



**farmaci-line**

Centro di Informazione Indipendente sul Farmaco

*REPORT DELLE ATTIVITÀ  
GENNAIO-GIUGNO 2024*



**AIFA**

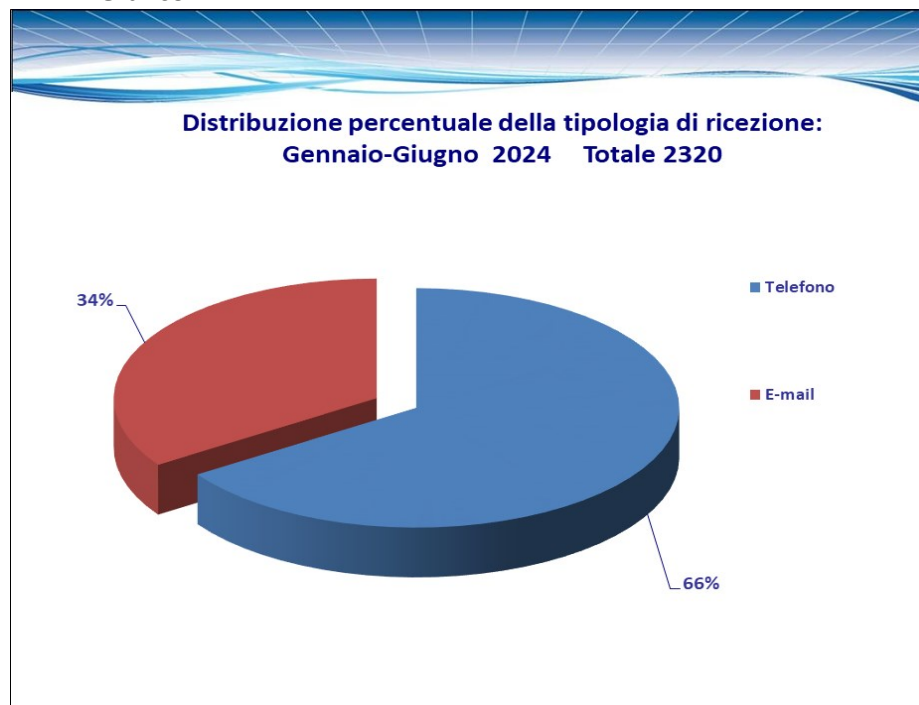
AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO

## Report mensile di attività: GENNAIO-GIUGNO 2024

**NOTA METODOLOGICA:** I dati sono tratti dall'applicativo di reportistica SAS il quale fornisce gli stessi sulla base delle archiviazioni dei "ticket" effettuate dagli operatori sul sistema OTRS. Partendo dai dati tratti da SAS, tenendo conto delle categorie disponibili ed effettuando una correzione percentuale distributiva per alcuni ticket non correttamente categorizzati dagli operatori, i grafici sono elaborati sul software Excel e quindi riportati su foglio Word. Si ricorda che i "ticket" archiviati corrispondono alle email di competenza ed a cui si è fornita risposta giunte sul sistema OTRS ed alle telefonate, sempre archiviate su OTRS, giunte al telefono degli operatori tramite Software Imagicle.

Il CENTRO DI INFORMAZIONE SUL FARMACO FARMACI-LINE, è attivo attraverso il Numero Verde 800 571 661 ed è raggiungibile tramite email dedicata o posta cartacea.

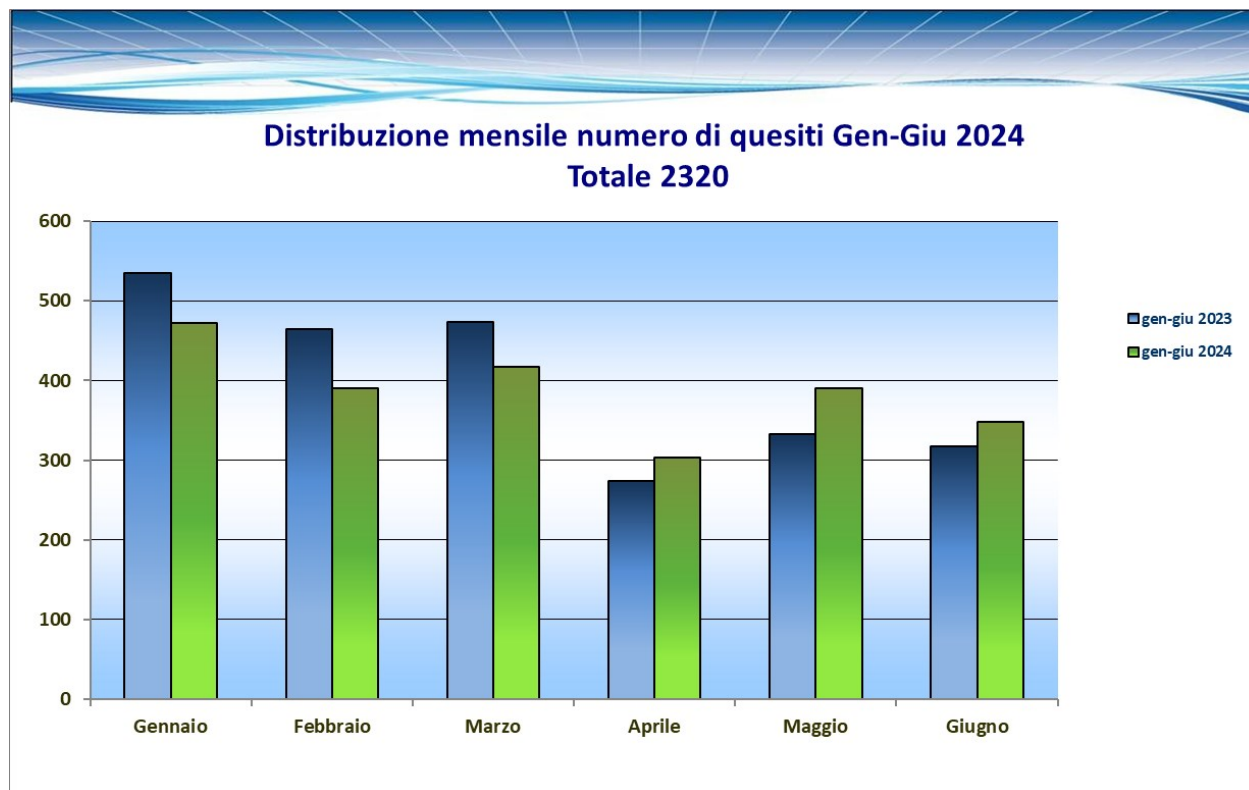
Grafico 1



Le risposte fornite ai quesiti di informazione sui farmaci pervenuti al Centro di Informazione sul Farmaco - Farmaci-line, durante il primo semestre del 2024, sono state in totale 2320.

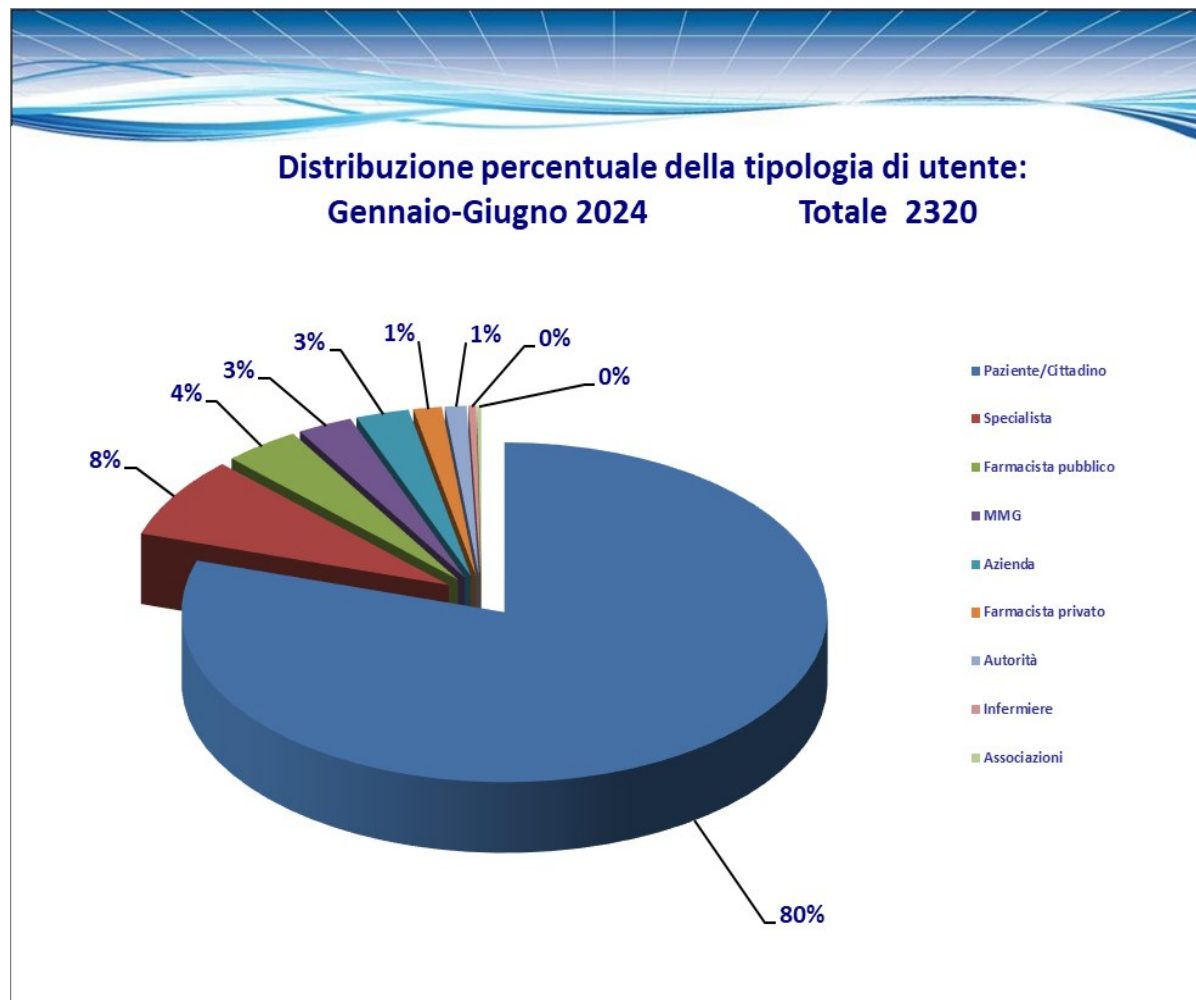
Nel corso del periodo, gennaio-giugno 2024, sono state predominanti le risposte originate da quesiti giunti telefonicamente (66%, n=1522).

**Grafico 2**



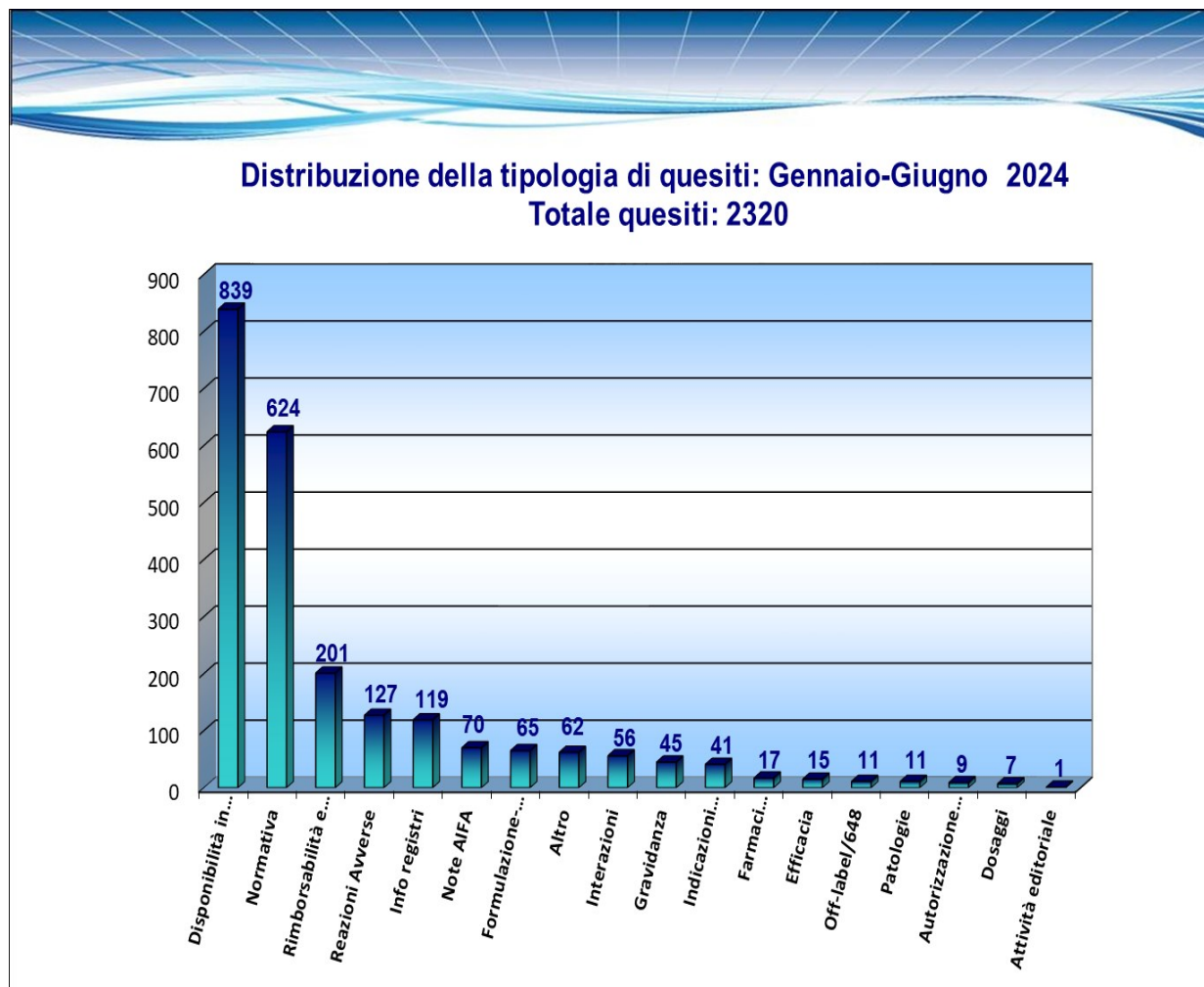
Dal Grafico 2 è possibile desumere la distribuzione mensile del numero di quesiti, confrontata con il primo semestre dell'anno precedente (n=2320 contro n=2397)

**Grafico 3**



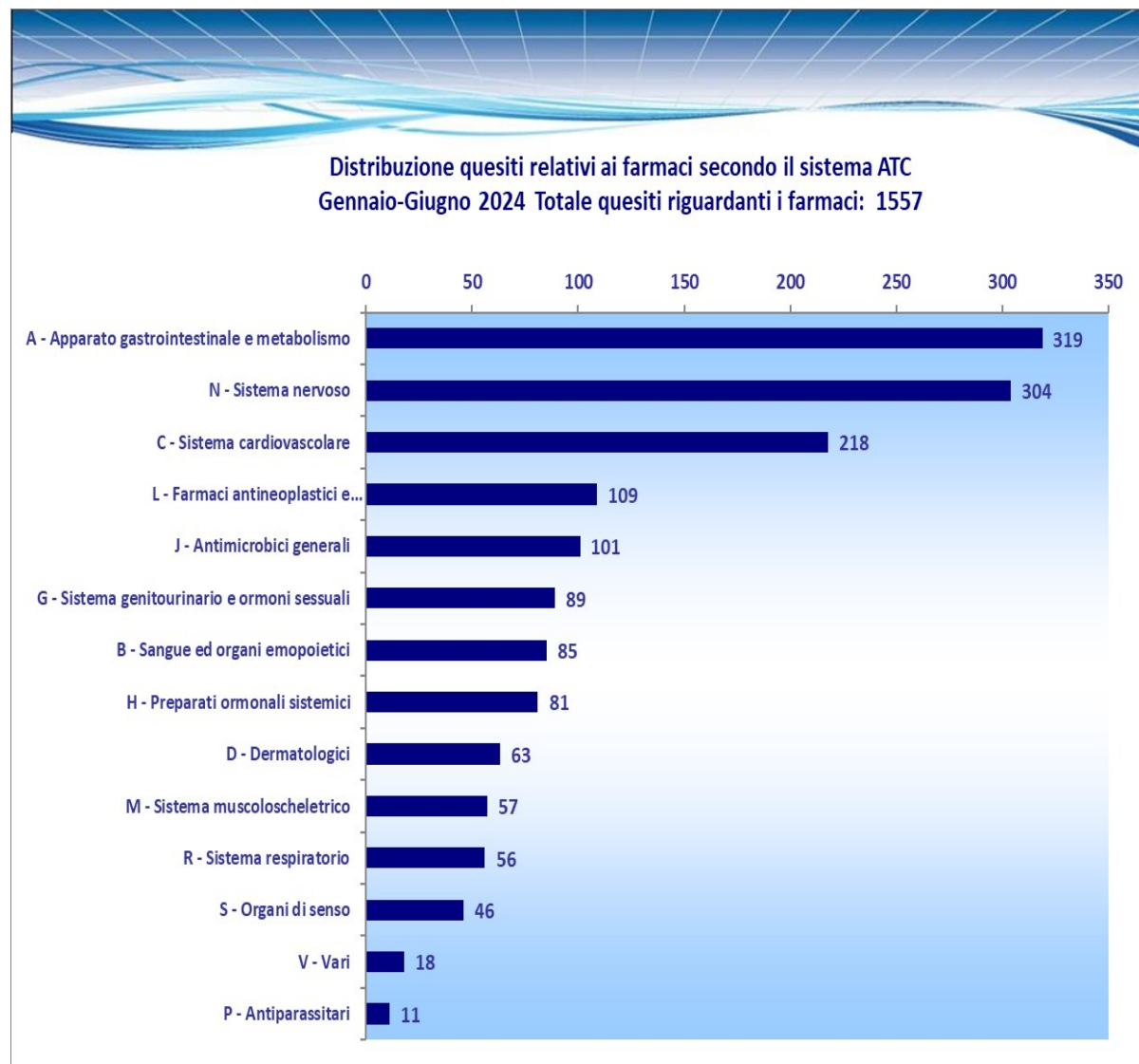
La maggior parte delle richieste di informazione è pervenuta da Pazienti/cittadini 80% (n=1854), seguiti da Medici Specialisti 8% (n=179).

Grafico 4



Per quanto concerne la distribuzione dei quesiti per tipologia, con il maggior numero di richieste sono state la voce “Disponibilità in commercio” (n=839) e la voce “Normativa” (n=624).

**Grafico 5**



Rispetto alla totalità delle risposte fornite nel primo semestre del 2024 dal servizio Farmaci-line, quelle specificamente inerenti i farmaci sono state 1557.

I quesiti più numerosi sono stati quelli relativi al gruppo A “Apparato gastrointestinale e metabolismo” (n=319), seguiti dal gruppo N “Sistema nervoso” (n=304).

**Tabella 1**

<p><b>Tempi medi di chiusura (gg)</b></p> <p><b>0,55</b></p> <p><b>Numero Ticket</b></p> <p><b>2320</b></p>
---

I ticket chiusi nel corso del primo semestre del 2024 (n=2320), sono stati creati da dicembre 2023, il tempo medio di chiusura è stato di 0,55 giorni, come verificabile dalla Tabella 1.

## OSSERVAZIONI

I dati fino a qui esposti sono in linea con quanto atteso rispetto al monitoraggio delle attività realizzato a conclusione dell'ultimo semestre del 2023. Come nel periodo precedente, infatti, l'attività del servizio Farmaci-line è stata di tipo ordinario, caratterizzata, quindi, da una costante distribuzione mensile del numero dei quesiti e dall'assenza di criticità o problematiche tali da richiedere una gestione emergenziale delle linee telefoniche.

Negli ultimi sei mesi sono state impiegate per lo svolgimento delle attività di Farmaci-Line quattro risorse specializzate – tre dirigenti farmacisti e un dirigente medico – che hanno gestito in maniera alternata il Numero Verde e in maniera costante la casella di posta dedicata. L'aumento degli operatori impiegati alla risposta, intervenuto nel secondo semestre del 2023, ha prodotto un miglioramento del servizio che si evince anche dal dato relativo al tempo medio di chiusura dei quesiti. Infatti, il dato rilevato è di 0,55 giorni a fronte di un tempo medio di 0,91 giorni registrato nel primo semestre 2023 (TABELLA 1).

In particolare, nel periodo preso in esame, sono stati registrati complessivamente 2.320 quesiti di cui il 66% è stato inviato attraverso il numero verde (n. 1.522) in maniera preponderante da pazienti/cittadini (80%). La restante parte degli utenti, invece, è composta da medici specialisti (8%) e altre categorie più residuali tra le quali farmacista pubblico (4%) privato (1%) MMG (3%) (GRAFICO 3).

Dalle relazioni mensili fornite sull'attività dagli operatori e dai dati rilevati per quanto riguarda la distribuzione della tipologia dei quesiti (GRAFICO 4) emerge una rilevante predominanza di quelli relativi alle macro-tematiche "disponibilità in commercio" (n. 839 quesiti) e "normativa" (n. 624). Ciò è dovuto, principalmente, alla difficoltà di approvvigionamento dei medicinali, legata in molti casi alla carenza del farmaco, da parte dei cittadini/pazienti, a volte non bene orientati dagli operatori sanitari di riferimento e quindi preoccupati per la prosecuzione delle terapie o, per quanto riguarda la voce "normativa", a richieste di chiarimento sull'applicabilità delle note AIFA o sulla rimborsabilità dei medicinali.

Tra i farmaci più frequentemente menzionati per problematiche legate alla disponibilità in commercio si riportano Creon, Creonipe, Tavor ORO, Tegretol sciroppo, Mycostatin, Caverject e Ozempic, Myrelez, Aldactone, Nifedidor, Libradin, Alprostar, Eucreas, Nadololo e Depakin, Opzelura, Victoza, Intrafer.



Oltre a questi, è stato registrato un significativo numero di quesiti riguardanti l'immissione in commercio in Italia e la riclassificazione del medicinale Opzelura e Wegovy e l'autorizzazione EMA del medicinale Skyclarys, che è percepita come "salvavita" dai pazienti affetti da atassia di Friedreich.

Nell'ambito della tematica "normativa" è rilevante, come già anticipato, la frequenza di quesiti sull'applicabilità delle note AIFA (in particolare le note n. 96, 97, 100, 101, 79). Inoltre, sono numerose le richieste sulla rimborsabilità dei medicinali (esenti per patologia, criteri di rimborsabilità che distinguono i medicinali in fascia A da quelli in fascia C a totale carico del cittadino) o sull'attivazione dell'iter interregionale di rimborsabilità per la prescrizione di medicinali con piano terapeutico al di fuori della regione di appartenenza e problematiche procedurali relative alla dispensazione dei medicinali (argomenti non di competenza di Farmaci-Line).

Si ritiene, infine, utile riportare in questa sede che un significativo numero di richieste informative proviene da cittadini/pazienti che hanno difficoltà a trovare uno spazio di dialogo e di confronto con il proprio medico e che cercano in Farmaci-line rassicurazioni sulla propria condizione di salute o chiarimenti sulle terapie prescritte dallo specialista. Nondimeno, in alcuni casi si tratta di cittadini/pazienti che cercano conferma su opinioni personali riferite alle terapie o ai farmaci derivanti da ricerche "fai da te" o da timori sulle possibili reazioni avverse dei medicinali prescritti dal medico. Le problematiche presentate, spesso, non sono di competenza del Servizio; pertanto, gli operatori si limitano a indirizzare nuovamente il paziente al medico per gli ulteriori chiarimenti.

Complessivamente, considerando la distribuzione dei quesiti relativi ai farmaci secondo il sistema ATC, i quesiti più numerosi sono stati quelli relativi al gruppo A "Apparato gastrointestinale e metabolismo" (n=319), seguiti dal gruppo N "Sistema nervoso" (n=304) e C "Sistema Cardiovascolare" (n. 304) (GRAFICO 5).

Sulla base di quanto emerso, soprattutto con riferimento alla costanza nel tempo dei quesiti posti dai cittadini/pazienti su tematiche simili, si ritiene che la raccolta e la diffusione di informazioni utili (FAQ, infografiche, documenti informativi) sulle procedure e gli argomenti di interesse, nel medesimo spazio digitale in cui l'utente reperisce il numero verde di Farmaci-line, possa essere utile per indirizzarlo e orientarlo e per fornire una prima risposta al bisogno informativo rilevato. Per questo è stata più volte proposta la realizzazione di una pagina "Farmaci-line" all'interno del portale AIFA che contenga tali materiali informativi.

Infine, in considerazione del fatto che sono numericamente significative le richieste di informazioni erroneamente indirizzate al numero verde, si ritiene che possa essere utile realizzare un'attività di comunicazione su Farmaci-line mirata anche a chiarire le tematiche di sua competenza.