



THE STARTING POINT

Siamo il **punto di partenza** per realizzare prodotti che aiutino le persone a **prendersi cura di sé**

La qualità e la continua ricerca di ingredienti innovativi guidano le nostre azioni. Ogni giorno ci impegniamo a garantire **materie prime** in piccoli tagli conformi ai più elevati standard qualitativi, **packaging e strumentazione** per il laboratorio. Condividiamo con i farmacisti la passione per la galenica e li affianchiamo costantemente nello sviluppo di preparazioni personalizzate grazie al nostro servizio di consulenza tecnica e formulativa.



ACEF Spa
Via Umbria, 8/14, 29017
Fiorenzuola D'Arda (PC)
Tel. +39 0523 241911 r.a.

www.acef.it



ACEF Galenica
creiamo nuove opportunità

FORMAZIONE, INNOVAZIONE E CONSIGLIO IN FARMACIA



Intervista a Valentina Mercati, vice presidente di Aboca



di **Alessandro Fornaro**,
giornalista e farmacista

Con trentacinquemilacinquecento farmacie servite e altrettanti professionisti raggiunti a livello mondiale attraverso i propri progetti di formazione, Aboca è una realtà che ha sempre anticipato e accompagnato l'evoluzione del nostro settore. Forse è proprio l'aver compreso l'importanza della formazione professionale che ha portato questa azienda ad essere percepita tra le prime cento in Italia in termini di reputazione da parte del pubblico e tra le prime quattro nel settore farmaceutico. Sono i dati di Ales Merco... non è solo il pubblico, ma una classifica

fatta anche con manager, analisti finanziari, esperti, etc.

Noi di Utifar lo sosteniamo da tempo: formazione e reputazione viaggiano di pari passo. In particolare, questo binomio diventa di fondamentale importanza nei periodi di grandi cambiamenti come quello che la nostra professione sta attraversando e del quale ci stiamo occupando in questo numero di Nuovo Collegamento.

Abbiamo voluto parlare di questi temi con Valentina Mercati, farmacista responsabile del marketing e vice presidente di Aboca.

Dottoressa Mercati, Lei ha iniziato la sua attività professionale in Aboca occupandosi proprio di assistenza tecnica ai farmacisti e di formazione. Da allora, la vostra azienda è cresciuta molto, ma la formazione ai colleghi è rimasta un elemento centrale delle vostre attività. Su quali aspetti fondamentali si basa la vostra offerta formativa?

Alla base della nostra idea di formazione c'è la convinzione che non basta parlare al farmacista del prodotto e delle sue caratteristiche. Certo, conoscere come agiscono le sostanze, quali effetti producono nel nostro organismo e a quali specifiche esigenze possono rispondere è fondamentale. Ma tutto questo va abbinato ad una adeguata conoscenza della fisiopatologia che garantisce al farmacista la possibilità di valutare la persona nella sua complessità e di cogliere aspetti fondamentali del suo stato di salute.

Per mantenere le sue promesse di efficacia, il prodotto deve essere consigliato alle persone che, in base ai presupposti di fisiopatologia, ne possano trarre il massimo beneficio.

Il terzo aspetto sul quale si fonda la nostra formazione è legato alla sostenibilità. Molti dei temi legati al green deal, che talvolta oggi appaiono scontati, fanno parte della nostra formazione già da molti anni. Siamo infatti convinti che il concetto di naturale deve essere legato alla valutazione complessiva del rapporto "rischio/beneficio" sia per la persona, sia per l'ambiente.

Vorrei approfondire in un secondo momento questo concetto di sostenibilità, che trovo davvero interessante. Mi dica prima come vede oggi i farmacisti rispetto alla loro propensione a formarsi per crescere professionalmente. Crede che ci siano colleghi più interessati a questo aspetto e altri meno? Oppure la categoria viaggia unita nella stessa direzione?

La formazione intesa come crescita delle competenze è un aspetto fondamentale. Tuttavia la competenza deve essere abbinata alla capacità da parte del farmacista di essere empatico, ovvero di entrare in relazione con il proprio pubblico. Senza empatia, la competenza assume un valore limitato.

Detto questo, credo che negli ultimi anni la crisi della farmacia abbia portato a cercare delle soluzioni nell'ottica della sostenibilità economica. Qualcuno lo ha fatto aumentando la propria professionalità, altri andando incontro alle richieste del momento. Per rispondere alla sua domanda, credo che, come in tutti i settori, anche nella farmacia assistiamo ad una sorta di crescita qualitativa, nel senso che non tutti i farmacisti stanno crescendo nella stessa direzione. In effetti, ci sono diverse velocità e una clusterizzazione delle farmacie che non stanno andando tutte alla stessa velocità rispetto alla crescita professionale composta, appunto, da quell'insieme di competenze ed empatia di cui parlavo in precedenza. A mio avviso diventa sempre più importante dare al pubblico quel valore aggiunto che risiede nell'approcciare la persona per risolvere i problemi per i quali si rivolge al farmacista.

Quando si parla di competenze e di formazione, nel nostro settore non si può prescindere dalla letteratura scientifica che, come per ogni professione sanitaria, rimane la fonte primaria per l'aggiornamento. Vedo, tuttavia, che tra i farmacisti non c'è grande abitudine a servirsi della letteratura.

Come riuscite a veicolare le evidenze ai farmacisti che formate?

Nell'ultimo anno abbiamo formato oltre 20mila farmacisti. Di questi, il 20% circa erano italiani. Quando facciamo formazione, sia essa in presenza oppure online, portiamo lo stato dell'arte dei lavori scientifici, con medici di riferimento che illustrano le ultime novità prodotte in letteratura. Per farle un esempio, a marzo abbiamo fatto un corso di formazione per i farmacisti dedicato alle esigenze delle persone rispetto all'emergenza Covid. Non si parlava, quindi, di prodotto, ma di bisogni del pubblico.

Ecco, in quella sede abbiamo affrontato il tema del long Covid, argomento che oggi è all'ordine del giorno, ma che all'epoca era quasi sconosciuto e ne parlava solo la letteratura scientifica più accreditata. Noi cerchiamo sia nei corsi sia nei materiali che produciamo di inquadrare la patologia e lo stato dell'arte della patologia stessa.

"SONO CONVINTA DA TEMPO CHE IL FARMACISTA SI DEVE PORRE NON SOLO IN UN'OTTICA DI RISOLVERE IL PROBLEMA IMMEDIATO CHE IL CLIENTE PRESENTA, MA DEVE RAGIONARE ANCHE RISPETTO AD UNA PREVENZIONE SUL LUNGO TERMINE"

Seguiamo questa mission anche nelle produzioni editoriali della nostra casa editrice.

Riteniamo che ogni corso di formazione sia uno scambio. Sono i farmacisti stessi a fornirci dei feedback molto importanti che noi teniamo in grande considerazione.

La formazione, in ultima analisi, è finalizzata a favorire il consiglio in farmacia. Molto spesso, non possiamo farne mistero, il consiglio professionale è "disturbato" da altri fattori, come, per esempio, le esigenze di magazzino. Smaltire le scorte o evitare di andare incontro a scadenze di prodotto, spesso, diventa una priorità. Queste situazioni nascono anche da scelte intraprese in fase di acquisto. Voi come vi ponete rispetto a queste... chiamiamole storture nel consiglio?

Le scelte di assortimento della farmacia rappresentano una fase centrale nell'economia della proposta al pubblico e, quindi, del consiglio. Da questo punto di vista, è necessaria una formazione anche sul titolare, ovvero colui che, in genere, compra i prodotti e non solo sui collaboratori che poi, al banco, saranno responsabili della vendita.

Questa collaborazione tra titolare e collaboratori è fondamentale. Essere in sintonia sulle scelte d'acquisto è importante anche in termini di gratificazione del lavoro al banco.

In particolare da quando è iniziata la pandemia, noi cerchiamo di proporre assortimenti che non "gonfino il magazzino", proprio per non creare situazioni spiacevoli e per non compromettere il corretto consiglio che, come ricordavo prima, non si basa solo sulla qualità del prodotto, bensì sulla correlazione tra l'efficacia del prodotto stesso e la fisiopatologia della persona.

A proposito di prevenzione, la pandemia ha mostrato quanto sia importante favorire il benessere delle persone e ridurre al massimo le situazioni di cronicità.

Combattere l'obesità, il diabete e l'ipertensione, per esempio, potrebbe rappresentare la migliore difesa per affrontare la prossima pandemia. Quanto importante è il ruolo del farmacista rispetto alla prevenzione e al controllo delle cronicità?

Io credo che durante la pandemia la farmacia abbia riacquisito centralità nel supporto al cittadino. Le farmacie sono sempre state aperte e disponibili e hanno rappresentato un approdo sicuro per il pubblico. Occorre ringraziare i farmacisti per questo sforzo e dare atto che la farmacia si è dimostrata all'altezza della situazione. Detto questo, sono convinta da tempo che il farmacista si deve porre non solo in un'ottica di risolvere il problema immediato che il cliente presenta, ma deve ragionare anche rispetto ad una prevenzione sul lungo termine. È in quest'ottica che, già nel 2012, abbiamo organizzato un tour in tutta Italia per parlare nei teatri di obesità, definendola "la nuova pandemia".

Il farmacista deve occuparsi della persona rispetto alla sua salute futura. Tuttavia questo concetto è difficile da fare passare tra la categoria.

In farmacia c'è la possibilità di intercettare la persona prima che sviluppi una cronicità. Noi abbiamo lavorato moltissimo attorno a questo concetto e qualche farmacista, nel tempo, ha iniziato a seguirci. Ma è un terreno davvero difficile e spesso il farmacista si scansa, lasciando il compito ad altri operatori sanitari: dal nutrizionista al diabetologo.

Credo che questo sia un vero peccato perché le farmacie hanno gli strumenti e le competenze per prendersi in carico il paziente prima che sviluppi una patologia cronica.

Prendiamo, per esempio, il caso di una persona che chieda un drenante, ma che, agli occhi del farmacista e dalle analisi fatte è in uno stato di prediabete.

Il farmacista, assieme al drenante, ha la possibilità di iniziare a sensibilizzare il soggetto, magari offrendo del materiale informativo, chiedendogli di tornare in farmacia a controllare i parametri periodicamente, mettendo in atto una serie di iniziative tese, nel lungo termine, ad evitare che il diabete si manifesti.

Tempo fa, proprio in questo ambito, abbiamo messo in campo una iniziativa nella quale, abbinato ad alcuni nostri prodotti della linea peso, davamo in omaggio al cliente un glucometro. Lo scopo dell'iniziativa era quello di sensibilizzare il pubblico rispetto ai controlli glicemici postprandiali. Parallelamente abbiamo messo in campo una formazione specifica per il farmacista. L'iniziativa è piaciuta, ma devo ammettere che non ha ottenuto il successo che speravo. Credo, comunque, che anche attraverso iniziative come questa abbiamo contribuito a "seminare" nella direzione giusta, ovvero a diffondere maggiore consapevolezza rispetto all'importanza di una farmacia sempre più attenta alla prevenzione.

Abbiamo quindi visto quanto importanti siano la formazione e la comunicazione con il pubblico. Alla base di tutto c'è, però, c'è la ricerca. Aboca conduce diversi progetti di ricerca scientifica. In cosa consistono?

Noi abbiamo diversi reparti di ricerca, nei quali, complessivamente, lavorano circa 100 ricercatori. Il più avanzato è quello di biologia molecolare, creato una decina di anni fa quando abbiamo dato vita ad un'azienda che si chiama Natural Biomedicine allo scopo di studiare l'azione delle sostanze all'interno del metabolismo cellulare, per vederne l'effetto sistemico.

Questa è la punta avanzata della nostra ricerca. Un altro laboratorio importante è quello di metabolomica, ovvero la fitochimica avanzata che va a studiare l'insieme delle sostanze contenute nell'estratto. Per spiegarle di cosa si tratta, le faccio l'esempio dell'acerola.





Un tempo, per standardizzare l'acerola, si considerava solo il titolo di vitamina C. Ora studiamo anche tutti gli altri componenti e questo diventa fondamentale per la standardizzazione delle sostanze naturali. Questa è la nuova frontiera della chimica.

Poi abbiamo la clinica.

Al momento, abbiamo una quindicina di studi aperti nei quali studiamo i nostri prodotti in doppio cieco, anche versus il farmaco di riferimento. Vogliamo, in sostanza, comprendere con esattezza come funzionano i nostri prodotti, sia a livello cellulare, sia sull'organismo nella sua interezza.

Questi sono i campi più avanzati della nostra ricerca, che si abbinano a quelli più tradizionali, dal nostro museo che contiene una biblioteca di oltre circa 3000 testi di botanica e sull'utilizzo delle piante medicinali in farmacia al settore della ricerca storica.

Innovazione nella tradizione, insomma. Un po' la strada che sta cercando di seguire la farmacia per stare al passo con i tempi. Per rimanere nel campo della ricerca, mi spieghi meglio come si applica la biologia molecolare alla fitoterapia?

Quando si considera l'azione di una sostanza di origine naturale, il solo meccanismo molecola/recettore non basta per spiegare il complesso sistema attraverso il quale la sostanza agisce. Ecco allora che attraverso la ricerca più avanzata si possono fare studi di epigenetica, per vedere tramite tecniche PCR come reagisce il Dna agli input forniti da determinate sostanze alla cellula. È un campo davvero innovativo e interessante che ci racconta cose nuove. Da questi test cellulari emergono milioni di informazioni che devono poi essere elaborate da sistemi informatici complessi.

Si parla spesso di "naturale", talvolta anche a sproposito. Qual è il vostro punto di vista e quale significato date a questo termine?

È sempre difficile dire cosa è veramente naturale e cosa non lo è fino in fondo. Più facile, invece, è identificare cosa non è naturale, ovvero tutto ciò che è prodotto per sintesi. Continuando il discorso sulla vitamina C, per molto tempo il mondo accademico ci ha detto che quando una molecola prodotta per sintesi è identica a quella naturale, potevamo definire anche quella prodotta in laboratorio "naturale". In realtà le cose non stanno proprio così. Noi sappiamo che la natura seleziona la stereochimica delle molecole. La natura seleziona anche a livello di atomi, scegliendo tra i vari isotopi, cosa che in laboratorio non si fa. Quando la si produce per sintesi, una molecola non è mai uguale a quella naturale, se non altro perché sono state create delle forze diverse da quelle utilizzate dalla natura. Non intendo dire che la chimica vada demonizzata, per carità. Le vitamine di sintesi sono importantissime. Tuttavia, e in questo percorso il farmacista ci può sostenere, noi chiamiamo naturale solo ciò che non è prodotto per sintesi. Il consumatore non va ingannato. L'utente vuole essere consapevole e la farmacia può aiutare questa consapevolezza traendone forza e conquistando sempre maggiore fiducia.