CENSIS

federfarma

RAPPORTO FEDERFARMA-CENSIS 2025

La nuova Farmacia pilastro del Ssn: quali prospettive ed opportunità?

Il punto di vista degli italiani

SINTESI

Premessa

È questo un momento molto importante di revisione ed intervento su aspetti salienti delle politiche sanitarie, in cui viene assegnato un ruolo sempre più rilevante alla farmacia. Da sempre punto di riferimento sanitario essenziale per i cittadini, durante i drammatici momenti della pandemia la farmacia ha mostrato una grande capacità di azione ed innovazione, e ha rappresentato un presidio sanitario sul territorio strategico, in grado di fornire servizi sanitari essenziali per la diagnosi del Covid-19 e la sua prevenzione. Anche grazie a questa grande dimostrazione di disponibilità e capacità, la farmacia è stata chiamata ad ampliare il proprio ruolo, mostrando una sempre maggiore centralità nel progetto di innovazione dei servizi sanitari territoriali.

Per la verità, il tema della farmacia dei servizi non è certo nuovo: la dizione "farmacia dei servizi", insieme all'individuazione delle nuove attività previste, risale alla L. n. 69/2009 ed al successivo D.lgs. n. 153/2009, poi regolamentata da due decreti attuativi (DM. del 16.12.2010 sulle prestazioni analitiche di prima istanza e i dispositivi strumentali di cui ai servizi di secondo livello e dal DM. del 16.12.2010 sull'attività degli operatori sanitari in farmacia).

Già da tempo, quindi, le farmacie sono andate ben oltre la dispensazione del farmaco ed hanno iniziato a impegnarsi nell'erogazione di servizi aggiuntivi in base ad accordi locali con Regioni e Asl, offrendo una serie di servizi come la prenotazione di esami e visite specialistiche e gli screening di prevenzione, realizzando attività di educazione sanitaria e campagne di prevenzione e mettendo a disposizione prestazioni di autocontrollo ed anche operatori sanitari per prestazioni professionali richieste dai medici di base.

Come già richiamato, un importante successivo allargamento delle attività e delle prestazioni disponibili in farmacia è legato ai provvedimenti decisi a seguito della pandemia (dalla L. n. 178/2020 e successivamente dal D.L. n. 41/2021). Si pensi alla somministrazione dei vaccini anti Covid-19 ed antinfluenzale o al prelevamento dei campioni biologi per l'effettuazione dei test, anche tramite prelievo di sangue capillare, tutte attività che rappresentano un punto di partenza per l'ulteriore ampliamento previsto del ruolo della farmacia nel sistema delle cure primarie.

Molte delle potenzialità future di tale ruolo sono già oggetto della Sperimentazione della Farmacia dei servizi in atto nelle Regioni che, seppure con modalità

differenziate, sono impegnate attraverso di essa nella verifica delle condizioni e delle possibilità di un allargamento delle attività delle farmacie nell'ambito del Ssn, nel quadro della riorganizzazione dell'assistenza territoriale, verso un nuovo assetto in grado di tener conto dell'evoluzione demografica ed epidemiologica del Paese.

Un ulteriore importante passaggio di questo percorso va segnalato: la legge di Bilancio 2025 ha prorogato la Sperimentazione al 2025, prevedendo una verifica da parte degli organi preposti per stabilire le modalità della messa a regime dei nuovi servizi. Parallelamente, la firma della nuova Convenzione farmaceutica ha consolidato il processo che porterà alla strutturazione definitiva dei servizi offerti dalla farmacia nell'ambito del Ssn.

Alla luce di questo importante processo di trasformazione ed innovazione, il Censis, con il supporto di Federfarma, ha voluto avviare una riflessione su quanto sta accadendo e si prospetta, a partire dalla analisi di quello che i cittadini pensano di questo nuovo ruolo della farmacia, al fine di cogliere le loro opinioni e le relative motivazioni, di comprendere anche eventuali dubbi e perplessità e di valutarne aspettative e soddisfazione. È stata quindi realizzata una indagine su campione rappresentativo della popolazione adulta che ha coinvolto 1.007 italiani dai 18 anni in su, intervistati con tecnica mista *Cati (Computer Assisted Telephone Interviewing)* e *Cawi (Computer Assisted Web Interviewing)*.

La farmacia come punto di rifermento familiare e di fiducia per la salute ed il benessere

L'insieme dei risultati conferma l'immagine positiva che gli italiani hanno già da tempo della farmacia, ma si tratta di una valutazione in cui non mancano tratti di novità e in cui sono tracciate nuove aspettative per il futuro e per il ruolo che essa è chiamata a svolgere nella promozione e nel sostegno alla salute.

Grande familiarità di rapporto con la farmacia e tendenza alla fidelizzazione, basata sul rapporto di fiducia con la propria farmacia e il farmacista, sono elementi caratterizzanti e da sempre presenti, ma oggi, se possibile, sono riaffermati ed hanno acquisito nuove connotazioni e specificità dopo l'esperienza del Covid.

Il dato sulla frequenza di utilizzo conferma il fondamentale ruolo di presidio di riferimento nel campo della salute attribuito alla farmacia. Mediamente, la metà degli italiani si reca in farmacia una volta al mese. Il 28,8% ha una frequenza più

assidua di almeno una volta a settimana. Una percentuale più bassa, pari al 18,3% va in farmacia ogni 3/6 mesi, con una frequenza di utilizzo che aumenta al crescere dell'età, con il 41,8% degli over64enni che si reca in farmacia almeno una volta a settimana.

I dati mettono in luce anche la tendenza alla fidelizzazione nei confronti di un'unica farmacia, con il 60,0% che afferma di avere una farmacia di fiducia a cui si rivolge sempre e la scelta è poco condizionata da una eventuale specificità di offerta, nei servizi o nei prezzi (tab.1).

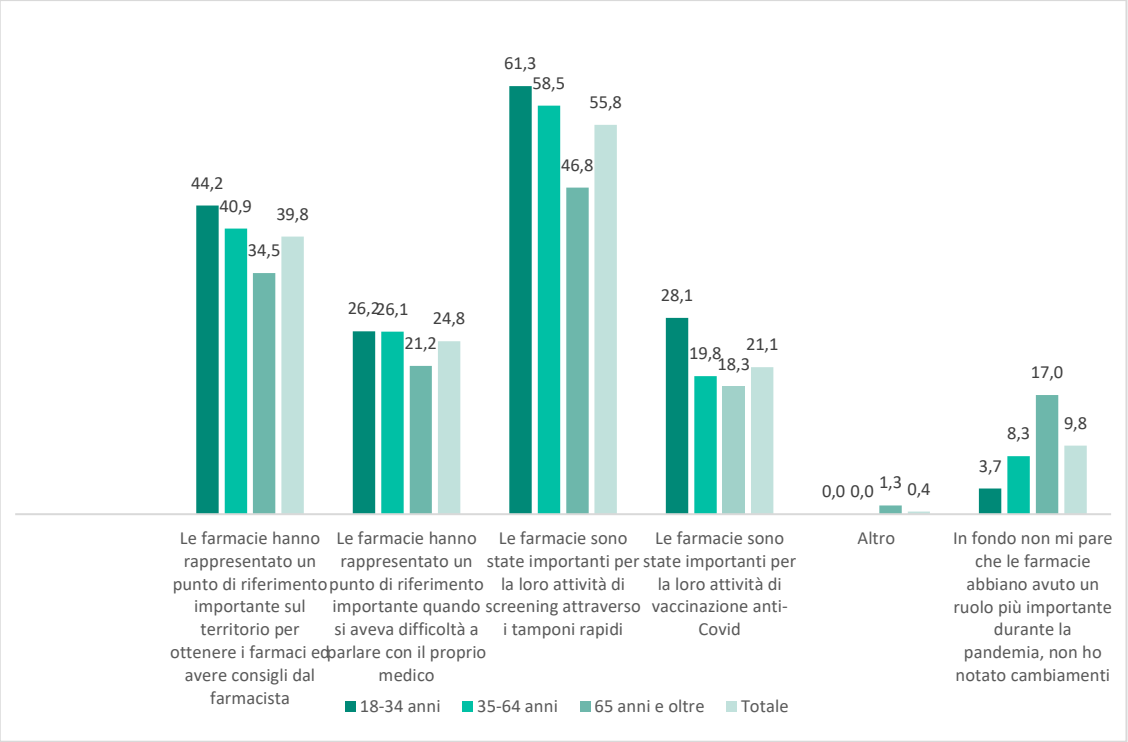
Tab. 1 - Abitudine a rivolgersi alla stessa farmacia, per classe d'età *(val. %)*

	Età			
	18-34 anni	35-64 anni	65 anni e oltre	Totale
Sì, ho una farmacia di fiducia e faccio in modo di andare sempre lì	47,7	57,0	74,2	60,0
Sì, ho una farmacia che ho scelto sulla base dei servizi che offre	20,2	14,3	5,7	13,0
No, non ho una farmacia di fiducia, scelgo in base alla comodità (ad es. anche la farmacia vicino all'ufficio o al medico, o anche quella che capita)	29,8	26,7	18,1	24,9
No, preferisco scegliere sulla base dei prezzi che fa	0,7	1,1	0,6	0,9
No, preferisco scegliere di volta in volta sulla base dei servizi offerti che mi sono utili	1,6	0,9	1,4	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: indagine Censis, 2024

L'ampio riconoscimento della rilevanza del contributo fornito dalle farmacie durante la pandemia, per l'attività di *screening* con l'effettuazione dei tamponi, per la vaccinazione anti-Covid, per l'attività di supporto ai pazienti, in un momento di oggettiva difficoltà di accesso agli altri servizi sanitari, appare trasversale tra i cittadini (fig.1).

Fig.1 - Il contributo più importante offerto dalle farmacie durante la pandemia da Covid 19, per classe d'età *(val. %)*



La somma delle percentuali di colonna non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte

Fonte: indagine Censis, 2024

L’esperienza del Covid ha quindi contribuito a diffondere una valutazione positiva della farmacia e del suo ruolo anche in campi diversi da quello tradizionale della distribuzione dei farmaci, come la prevenzione.

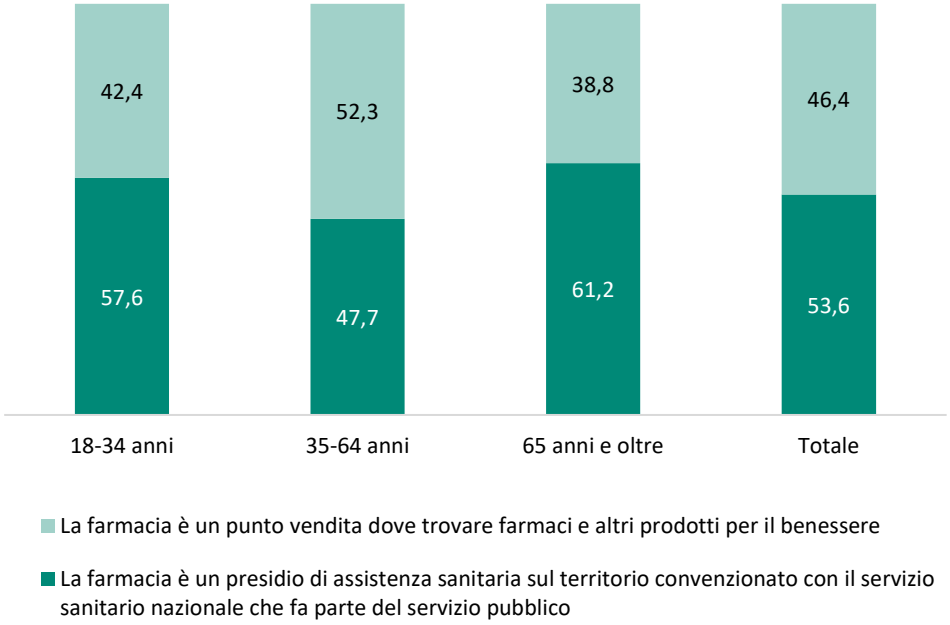
Inoltre, ha fatto sì che i più giovani acquisissero una familiarità di rapporto con la farmacia per certi versi inedita, che spiega anche la loro apertura ad una frequentazione più ampia e una valutazione largamente positiva del ruolo di presidio pubblico da essa svolto, che si affianca a quella presente, come di consueto, tra i più anziani, tradizionalmente più ampi fruitori dei servizi offerti dalla farmacia.

La frequentazione della farmacia si allarga non solo tra i più giovani ma anche tra chi si dichiara in buona salute, segno che essa viene vista come un riferimento da tutti, non solo per le patologie ed i piccoli disturbi, ma anche per la promozione della salute e del benessere.

La concezione sociale che prevale è dunque quella della farmacia come presidio di assistenza sanitaria sul territorio, convenzionato con il Ssn e che fa parte del servizio pubblico. Una parte minoritaria, ma non irrilevante, considera la farmacia un punto di dispensazione di farmaci e altri prodotti per il benessere, una realtà consolidata della farmacia che risponde anche al crescente interesse degli italiani per la dimensione del benessere, sempre più presente nella nuova concezione della salute.

L’immagine di una farmacia caratterizzata dall’offerta di prodotti per il benessere e l’estetica corrisponde, infatti, ad una domanda dei cittadini sempre più sensibili e orientati al perseguimento di un obiettivo più ampio dello star bene, ed appare più diffusa tra chi vive nelle città grandi, dove molte farmacie offrono una gamma più ampia e diversificata di prodotti o tra chi ha una condizione di salute migliore e utilizza la farmacia in misura prevalente proprio per la cura del proprio benessere. Ma si tratta di una immagine che non riesce a scalzare la concezione della farmacia presidio del Ssn sul territorio, presente nella quota maggioritaria del campione (fig. 2).

Fig. 2 - La concezione della farmacia, per classe d'età *(val. %)*



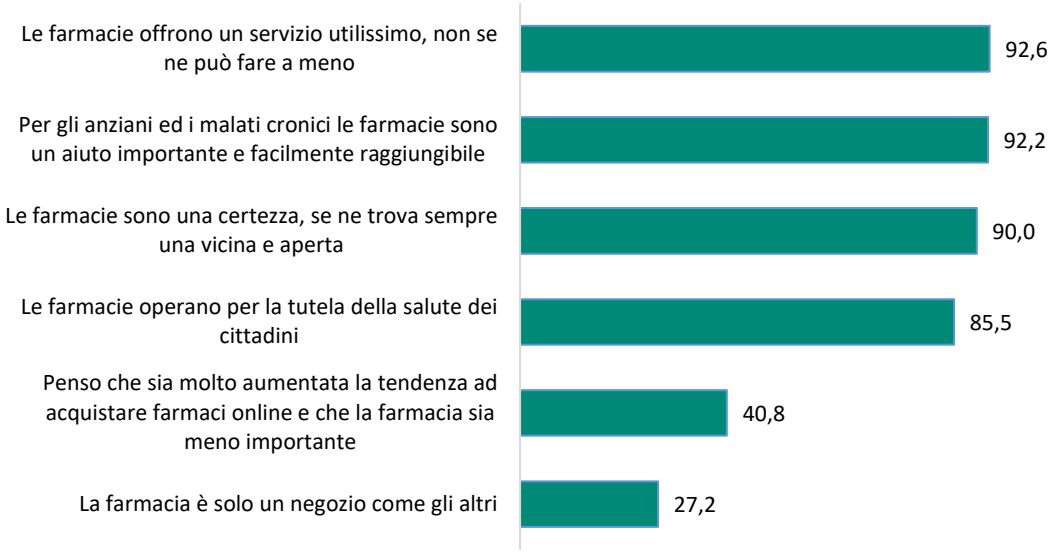
Fonte: indagine Censis, 2024

La farmacia dei servizi c'è già

D'altra parte, sono ampiamente maggioritarie le opinioni degli intervistati che concordano nel ritenere utile ed irrinunciabile il servizio offerto dalle farmacie o riconoscono il sostegno importante che offrono agli anziani ed ai malati cronici. L'idea che le farmacie operino per la tutela dei cittadini appare dunque prevalente ed un'enfasi particolare è posta proprio sul ruolo che esse possono svolgere nel garantire assistenza e supporto alla parte più fragile della popolazione.

Un elemento particolarmente sottolineato come un *plus* del servizio offerto e dell'immagine sociale della farmacia è un aspetto tradizionale e caratterizzante, quello della prossimità, che ne fa un punto di riferimento per la salute sempre disponibile e facilmente accessibile: c'è sempre una farmacia vicina e aperta (fig. 3).

Fig. 3 – Le opinioni degli italiani sulla farmacia *(val. %)*



% di chi ha risposto molto/abbastanza d'accordo

Fonte: indagine Censis, 2024

Per tutto questo, la quasi totalità del campione (95,2%) valuta positivamente il ruolo attuale della farmacia.

Di questa immagine sociale fanno parte anche i diversi servizi presenti, che già sostanziano l'esperienza di rapporto degli italiani con la propria farmacia.

Accanto all'ampia disponibilità dei servizi tradizionalmente disponibili (come la misurazione della pressione o di altri parametri), ci sono quelli che si sono sviluppati durante la pandemia (i test per la rilevazione del Covid ma anche le vaccinazioni anti-Covid e antinfluenzale).

Meno segnalata (da meno di un terzo del campione) è la presenza di altri servizi, alcuni dei quali previsti nella Sperimentazione in atto, come l'effettuazione di *holter* pressorio e cardiaco, Ecg, spirometria, già previsti nel D.lgs. n. 153 del 2009.

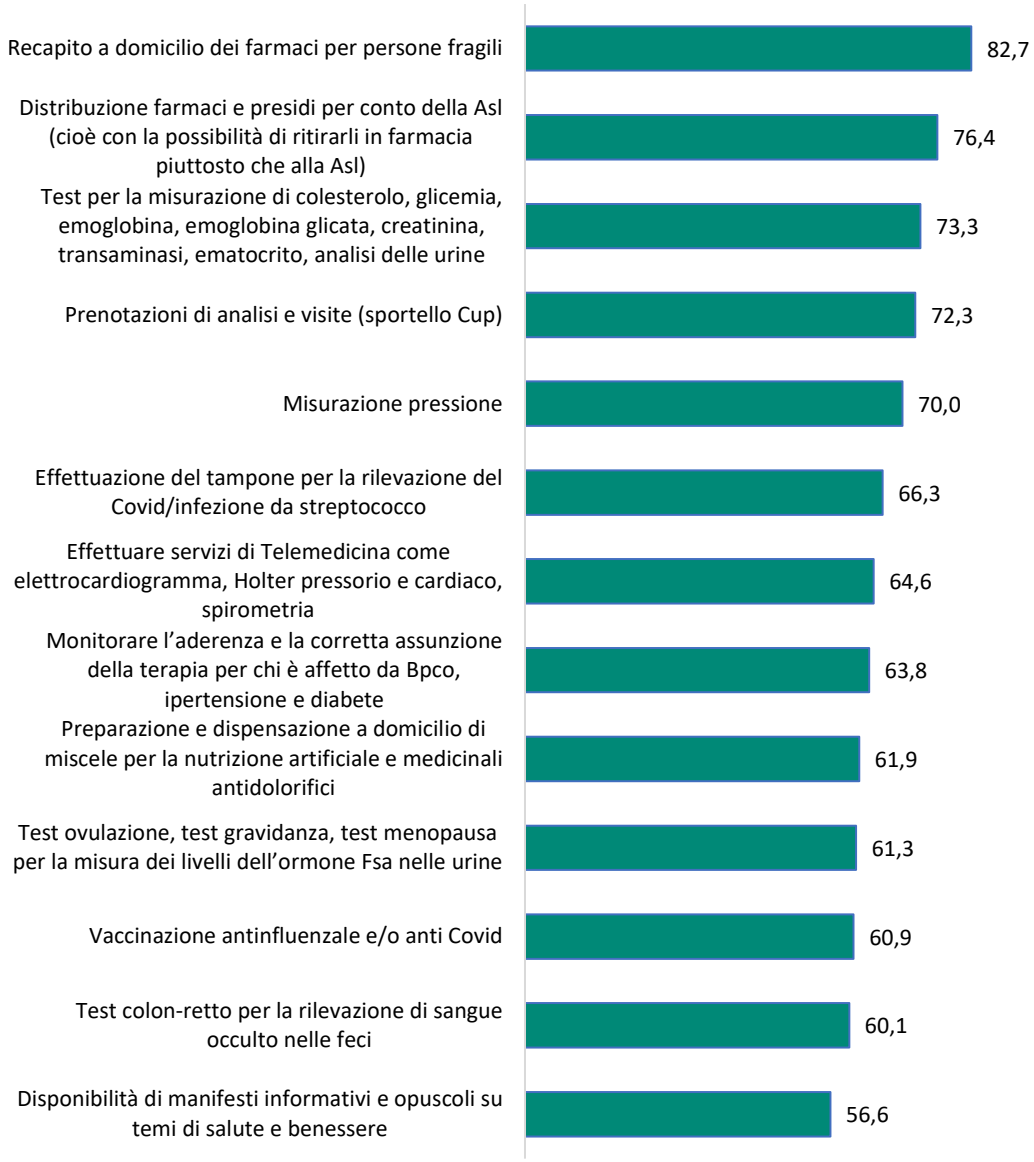
Presenza e utilizzo dei servizi della farmacia appaiono abbastanza diversificati, una variabilità che sembra corrispondere alla differenziazione delle situazioni concrete a livello territoriale, per l'impatto sia delle scelte effettuate nelle sperimentazioni

regionali in corso, sia di quelle di adesione da parte delle stesse farmacie. Si tratta di un aspetto da monitorare per evitare che anche sul fronte della farmacia dei servizi e, più in generale, nel ripensamento della offerta territoriale in atto, si ripropongano le ampie diversità della offerta sanitaria già presenti nel nostro paese, che danno luogo ad una sostanziale mancanza di equità nelle opportunità di cura. La nuova Convenzione, nel definire principi e criteri di carattere generale per l'erogazione delle prestazioni aggiuntive in farmacia, punta proprio a garantire livelli di servizio omogenei sul territorio.

Le aspettative diffuse nei confronti della disponibilità di nuovi servizi

Sono comunque diffuse le aspettative dei cittadini nei confronti di un potenziamento dei servizi della farmacia, che, in percentuali sempre superiori al 50,0%, vorrebbero che nella propria farmacia di riferimento fosse resa disponibile una ampia gamma di servizi: dal recapito a domicilio dei farmaci per persone fragili alla distribuzione dei farmaci e dei presidi per conto della Asl, dalla disponibilità di test per la misurazione di colesterolo, glicemia, ecc. ad uno sportello per la prenotazione di visite ed esami (fig. 4).

Fig. 4 – I servizi che si vorrebbe fossero presenti nella farmacia frequentata *(val. %)*



% di chi ha risposto sì in relazione ai servizi che si vorrebbe fossero presenti

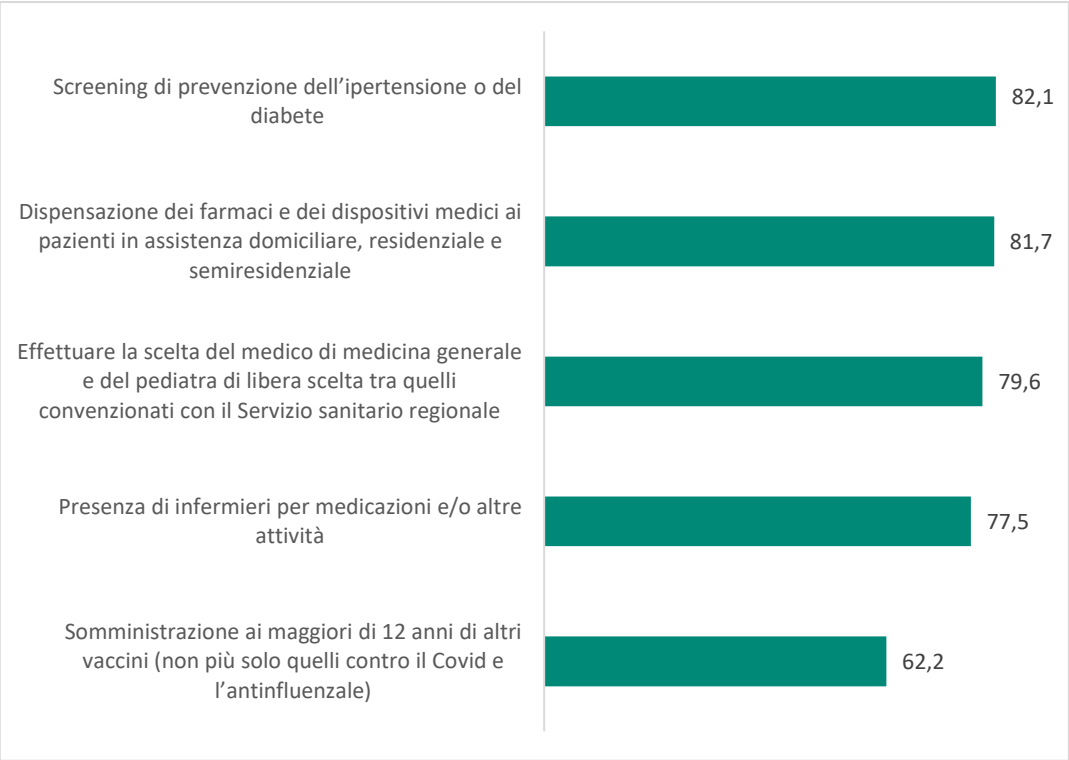
Fonte: indagine Censis, 2024

È interessante notare che tra i rispondenti con titolo di studio più basso, valutabile come un indicatore di una condizione socio-economica più problematica, che può configurare situazioni di maggiore difficoltà di accesso ai servizi sanitari, il valore positivo attribuito all'allargamento della disponibilità di servizi in farmacia appare ancora più marcato.

Non appaiono particolarmente informati sulla Sperimentazione della farmacia dei servizi, in atto in molte regioni (solo il 31,1% ne è a conoscenza), ma quasi due terzi degli intervistati segnalano, come già presente nella farmacia abituale, almeno un servizio previsto nella Sperimentazione.

E se non molti dichiarano di averne usufruito, sono decisamente più alte, invece, le percentuali di chi vorrebbe poter disporre di questa nuova gamma di servizi: prima di tutto degli *screening* di prevenzione dell'ipertensione o del diabete e, quindi, della dispensazione dei farmaci e dei dispositivi medici ai pazienti in assistenza domiciliare, residenziale e semiresidenziale; della possibilità di effettuare la scelta del medico di medicina generale e del pediatra di libera scelta; della presenza di infermieri per medicazioni e/o altre attività e della somministrazione ai maggiori di 12 anni di altri vaccini (non più solo quelli contro il Covid e l'antinfluenzale) (fig. 5).

Fig. 5 – Intervistati che vorrebbero che i servizi previsti nella sperimentazione fossero presenti nella farmacia abituale *(val. %)*



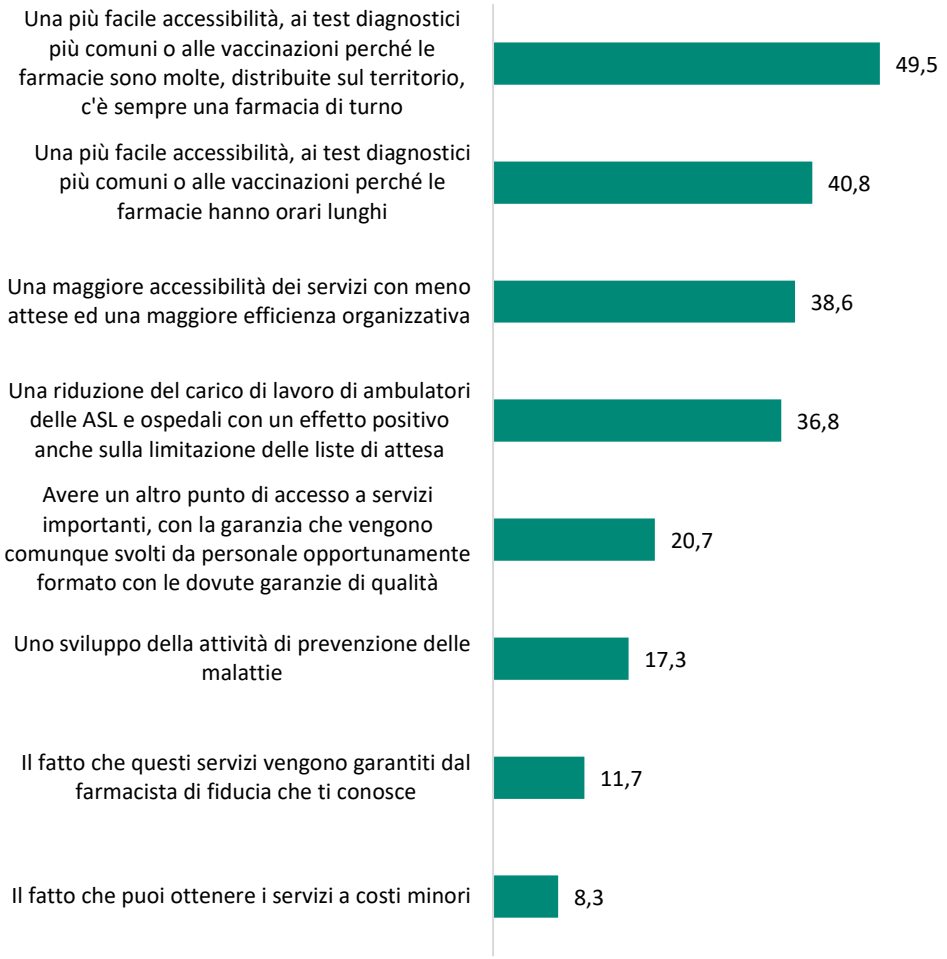
% di chi ha risposto sì, calcolata su chi ha indicato il servizio come non presente

Fonte: indagine Censis, 2024

Di nuovo, la gamma dei servizi auspicabili si articola su più fronti, da quello dello snellimento delle procedure burocratiche per rendere più fluido e veloce il rapporto con i servizi delle Asl al miglioramento dell'accesso alle prestazioni diagnostiche e, in generale, alla prevenzione, fino al supporto nei confronti dei più fragili, con la partecipazione all'erogazione di servizi a domicilio dei pazienti.

Supera quindi il 90% la quota di chi si dichiara molto e abbastanza favorevole all'ampliamento dei servizi in farmacia e, nella valutazione dei vantaggi, appare di gran lunga prevalente quello del potenziamento dell'accessibilità dei servizi sanitari previsti, garantita dalla capillare distribuzione sul territorio e dalla costante presenza di una farmacia di turno (fig. 6).

Fig. 6 - Vantaggi dell'attivazione di nuovi servizi in farmacia *(val. %)*



La somma delle percentuali non è uguale a 100 perché erano possibili più risposte

Fonte: indagine Censis, 2024

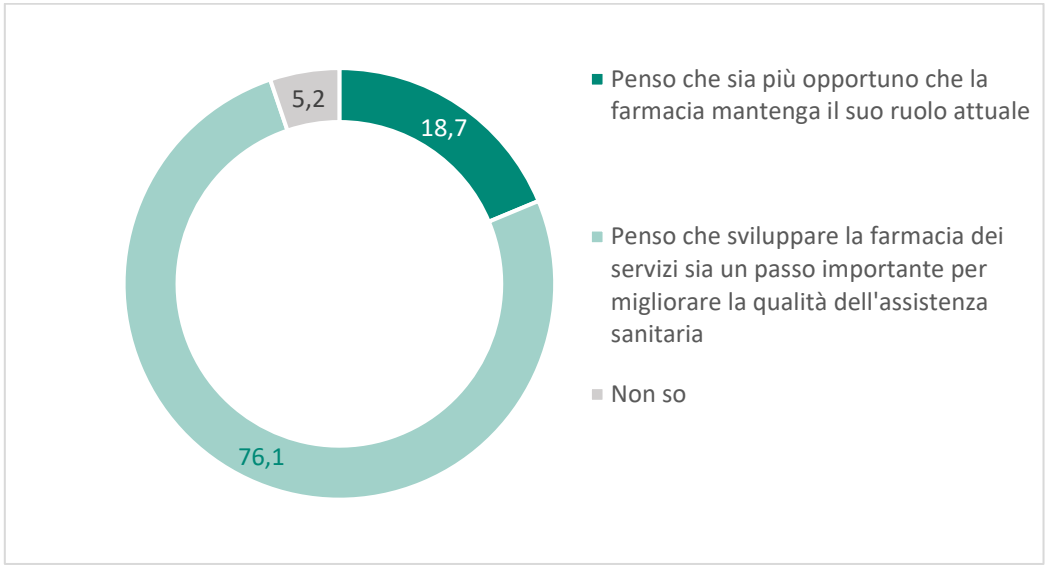
Anche nel caso delle criticità ipotizzabili nell'attivazione di nuovi servizi in farmacia, una quota molto alta del campione (94,7%) ne individua almeno una, ma sui diversi aspetti problematici si concentrano quote minori di intervistati.

La percentuale più elevata, pari al 39,4%, si preoccupa di un aspetto concreto, sottolineando che non tutte le farmacie sono attrezzate o si possono attrezzare per garantire questi servizi. Il 33,7% pensa che alcune di queste attività dovrebbero comportare la presenza di un medico in farmacia, cosa al momento vietata, mentre circa un quarto del campione teme che l'offerta di prestazioni a carico dei cittadini potrebbe dar luogo a una ulteriore tendenza alla privatizzazione dei servizi sanitari e che ci potrebbe essere un aumento dei costi di questi servizi (nella sperimentazione sono però a carico del Ssn).

Percentuali più basse di intervistati, che oscillano intorno al 20%, vedono alcune criticità legate al ruolo prevalente delle farmacie: la figura del farmacista sarebbe caricata di responsabilità che non gli competono (22,0%); impegnarsi nel garantire questi servizi potrebbe creare problemi allo svolgimento delle normali attività della farmacia (20,4%); le farmacie non possono assicurare i requisiti di sicurezza di altri presidi e personale specializzato (19,6%). Ancora più basse le quote di chi richiama le caratteristiche fisiche ed organizzative della farmacia che, nello svolgimento di questi servizi, potrebbero non garantire il rispetto e protezione della privacy dei dati personali (11,8%) o, più in generale, che non la rendono un luogo adatto per questo tipo di attività complesse (9,8%).

Una ampia maggioranza è comunque favorevole allo sviluppo del modello (fig. 7), anche perché la farmacia dei servizi è già una realtà diffusa e trasversale, pur nelle specificità delle situazioni regionali o locali. Le ampie aspettative dei cittadini verso un allargamento della gamma dei servizi che vorrebbero trovare in farmacia contribuiscono a spiegare questa idea diffusa che si tratti di un modello che funziona e che per questo va consolidato e reso strutturale, ma anche ulteriormente sviluppato, perché in grado di migliorare la qualità complessiva dell'assistenza sanitaria del Paese.

Fig. 7 - Opinione sull'evoluzione della farmacia dei servizi *(val. %)*



Fonte: indagine Censis, 2024