



Monitoraggio

Anno XI - Report 4

Gennaio Dicembre 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 per gli anni precedenti e riguardano la valutazione dell'andamento dei ricavi del sistema, nonché alcuni indicatori inerenti la Carta dei Servizi che la Azienda Speciale ha adottato a garanzia dei Clienti.

2) – Gli Incassi

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 IN EURO x 1.000

2010	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
Solo PG	1.401,26	1.473,72	1.637,53	1.520,97	1.539,38	1.511,40	1.544,86	1.397,23	1.467,45	1.523,82	1.489,22	1.598,35
Non PG	168,53	172,37	200,86	187,47	192,50	188,09	197,54	189,16	184,70	196,74	188,36	197,65
Totale	1.569,79	1.646,08	1.838,39	1.708,44	1.731,88	1.699,49	1.742,40	1.586,39	1.652,15	1.720,57	1.677,58	1.796,00

L'incasso mensile medio della intera attività si attesta, per il 2010 a 1.697.429,82 euro, contro i 1.631.932,39 del 2009, i 1.537.768,23 del 2008 ed i 1.518.613,09 del 2007. La variazione media mensile 2010 – 2009 è positiva e pari al 4,01% e conferma il trend positivo misurato nel lungo periodo (2009 su 2008 più 6,12%¹, e 2008 su 2007 più 1,26%). Lo stesso indicatore era risultato negativo tra 2007 e 2006.

¹ Nella valutazione della variazione 2009 su 2008 va tenuto conto della apertura di un'ulteriore Farmacia, la n. 12 – Pila – avvenuta ad aprile 2009.

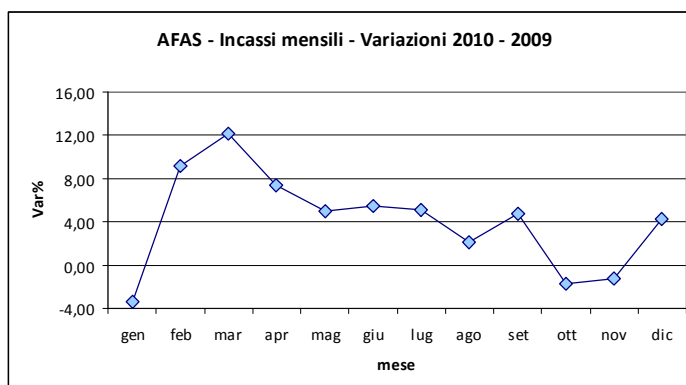
La variazione positiva, contrariamente a quanto rilevato tra 2009 e 2008 con Perugia in positivo e le strutture extracomunali in negativo, è da ascrivere ad entrambe le componenti: più 4,06% Perugia e più 3,61% le altre.

Nella tabella successiva sono riepilogate le variazioni analitiche mensili (totali PG e non PG), assolute e percentuali, tra gli incassi totali 2009 e 2008, nonché le relative medie.

Tab. 2 – RAFFRONTI GEN DIC 2010 - 2009. Euro x 1000

Var	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	MEDIA
2010	1.569,79	1.646,08	1.838,39	1.708,44	1.731,88	1.699,49	1.742,40	1.586,39	1.652,15	1.720,57	1.677,58	1.796,00	1.697,43
2009	1.625,48	1.507,51	1.638,80	1.591,50	1.649,04	1.610,69	1.657,94	1.553,70	1.576,99	1.750,34	1.699,08	1.722,12	1.631,93
Var €	-55,69	138,57	199,59	116,94	82,84	88,80	84,46	32,69	75,16	-29,77	-21,50	73,88	65,50
Var %	-3,43	9,19	12,18	7,35	5,02	5,51	5,09	2,10	4,77	-1,70	-1,27	4,29	4,01

Come si nota nella tabella precedente, l'andamento è prevalentemente positivo, ma con tre casi negativi: il picco negativo di gennaio ed altri due, di minore entità, a ottobre e novembre. Di ben altra consistenza sono i picchi positivi che si distribuiscono nel resto dell'esercizio (marzo, settembre e dicembre). Si noti, in particolare, il dato di marzo, che è superiore al 12%.



3) – Il risultato finale 2010

Il sistema, quindi, tende evidentemente a crescere in termini economici rispetto al 2009 con un incasso complessivo pari ad euro 20.369.157,86 superiore di oltre 750mila euro a quello dell'anno precedente (19.583.188,68).

4) – Gli indicatori riferiti alla Carta dei Servizi

a partire dal 2007 si sono iniziati a trattare una ulteriore serie di indicatori non direttamente connessi al puro aspetto economico, e più prossimi a misurare la “qualità” del servizio prestato dal sistema delle Farmacie Comunali.

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

	Intero anno
Richieste presentate	0
Richieste accolte	0
Rimborsi effettuati	0
Totale	0

Tutti gli indicatori annuali 2010 sono pari a zero (come, peraltro, negli anni precedenti). 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 di risarcimento dall’inizio dell’anno, costituisce un dato estremamente positivo per l’Azienda Speciale, significando che in nessuna delle strutture si è verificato uno dei due casi precedenti.

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 modalità distinte:

- per il comprensorio non perugino, attraverso il servizio di reperibilità su chiamata telefonica, esercitato dalla Farmacia n. 10 – San Feliciano e dalla Farmacia n. 11 – San Mariano per una settimana ogni mese (il servizio è coperto, nei restanti periodi, attraverso turnazioni con altre strutture private);
- per Perugia, essenzialmente attraverso la Farmacia n. 5 (Madonna Alta) e la Farmacia n. 3 (P. S. Giovanni), che operano attraverso sportello 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 nn. 10 e 11 sono state le seguenti:

Tab. 4 – Farmacie nn. 10 e 11 – Chiamate in reperibilità 2010

2010	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Media
F. 10	4	4	9	2	10	11	8	6	2	2	5	1	5,33
F. 11	14	10	7	4	5	6	7	11	5	9	4	11	7,75

Come si può notare, la consistenza numerica è piuttosto modesta, con una distribuzione alquanto disomogenea. Si percepisce un certo addensamento dei casi attorno alla stagione turistica per la F. 10 ed in corrispondenza della stagione fredda per la F. 11. La media mensile è per entrambe in crescita: per 5,33 contro 4,67 per F. 10, e 7,75 contro 6,00 per F. 11.

Decisamente più consistente il secondo indicatore, derivato dalla frequentazione extra orario della Farmacia n. 5 – Perugia - Madonna Alta e della Farmacia n. 3 – P. S. Giovanni:

Tab. 5 – Farmacie n. 3 e 5 – Clienti extra orario 2010

2010	Fasce orarie	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Tot	Med
Farmacia n. 3 P. S. Giovanni	13:00 – 16:00	373	352	393	372	336	338	318	323	441	485	518	646	4.895	407,92
	20:00 – 24:00	356	315	438	472	543	535	530	456	439	450	357	433	5.324	443,67
	Totale	729	667	831	844	879	873	848	779	880	935	875	1.079	10.219	851,58
Farmacia n. 5 Madonna Alta	13:00 – 16:00	2.161	1.992	2.028	1.923	2.173	1.895	1.574	1.607	1.884	2.304	1.975	2.311	23.827	1.985,58
	20:00 – 24:00	2.867	2.704	2.041	2.304	2.518	3.589	3.402	2.954	2.088	3.266	2.822	2.181	32.736	2.728,00
	Totale	5.028	4.696	4.069	4.227	4.691	5.484	4.976	4.561	3.972	5.570	4.797	4.492	56.563	4.713,58
Totali Complessivi	13:00 – 16:00	2.534	2.344	2.421	2.295	2.509	2.233	1.892	1.930	2.325	2.789	2.493	2.957	28.722	2.393,50
	20:00 – 24:00	3.223	3.019	2.479	2.776	3.061	4.124	3.932	3.410	2.527	3.716	3.179	2.614	38.060	3.171,67
	Totale	5.757	5.363	4.900	5.071	5.570	6.357	5.824	5.340	4.852	6.505	5.672	5.571	66.782	5.565,17

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 le strutture prevalgono i clienti del servizio extra orario in fascia serale. L'utilizzazione del servizio è piuttosto sostenuta con quasi 183

interventi medi giornalieri (di cui 155 relativi alla Farmacia n. 5 e 28 alla Farmacia n. 3).

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

Tab. 5a – Farmacie n. 3 e 5 – Clienti extra orario – Var % 2010 - 2009

Var %	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Tot	Med
F. n. 3	88,37	163,64	60,12	184,18	50,77	156,76	30,26	30,70	44,74	26,69	8,97	18,96	52,93	52,93
F. n. 5	-14,52	-2,96	-24,34	-22,84	-21,24	-0,80	-7,61	-7,11	-19,25	1,36	-10,95	-12,08	-11,99	-11,99
Totale	-8,17	5,32	-16,91	-12,19	-14,82	8,33	-3,53	-3,01	-12,21	4,36	-8,37	-7,40	-5,87	-5,87

Si nota un comportamento difforme tra le due strutture: la 3 incrementa in modo consistente il numero degli interventi che è relativamente chiamata ad effettuare (nel complesso, oltre il 50% in più rispetto al 2009), mentre la 5 manifesta una deflessione di quasi il 12%. Nel complesso, ed in ragione del maggior peso rappresentato dalla 5 rispetto alla 3, si misura una diminuzione netta tra 2010 e 2009 del -5,87%.

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 ed il raffronto con gli stessi dati 2009:

Tab. 6 – Prenotazioni mensili CUP 2010 e raffronto 2009

Raffronto	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale	Media
Anno 2009	5.315	5.336	6.338	5.289	5.254	5.230	5.025	4.652	6.359	6.270	5.566	4.395	65.029	5.419,08
Anno 2010	5.731	5.912	6.809	6.003	6.113	5.281	4.996	4.859	6.651	6.171	5.221	4.352	68.099	5.674,92
Var % 10 - 09	7,83	10,79	7,43	13,50	16,35	0,98	-0,58	4,45	4,59	-1,58	-6,20	-0,98	4,72	4,72

L'utilizzazione del servizio, con oltre 5.600 prenotazioni effettuate in media ogni mese, è piuttosto consistente e incrementa i livelli 2009 di quasi cinque punti. Va rilevato un andamento oscillante, con tendenziali addensamenti in

corrispondenza dei mesi più freddi ed una certa rarefazione verso i mesi estivi o quelli dove si concentrano periodi di festività o vacanza.

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, attraverso il supporto di apparecchiature garantite e la consulenza, all'occorrenza, di personale esperto. Gli indicatori di utilizzazione dell'Angolo della Salute sono costruiti attraverso la misurazione della frequenza di tre test:

- controllo della pressione arteriosa;
- controllo del peso;
- autoanalisi colesterolo/glicemia:

Tab. 7 – Test Angolo della Salute 2010

2010	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Tot	Media
Pressione arteriosa	2.986	2.750	3.185	3.296	3.285	3.298	3.315	3.335	3.328	3.335	3.340	3.356	38.809	3.234,08
Controllo del peso	1.234	1.374	1.108	1.211	1.229	1.185	1.205	1.215	1.059	1.061	1.065	1.071	14.017	1.168,08
Colesterolo/glicemia	104	125	150	97	117	101	110	103	115	109	110	89	1330	110,83
Totale	4.324	4.249	4.443	4.604	4.631	4.584	4.630	4.653	4.502	4.505	4.515	4.516	54.156	4.513,00

In media, sono state effettuate oltre 4.500 prestazioni mensili connesse alle diverse tipologie di test dell'angolo della salute: in misura maggiore per il controllo della pressione arteriosa (il 71,66% del totale). A distanza, il controllo del peso (25,88%) e, molto distanziata, la autodiagnosi per i due parametri riportati in tabella (2,46%).

La dinamica 2009 – 2010 dell'Angolo della Salute è sintetizzata nella successiva tabella in cui sono riportate le variazioni (mensili e medie) tra i due anni per i vari tipi di test ed in totale.

Tab. 8 – Test Angolo della Salute – Variazione 2009 – 2010

Var% 2009 2010	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Tot	Media
Pressione arteriosa	4,66	1,44	0,79	0,49	27,92	0,12	0,30	-4,58	0,33	1,96	2,71	2,13	2,69	2,69
Controllo del peso	2,32	1,10	0,91	0,50	1,07	2,42	0,58	0,83	0,76	6,31	3,60	3,48	1,90	1,90
Colesterolo/glicemia	33,33	34,41	44,23	14,12	19,39	3,06	20,88	0,00	4,55	-27,33	-11,29	-24,58	6,23	6,23
Totale	4,52	2,07	1,86	0,74	19,29	0,77	0,78	-3,12	0,54	1,95	2,52	1,73	2,57	2,57

Ciò che emerge, a parte qualche sporadica deflessione mensile (terzo test tra ottobre e dicembre), è che, nel complesso, l'utilizzo dell' Angolo della Salute cresce di oltre 2,5 punti percentuali tra 2009 e 2010: aumenta il ricorso a tutti i tipi di test ed, in proporzione, in misura maggiore per (6,23%) l'uso dell'autodiagnosi in relazione a colesterolo e glicemia.