Mal di gola: sviluppato un “Protocollo di consiglio” per il farmacista che migliora il counseling al paziente e ‘fa bene’ alla farmacia

* Il “Protocollo” è stato messo a punto dal “Laboratorio sul mal di gola”: un gruppo di lavoro, nato su iniziativa di Chiesi Italia, che ha coinvolto alcune farmacie distribuite sul territorio italiano per elaborare un modello di consiglio a partire dall’ascolto delle esigenze di pazienti e farmacisti
* Il modello è stato esteso su larga scala e in pochi mesi sono state attivate 1500 farmacie
* Al centro del progetto anche la formazione del farmacista e il supporto nella gestione della categoria mal di gola: in farmacia vale il 2% del fatturato, con una crescita di oltre il 50%3

Parma, 21 dicembre 2022 - Il mal di gola è tra i malanni di stagione più comuni – si stima che oltre il 50% della popolazione ne soffra in un anno1 – e per i quali è più frequente il ricorso al consiglio del farmacista. Il disturbo può essere particolarmente fastidioso per via dei sintomi che lo accompagnano, tra cui spiccano il dolore, specie nella deglutizione, e la febbre2. Ma i mal di gola non sono tutti uguali e, di conseguenza, neanche i rimedi da proporre ai pazienti.

Per supportare il farmacista nella sua funzione di counselor al servizio dei cittadini-pazienti, Chiesi Italia, la filiale italiana del Gruppo Chiesi, ha promosso la creazione di un “Laboratorio sul mal di gola” che ha coinvolto alcune farmacie distribuite sul territorio italiano. Il gruppo di lavoro ha messo a punto un “Protocollo di consiglio” che, a partire dal grado di intensità del mal di gola riportato dal paziente, identifica la strategia di consiglio e la soluzione più adatta ai suoi bisogni di cura. Il modello è stato poi esteso su larga scala e in pochi mesi sono state attivate 1500 farmacie.

L’iniziativa riflette l’impegno di Chiesi Italia nel mettere a disposizione del professionista strumenti e formazione scientifica di qualità che gli consentano di comprendere e rispondere in maniera efficace ai bisogni di salute dei pazienti, generando al contempo un ritorno in termini di business.

I prodotti per il mal di gola rappresentano, infatti, una categoria importante per la farmacia, sia per fatturato (circa il 2% del fatturato commerciale) che per crescita (+54,4%)3. Una maggiore specializzazione del farmacista sulle cause e sui rimedi più efficaci per il trattamento del mal di gola può contribuire ad aiutare i pazienti nel gestire al meglio questo malessere - attraverso un consiglio appropriato sui prodotti senza obbligo di prescrizione (SOP, OTC) più indicati -, contribuendo anche a rafforzare la fidelizzazione al punto vendita.

Oltre alla messa a punto del Protocollo di consiglio, il progetto ha previsto un percorso di formazione altamente professionalizzante rivolto ai dipendenti e collaboratori della farmacia, e il supporto per ottimizzare la gestione della categoria mal di gola all’interno della farmacia, puntando a migliorare la Customer Experience.

Il Laboratorio, partito alla fine del 2021, si è avvalso dell’apporto di consulenti in ambito gestionale e dell’expertise di Chiesi Italia nel campo del trattamento del mal di gola. Il modello basato sul consiglio di valore del farmacista è stato elaborato a seguito dell’ascolto delle esigenze dei pazienti e dei professionisti, ed implementato sul campo dalle farmacie coinvolte nel progetto.

I risultati sono molto positivi, innanzitutto in termini di maggiore soddisfazione dei clienti-pazienti, che deriva dall’ascolto puntuale dei bisogni e dal consiglio ‘esperto’ ricevuto dal farmacista, ma anche per quanto riguarda i risultati di sell-out registrati dalle farmacie del Laboratorio: la categoria mal di gola è aumentata del +134% rispetto allo stesso periodo dell’anno precedente, a fronte di una crescita della farmacia media italiana del +99%3.

*“In uno scenario profondamente cambiato per tutti gli attori della filiera, Chiesi ha sentito l’esigenza di porsi al fianco del farmacista nella ricerca di nuove opportunità per rendere sempre più la farmacia un presidio sanitario riconosciuto e insostituibile, incentrato sul servizio ed il consiglio al paziente - cliente. In questo momento storico la fidelizzazione alla farmacia è un elemento fondamentale e rafforzare aspetti professionali ha un’indubbia ricaduta positiva* – ha dichiarato Gianluigi Pertusi, Direttore Business Unit Consumer Healthcare di Chiesi Italia. *Per questo abbiamo deciso di lavorare insieme alla farmacia su un progetto che partendo dalle esigenze del cliente-paziente sulla categoria del mal di gola valorizzi la professionalità del farmacista e al contempo generi un ritorno in termini di business”.*

###

**Bibliografia**

1 Addey and Shephard, “Incidence, causes, severity and treatment of throat discomfort: a four-region online questionnaire survey,” BMC Ear, Nonse and Throat Disorders, vol. 12:9, 2012.

2 American Academy of Family Physicians, Sore throat. https:// familydoctor.org/condition/sore-throat/ Data di ultimo accesso 14/09/2020.

3 New Line ricerche di mercato

###

**Chiesi Italia**

Chiesi Italia, la filiale italiana del Gruppo Chiesi, rivolge il suo impegno alle attività di informazione medico scientifica e commercializzazione dei prodotti Chiesi sul territorio italiano. L'organico comprende 571 persone, di queste 121 nella sede di Parma e 450 che rivolgono la propria attività agli attori del sistema sanitario nazionale.

Per maggiori informazioni, vi invitiamo a visitare il sito [www.chiesi.it](http://www.chiesi.it).

**Il Gruppo Chiesi**

Chiesi è un gruppo biofarmaceutico internazionale orientato alla ricerca che sviluppa e commercializza soluzioni terapeutiche innovative nel campo della salute respiratoria, delle malattie rare e delle cure specialistiche.

Per realizzare la propria missione di migliorare la qualità di vita delle persone, il Gruppo agisce in maniera responsabile non solo verso i pazienti, ma anche per le comunità in cui opera e per l’ambiente. Avendo adottato lo status giuridico di Società Benefit in Italia, negli Stati Uniti e in Francia, l’impegno di Chiesi a creare valore condiviso per la società nel suo complesso è legalmente vincolante, e al centro di ogni decisione aziendale.

Dal 2019 Chiesi è certificata B Corp. I suoi progressi in termini di sostenibilità sono misurati e valutati secondo gli standard più ambiziosi oggi disponibili. L’azienda ha l’obiettivo di raggiungere impatto zero sull’ambiente entro il 2035.

Chiesi, che vanta oltre 85 anni di esperienza, ha sede a Parma, opera in 30 Paesi, e conta oltre 6.500 collaboratori. Il Centro Ricerche di Parma collabora con altri sei importanti poli di R&S in Francia, Stati Uniti, Canada, Cina, Regno Unito, e Svezia.

Per ulteriori informazioni [www.chiesi.com](http://www.chiesi.com)

###

**Per ulteriori informazioni**

Per Chiesi Italia

Monica Pigato

Email m.pigato@chiesi.com

Mob. +39 345 4387724

Domenica Donato

Email d.donato@chiesi.com

Mob. +39 340 1787332

Ufficio stampa Value Relations

Angela Del Giudice

Email a.delgiudice@vrelations.it

Mob. +39 392 6858392

Chiara Farroni

Email c.farroni@vrelations.it

Mob. +39 331 4997375