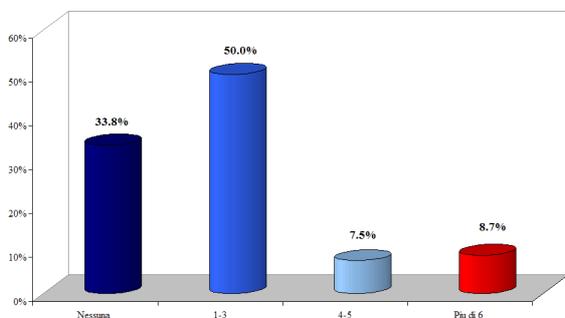


**Fascia oraria di rilevazione**

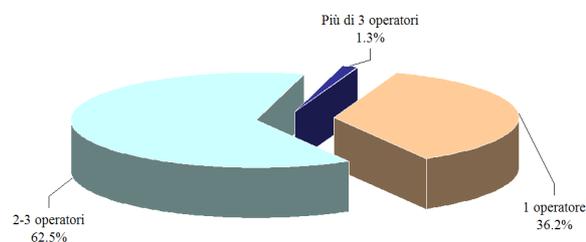


La distribuzione dei tempi di attesa dipende sensibilmente dall'affluenza di persone al punto vendita e dal numero di operatori presenti al banco. La situazione che si verifica con maggiore frequenza è quella in cui il tempo di attesa si aggira tra 1 e 3 minuti e le persone in fila, così come gli operatori, sono 2 o 3.

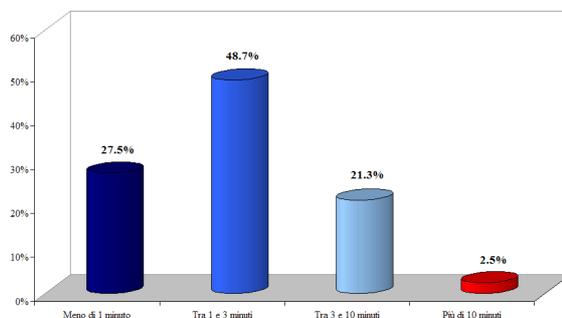
**Numero di persone in fila**



**Numero operatori presenti al banco**

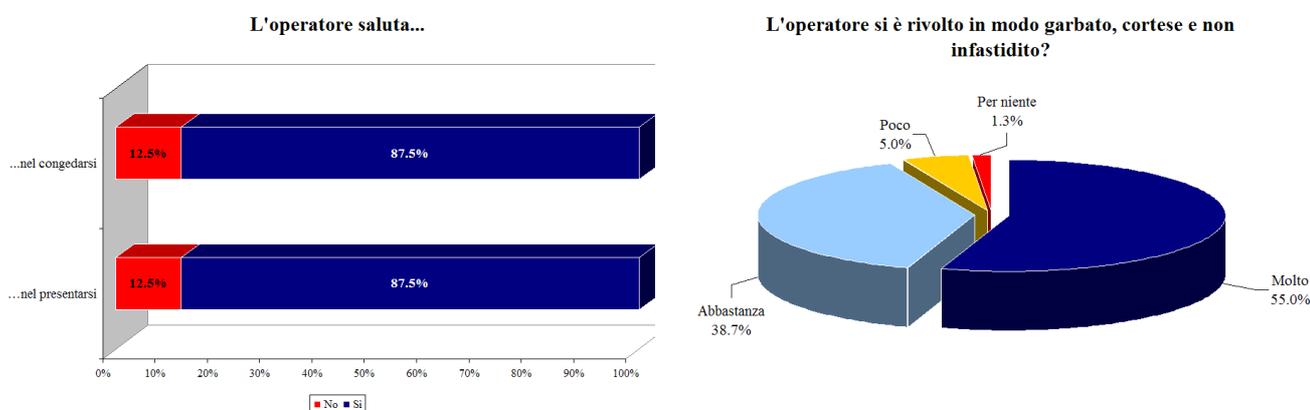


**Tempo di attesa prima di essere serviti**



Prima di passare agli aspetti strettamente legati alla vendita dei farmaci, riportiamo qui di seguito alcuni risultati relativi alla cortesia e disponibilità del personale. Gli operatori che hanno servito i rilevatori hanno salutato sia nel presentarsi che nel congedarsi nell'87.5% dei casi. Vale la pena di segnalare che le situazioni di mancato saluto nella presentazione (12.5%) non coincidono con quelle di mancato saluto nel congedo (ancora 12.5%): non è dunque detto che l'operatore che non saluta nel momento in cui si rivolge al cliente sia lo stesso che non saluta nemmeno al termine della vendita dei farmaci.

Sebbene le modalità di contatto iniziali e finali con il cliente siano particolarmente importanti per valutare la cortesia del personale, è ancora più interessante l'esito del giudizio che è stato espresso dai rilevatori al termine della visita per fornire una valutazione complessiva della disponibilità e della cortesia dei farmacisti e degli altri operatori. L'esito di tale giudizio è senza dubbio positivo dal momento che il 93.7% degli operatori si sono rivolti in modo molto o abbastanza cortese e non infastidito. Alcune delle restanti situazioni sono state descritte in modo abbastanza dettagliato in nota dai rilevatori che hanno evidenziato la presenza di personale infastidito e poco garbato nel rivolgersi ai clienti.



Veniamo a questo punto al primo importante aspetto indagato in merito all'**attività di dispensazione dei farmaci**. In questa prima fase di acquisto i rilevatori hanno richiesto dei farmaci di fascia C con obbligo di prescrizione medica, pur non essendo in possesso della stessa.

L'esito di questo controllo evidenzia una prima criticità: solo in poco più della metà dei casi (52.5%) gli operatori hanno espressamente richiesto la ricetta medica. Hanno poi venduto il farmaco:

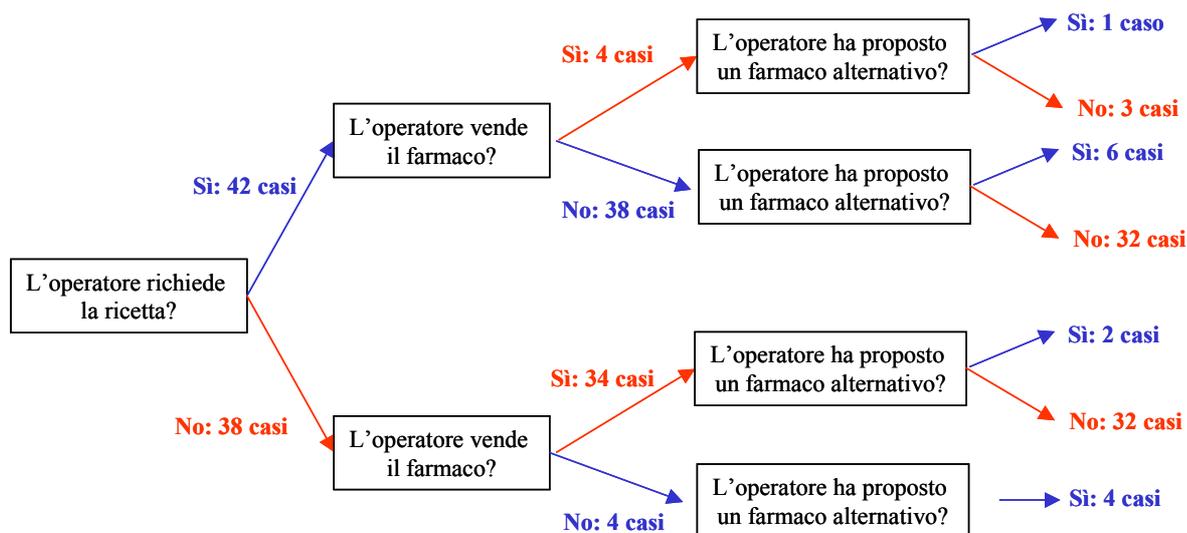
- buona parte degli operatori che non avevano precedentemente richiesto la ricetta (34 casi su 38)

- alcuni operatori che, pur avendo richiesto la ricetta ed avendo constatato che il cliente ne era sprovvisto, hanno ritenuto comunque possibile fornire il farmaco. La dispensazione del farmaco ha avuto luogo in questi casi dopo che l'operatore ha chiesto al cliente se conoscesse il farmaco e se ne facesse un utilizzo regolare.

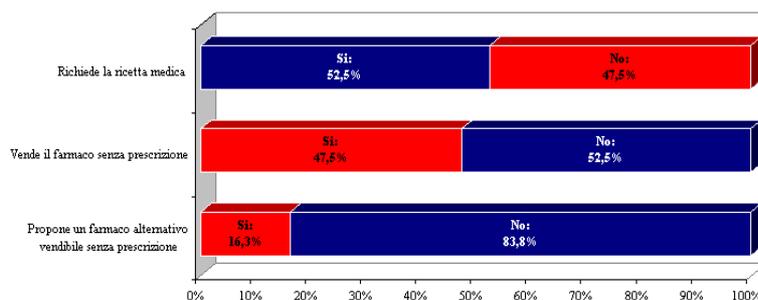
In definitiva dunque nel 47.5% dei casi i farmaci richiesti sono stati venduti anche senza ricetta medica.

Infine, questa fase del *mystery client* è stata utilizzata anche per osservare se gli operatori, di fronte alla richiesta di un farmaco con obbligo di prescrizione da parte di clienti privi della stessa, suggerissero farmaci alternativi che hanno gli stessi effetti terapeutici, ma possono essere venduti senza prescrizione. Questa situazione si è verificata solo in poche occasioni (16.3%) e per la maggior parte di farmacisti che hanno richiesto la ricetta e non hanno venduto il farmaco senza prescrizione.

Il grafico e lo schema qui di seguito riproducono gli esiti di questa importante sezione.

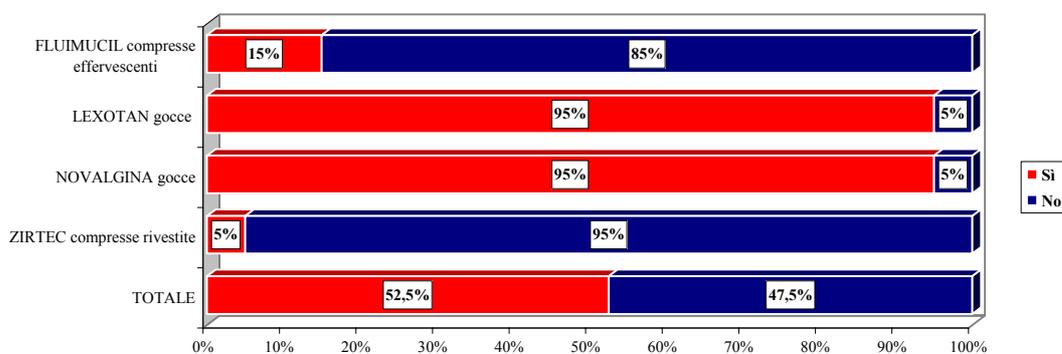


Comportamento dell'operatore nella vendita del farmaco di fascia C con obbligo di prescrizione

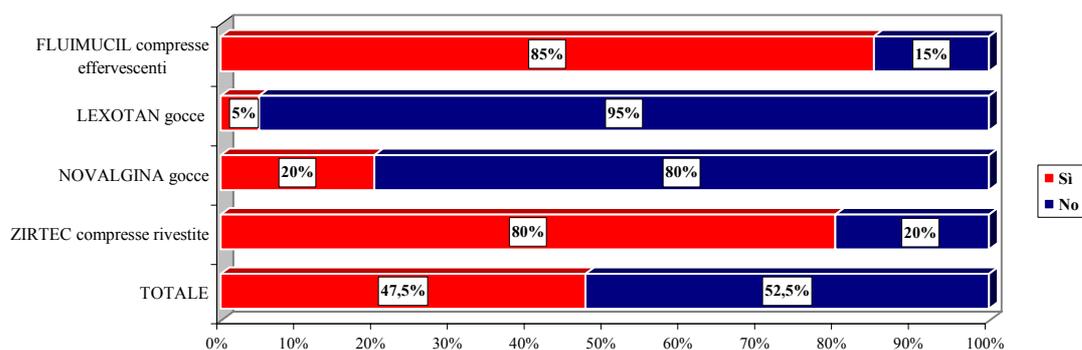


Questa situazione di criticità può essere almeno in parte interpretata guardando alle differenze che esistono nelle distribuzioni di questi indicatori in funzione dei diversi farmaci richiesti. In pratica l'atteggiamento degli operatori cambia radicalmente in funzione del farmaco: se per il Fluimucil (antimucolitico) e per lo Zirtec (antistaminico) i farmacisti non richiedono quasi mai la ricetta medica e vendono comunque il farmaco, la situazione è completamente invertita nel caso in cui il farmaco richiesto sia la Novalgina (analgesico) o il Lexotan (ansiolitico) per i quali la richiesta della ricetta viene quasi sempre effettuata e la vendita viene negata in assenza della prescrizione.

### Richiesta prescrizione per il farmaco di fascia C



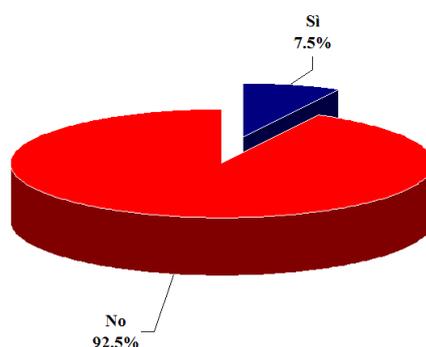
### Vendita del farmaco di fascia C senza prescrizione



Passiamo ora alla seconda fase di acquisto ovvero quella dedicata alla verifica della frequenza con cui i farmacisti vendono o suggeriscono la vendita di farmaci equivalenti. Ricordiamo che in questo caso gli operatori hanno richiesto un farmaco di marca di fascia C - SOP, hanno atteso la reazione dell'operatore e, se questi non suggeriva spontaneamente l'acquisto di un farmaco equivalente più economico, hanno espressamente sondato la possibilità di acquistare un altro farmaco con le medesime caratteristiche terapeutiche e farmacologiche.

Anche in questo caso il primo risultato presenta una criticità: solo nel 7.5% dei casi gli operatori hanno spontaneamente proposto l'acquisto di un farmaco equivalente più economico. In tutti gli altri casi i rilevatori hanno dovuto espressamente richiedere la possibilità di acquistare un farmaco equivalente. Si ricorda che il farmacista deve sempre informare il cittadino dell'esistenza di farmaci generici, quando ci sono e proporgli la sostituzione; la decisione finale sull'acquisto poi spetta sempre al cittadino.

**L'operatore propone spontaneamente un farmaco equivalente meno costoso?**



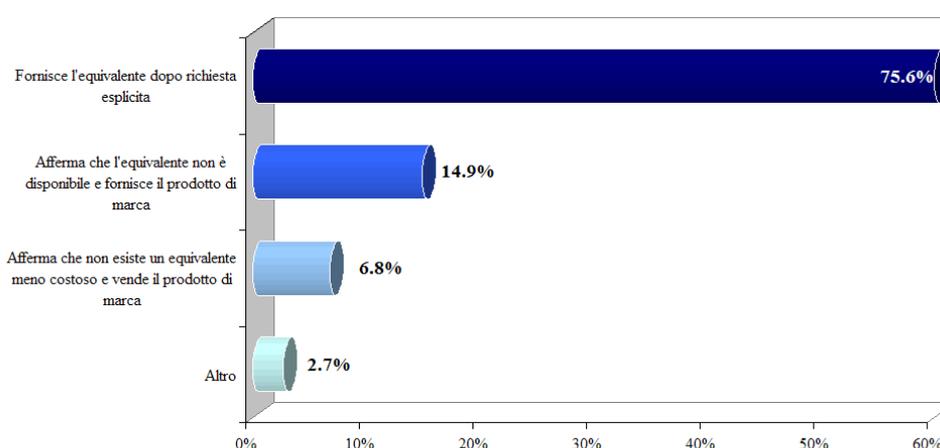
La situazione migliora nel momento in cui ai farmacisti è stata formulata l'esplicita richiesta: al verificarsi di questa richiesta, nel 75.6% dei casi il farmacista ha fornito il farmaco equivalente al posto di quello di marca, garantendo così un risparmio all'acquirente. Vale la pena di soffermare l'attenzione anche sulle altre situazioni che si sono verificate dopo la richiesta esplicita:

- nel 14.9% dei casi gli operatori hanno detto che non avevano a disposizione alcun farmaco equivalente ed hanno pertanto portato a termine la vendita del farmaco di marca. In tal senso sarebbe opportuno intervenire, ove il dato fosse confermato, nella distribuzione di farmaci generici;
- nel 6.8% dei casi gli operatori hanno dichiarato che non esiste alcun farmaco equivalente meno costoso ed hanno pertanto portato a termine la vendita del farmaco di marca. Questa

situazione è stata osservata 2 volte in seguito alla richiesta di Tachipirina e 3 volte in seguito alla richiesta di Fluibron, farmaci per i quali esistono con certezza degli equivalenti;

- nella voce 'Altro' sono state codificate due situazioni anomale: in un caso la richiesta del farmaco equivalente è stata formulata dopo che il farmacista aveva già battuto lo scontrino ed al rilevatore è stato dunque detto che non era più possibile stornare il farmaco; nel secondo caso il farmacista ha detto di non avere il farmaco equivalente perché non viene mai richiesto da nessuno.

### Comportamento dell'operatore rispetto ai farmaci equivalenti



Anche in questo caso inseriamo un piccolo approfondimento per farmaco. Dopo la richiesta esplicita i farmaci equivalenti venduti sono stati:

- il Paracetamolo e l'Acetamol per la Tachipirina,
- l'Ambroxolo per il Fluibron,
- il Lattulosio per il Laevolac.

Farmaco richiesto	Farmaco venduto				
	Lo stesso	Paracetamolo (3.50 €)	Acetamol (2.50 €)	Ambroxolo (8.00 €)	Lattulosio (5.50 €)
TACHIPIRINA compresse (4.00 €)	29.6%	55.6%	14.8%	-	-
FLUIBRON sciroppo (10.66 €)	25.9%	-	-	74.1%	-
LAEVOLAC sciroppo (8.00 €)	11.5%	-	-	-	88.5%

Il prezzo indicato nella tavola per il farmaco richiesto e venduto è quello che si è presentato con maggior frequenza al momento dell'acquisto presso le diverse farmacie: infatti il prezzo di vendita

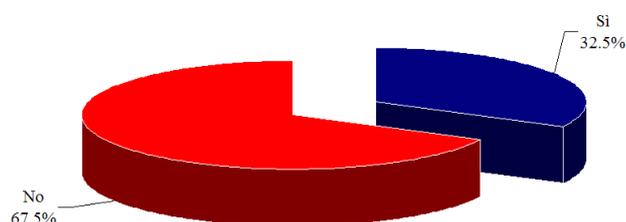
per alcuni farmaci non è stato lo stesso in tutte le farmacie visitate. Tale circostanza potrebbe essere attribuibile ad una diversa politica di vendita, ovvero ad un non tempestivo e uniforme aggiornamento dei listini.

Farmaco	Casi	Prezzo
Tachipirina Compr. 500mg. 20	4	4,00 €
	3	4,08 €
	1	5,00 €
Ambroxolo Angenerico sciroppo 3mg/ml 250 ml	6	6,80 €
	9	8,00 €
Ambroxolo Almus sciroppo 30mg/10ml 200 ml	1	6,50 €
	4	6,80 €
Lattulosio Angenerico sciroppo 66,7g/100ml 180 ml	1	4,50 €
	4	4,67 €
	1	5,00 €
	7	5,50 €

L'ultimo indicatore sottoposto ad osservazione è quello relativo alla richiesta della tessera sanitaria o del codice fiscale prima del rilascio dello scontrino fiscale. Sebbene in molte farmacie siano presenti fogli informativi che sollecitano l'acquirente ad esibire uno di questi documenti, sono pochi i farmacisti che lo richiedono anche espressamente.

Dalle visite effettuate risulta infatti che solo nel 32.5% dei casi l'operatore ha richiesto la tessera sanitaria, mentre in tutti quanti gli altri casi gli scontrini fiscali sono stati battuti senza aver registrato l'identità dell'acquirente.

**L'operatore richiede la tessera sanitaria prima del rilascio dello scontrino?**



**Paolo Leon**  
*Presidente*

**Claudio Santini**  
*Vice Presidente*

**Sergio Migliorini**  
*Consigliere*

 Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma  
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212  
[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali  
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale  
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,  
successivamente modificata e integrata  
con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia