



Monitoraggio

Anno XI - Report 2

Aprile Giugno 2010

Farmacie Comunali

1) – La Rilevazione dei dati

Il servizio delle Farmacie Comunali opera attraverso un'Azienda Speciale appositamente creata per la loro gestione.

I dati sorgente provengono direttamente dall'Azienda Speciale AFAS.

Le indagini e le analisi previste per il 2010 sono analoghe a quelle già effettuate in precedenza e riguardano la valutazione dell'andamento dei ricavi del sistema, nonché alcuni indicatori riguardanti la Carta dei Servizi che la Azienda Speciale ha adottato a garanzia dei Clienti.

Unica variazione rispetto al passato riguarda la frequenza di esecuzione delle attività di monitoraggio e reporting che, come per i servizi di Igiene Urbana, passano da quadrimestrali a trimestrali.

2) – I dati economici

La tabella seguente riporta l'incasso mensile di AFAS comprendente nella prima riga solo le farmacie del Comune di Perugia e nella seconda quelle (San Feliciano e San Mariano) gestite per conto dei comuni di Magione e di Corciano.

Tab. 1 – INCASSI TOTALI AFAS 2010 (€)

	apr	mag	giu	Totale	MEDIA MENSILE
Solo PG	1.525.720,14	1.543.108,01	1.522.852,32	4.591.680,47	1.530.560,16
Altre non PG	188.891,12	193.749,07	189.690,19	572.330,38	190.776,79
Totale	1.714.611,26	1.736.857,08	1.712.542,51	5.164.010,85	1.721.336,95

Il raffronto tra i dati omogenei attuali e quelli dell'anno precedente (2010 su 2009) migliora la tendenza già rilevata in termini di serie storiche precedenti a base quadrimestrale: l'incasso delle farmacie di Perugia aumenta, e, questa volta, incrementa anche quello delle due strutture non perugine.

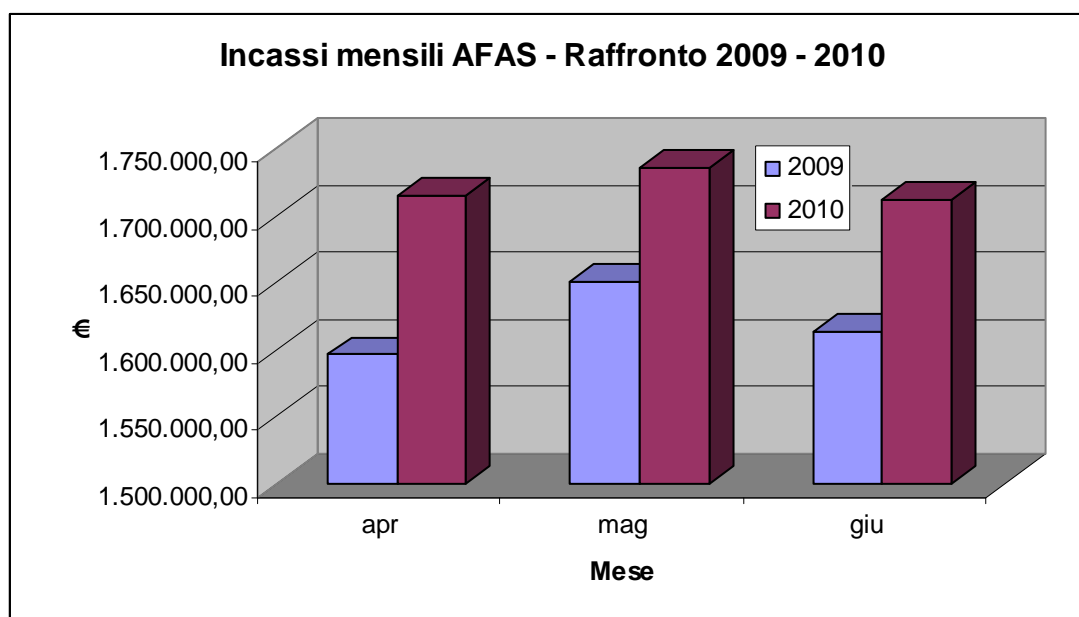
La seguente tabella riporta il dettaglio percentuale delle variazioni di incasso per il periodo omogeneo 2009 - 2010 (base 2009).

Tab. 2 – variazione 2009 – 2010 % base 2009 – Periodo: Apr - Giu

	apr	mag	giu	Totale	MEDIA MENSILE
Solo PG	7,76	5,13	6,02	6,29	6,29
Altre non PG	4,47	5,31	7,09	5,61	5,61
Totale	7,39	5,15	6,14	6,21	6,21

La variazione segue uno schema evidente: la tendenza generalizzata è verso l'aumento degli incassi rispetto al 2009. Nelle due strutture extra Comune la variazione dell'incasso medio è leggermente inferiore a quello perugino ma risulta in crescita lungo il trimestre.

Considerazioni analoghe possono essere condotte anche osservando l'istogramma successivo, in cui sono riportati i dati mensili I Trim 2009 e 2010: si può notare la positivizzazione di tutti i dati 2010 sui corrispondenti dell'anno precedente ad eccezione del picco di minima di gennaio.



3) – La previsione di incasso 2010

Pur risultando arduo effettuare previsioni a questo livello, se si proiettano sull'intero anno i valori del I Semestre 2010 si ottiene un risultato teorico di incasso superiore ai 20 Mln/€, migliore rispetto all'effettivo 2009.

4) – Gli indicatori riferiti alla Carta dei Servizi

Queste grandezze, peraltro previste dalla Carta dei Servizi AFAS, sono misurate in relazione ai seguenti aspetti:

- la frequenza e la consistenza dei risarcimenti volti a compensare eventuali disagi subiti da parte del Cliente. Il fenomeno si misura confrontando il numero delle richieste presentate, il numero di quelle accolte ed il numero dei rimborsi effettuati nel termine di 30 giorni;
- l'utilizzo del servizio di guardia farmaceutica, misurato attraverso il numero richieste effettuate attraverso reperibilità su chiamata ed attraverso la numerosità dei Clienti extra orario di lavoro ordinario;
- l'utilizzo del servizio CUP, misurato con il numero delle prenotazioni visite specialistiche ed esami effettuate;
- l'utilizzo dell' Angolo della Salute, misurato attraverso il numero delle misurazioni della pressione arteriosa ed il numero dei controlli di peso effettuati.

5) – I risarcimenti

I dati trasmessi sono riepilogati dalla successiva tabella:

Tab. 3 – RISARCIMENTI AFAS 2010

	apr	mag	giu	MEDIA MENSILE
Richieste presentate	0	0	0	0
Richieste accolte	0	0	0	0
Rimborsi effettuati	0	0	0	0
Totale	0	0	0	0

Tutti gli indicatori del II Trim risultano, come peraltro negli anni precedenti, nulli. A maggior chiarezza, la Carta dei Servizi AFAS prevede la possibilità di inoltrare richieste di risarcimento a compensazione di eventuali disagi subiti nei seguenti casi:

- mancata consegna, entro le 4 ore, dei medicinali e dei presidi non disponibili al momento della richiesta;
- mancata consegna, entro le 8 ore, dei preparati galenici magistrali.

La totale assenza di richieste nel periodo di osservazione costituisce un dato estremamente positivo per l’Azienda Speciale se in nessuna delle Farmacie si è verificato uno dei due casi prima riportati.

6) – Guardia farmaceutica

Il servizio assicura ai Cittadini la reperibilità dei farmaci al di fuori dell’orario di apertura ordinario delle farmacie. L’AFAS esercita questo servizio con due modalità distinte:

- per il comprensorio del Lago Trasimeno e la zona di Corciano, attraverso il servizio di reperibilità su chiamata telefonica, esercitato, rispettivamente, dalle Farmacie n. 10 – San Feliciano e n. 11 – San Mariano per una settimana ogni mese (il servizio è coperto, nei restanti periodi, attraverso turnazioni con altre strutture private);
- per Perugia, attraverso le Farmacie n. 3 e 5 che operano anche negli orari 13:00 – 16:00 e 20:00 – 24:00;

Per ciò che attiene il primo indicatore, le chiamate in reperibilità pervenute, nel periodo di turno, alle Farmacie n. 10 e n. 11 sono state le seguenti:

Tab. 4 – Chiamate in reperibilità (turno settimanale)

	apr	mag	giu	MEDIA MENSILE
Farmacia n. 10	2	4	7	4,33
Farmacia n. 11	4	5	6	5,00

Come si può notare, la consistenza numerica risulta piuttosto modesta. Rispetto al 2009 si evidenzia un leggero incremento per la media mensile delle chiamate della Farmacia n. 10 (da 3,67 a 4,33) ed una deflessione per la Farmacia n. 11 (da 6,67 a 5,00).

Decisamente più consistente il secondo indicatore, derivato dalla frequentazione extra orario delle tre Farmacie del perugino già menzionate:

Tab. 5 – Farmacie n. 3 e 5 – Clienti extra orario

	Fasce orarie	apr	mag	giu	MEDIA MENSILE
Farmacia n. 3 P. S. Giovanni	13:00 – 16:00	372	336	338	348,67
	20:00 – 24:00	472	543	535	516,67
	Totale	844	879	873	865,33
Farmacia n. 5 Madonna Alta	13:00 – 16:00	1923	2173	1895	1997,00
	20:00 – 24:00	2304	2518	3589	2803,67
	Totale	4227	4691	5484	4800,67
TOTALE GENERALE		5071	5570	6357	5666,00

Gli aspetti dimensionali sono evidenti: maggiore è il peso della struttura n. 5 che eroga questo servizio presumibilmente per l'intera area urbana e da più tempo.

In entrambe prevalgono i clienti del servizio extra orario in fascia serale.

I picchi di massima sono discordanti: giugno per la 5 (e, conseguentemente, per il totale generale) e maggio per la 3.

In termini diacronici, il confronto con il periodo omogeneo 2009 è riassunto dalla successiva tabella:

Tab. 5a – Farmacia n. 3 e 5 – Clienti extra orario – var. % 2010 - 2009

	Fasce orarie	apr	mag	giu	MEDIA MENSILE
Farmacia n. 3 P. S. Giovanni	13:00 – 16:00	153,06	57,75	146,72	110,46
	20:00 – 24:00	214,67	46,76	163,55	114,38
	Totale	184,18	50,77	156,76	112,79
Farmacia n. 5 Madonna Alta	13:00 – 16:00	-4,52	10,36	-2,12	1,22
	20:00 – 24:00	-33,49	-36,84	-0,08	-23,83
	Totale	-22,84	-21,24	-0,80	-15,09
TOTALE GENERALE		-12,19	-14,82	8,33	-6,51

Il raffronto temporale evidenzia una differenza tendenziale tra le due strutture, peraltro già emersa nel corso del report relativo al I Trim 2010. La variazione totale complessiva è negativa (-6,51%), ma tale risultato è da ascrivere in maniera preponderante alla n. 5, dove si registra una sola variazione positiva nella fascia pomeridiana a maggio. In media, nella n. 3 si supera il raddoppio (+112,79%).

7) – Prenotazioni CUP

Si tratta di un ulteriore servizio accessorio prestato, anche se non in via esclusiva, dalle Farmacie Comunali. La tabella successiva riepiloga i dati mensili del periodo di osservazione:

Tab. 6 – Prenotazioni CUP 2010

	apr	mag	giu	MEDIA MENSILE
Prenotazioni effettuate	6003	6113	5281	5799,00

L'utilizzazione del servizio è di quasi 5.800 prenotazioni effettuate in media ogni mese (meno delle oltre 6.100 del I Trim 2010). Si nota il picco di maggio. I dati sono in crescita, in media, di oltre il 10% rispetto allo stesso periodo 2009. Di seguito i raffronti omogenei per i quattro anni disponibili:

Tab. 6a – Prenotazioni CUP – Raffronto 2007, 2008, 2009 e 2010

Prenotazioni effettuate	apr	mag	giu	MEDIA MENSILE
Anno 2007	4576	6417	5082	5358,33
Anno 2008	5949	5815	4573	5445,67
Anno 2009	5289	5254	5230	5257,67
Anno 2010	6003	6113	5281	5799,00
Var % 2007-2008	30,00	-9,38	-10,02	3,54
Var % 2008-2009	-11,09	-9,65	14,37	-2,12
Var % 2009-2010	13,50	16,35	0,98	10,27

L'incremento sul 2009 è distribuito lungo tutto il periodo considerato, con un picco di massima a maggio e di minima a giugno.

8) – L'Angolo della Salute

Questo servizio, offerto dall'AFAS all'interno delle strutture operative, consente di svolgere in autonomia tutta una serie di test con finalità preventive, con il supporto di apparecchiature garantite e la consulenza, all'occorrenza, del personale esperto. Gli indicatori di utilizzazione dell'Angolo della Salute sono costruiti attraverso la misurazione della frequenza di tre test: quello sul controllo della pressione arteriosa, quello sul controllo del peso e, più recentemente, l'autoanalisi di colesterolo e glicemia.

Tab. 7 – Test Angolo della Salute 2010

	apr	mag	giu	MEDIA MENSILE
Pressione arteriosa	3296	3285	3298	3293,00
Controllo del peso	1211	1229	1185	1208,33
Autoanalisi colesterolo e glicemia	97	117	101	105,00
Totale	4604	4631	4584	4606,33

In media, poco più di 4.600 Clienti hanno usufruito complessivamente dell'Angolo della Salute. In termini di ripartizione tra i tre possibili test, oltre il 70% del totale ha utilizzato il primo test, oltre 1/4 il secondo, mentre ha usufruito del terzo, data la maggiore specificità, solo un'aliquota minimale (2,28%).

Il raffronto con il 2009 è riportato nella successiva tabella che riepiloga le variazioni percentuali, mensili e medie, in ordine a ciascuno dei tre test ed al totale in relazione ai periodi omogenei di riferimento 2009 e 2010:

Tab. 7a – Test Angolo della Salute – Var % 2010 – 2009

	apr	mag	giu	MEDIA MENSILE
Pressione arteriosa	0,49	27,92	0,12	9,51
Controllo del peso	0,50	1,07	2,42	1,33
Autoanalisi colesterolo e glicemia	14,12	19,39	3,06	12,19
Totale	15,10	48,38	5,60	23,03

Come si nota, aumenta mediamente l'utilizzazione di tutti i test e spicca, rispetto gli altri, l'evidente incremento del terzo test.