

# Sapere e far sapere

Incontro con Michèle Boiron, farmacista.

Per comprendere come l'omeopatia possa contribuire a fare crescere l'intera attività della farmacia attraverso lo sviluppo del dialogo con il pubblico

di **Alessandro Fornaro**, giornalista e farmacista

**L**a passione che Michèle Boiron trasmette dal palco basterebbe, essa sola, a valorizzare la professione di farmacista. Già alle sue prime parole, gli oltre 400 colleghi, giunti a Padova lo scorso 13 novembre per ascoltarla, si sentono parte di una comunità più ampia, globale, la cui nobiltà non è data esclusivamente dal ricordo di un glorioso passato di servizio capillare sul territorio, ma da un futuro ricco di opportunità. Sarà la lingua, il francese, che conferisce ai discorsi quella solennità istituzionale che si percepisce fin dalle prime parole. O sarà forse il tono, al tempo stesso deciso e sereno, a fare da subito percepire che chi parla non è la dirigente della più prestigiosa azienda familiare dell'omeopatia, ma una farmacista che condivide con il pubblico la propria pluriennale esperienza al banco, facendosi ambasciatrice non di un'azienda, ma di una professione. Chi comprende un po' di francese riposa subito le cuffie e abbandona la chiarezza della traduzione simultanea

per cogliere appieno l'energia trasmessa dalla relatrice. Vale la pena correre il rischio di perdere il significato di qualche parola, per lasciarsi trascinare in un racconto che sta a metà strada tra molteplici aspetti che riguardano la nostra professione. L'esperienza personale, anzitutto. Affascina, è ovvio, la vita di una farmacista, figlia di Jean e nipote di Henry Boiron, fondatori dell'azienda, che preferisce il contatto con il pubblico alla vita aziendale e si reca, ogni mattina, in farmacia. Dapprima in quella della madre, a Lione. E' una realtà avviata, la farmacia Boiron, che fa dell'omeopatia un suo naturale punto di forza.



## *L'omeopatia non è una religione*

Ma la giovane Michèle si sente una farmacista a tutto tondo e non una sostenitrice dell'omeopatia a prescindere. "L'omeopatia non è una religione", mi ricorderà poi nel corso di un'intervista concessami in una saletta dell'Hotel Crowne Plaza. "Non è questione di fede, ma di sapere valutare, per ogni specifica situazione, qual è l'approccio terapeutico migliore". Dopo qualche anno di esperienza nella farmacia della madre, Michèle decide di rilevare una piccola farmacia nei pressi della città. E' una farmacia allopatrica, totalmente priva del reparto omeopatico: il terreno migliore per mettersi alla prova. Va da sé che, con l'arrivo di Michèle, l'omeopatia giunge anche nella piccola farmacia di provincia. Ma arriva a piccoli passi, partendo dal consiglio specifico fornito caso per caso, alternando tutti i rimedi disponibili: allopatrici, omeopatici, naturali. "L'omeopatia non è che una possibilità di scelta tra le altre. Mette a nostra disposizione medicinali efficaci e non aggressivi: ce n'est pas mal, non?". Non fa miracoli, l'omeopatia, ma cura laddove ci siano le condizioni favorevoli. Il consiglio personalizzato, l'attenzione al cliente e l'inserimento dell'omeopatia portano il fatturato della piccola farmacia di provincia a crescere di otto volte in otto anni. Michèle parla con i propri clienti, ne conquista la fiducia, consiglia, vende. Ma vende solo dopo avere compreso; e solo una volta che il quadro del disturbo lamentato dal cliente è chiaro. "In genere, consiglio tre medicinali, mai uno solo. Scelgo tra i simili, ovvero tra quei rimedi attivi contro il medesimo disturbo. Personalmente, quando sento l'avvicinarsi del mal di gola, assumo subito una dose di Apis e sono certa di non ammalarmi. Ma ai clienti preferisco offrire un ventaglio di tre medicinali in modo da coprire al meglio le loro individualità". Conoscere chi si ha di fronte sarebbe la situazione ideale per ogni consiglio, ma anche quando si vede un cliente per la prima volta, si possono ottenere molte informazioni. L'importante è fare molte domande, precisa Michèle Boiron. Il lavoro del farmacista è chiedere: "Sapere e far sapere". Ma non tutti i colleghi hanno compreso l'importanza di questo aspetto della professione. "Ancora oggi, mi diverto a recarmi di persona nelle farmacie per comprare quello di cui necessito durante le mie trasferte – mi confida Michèle. Spero che il farmacista non mi riconosca, per osservare il suo approccio al banco; e rimango basita dal constatare come la maggior parte dei colleghi si limiti a vendere il prodotto senza fare alcuna domanda aggiuntiva, senza un vero dialogo". "Ha la tosse? Ecco uno sciroppo.". "Ha mal di gola? Ecco una pastiglia. Serve altro?". "Serve altro?!" Questo commiato è molto diffuso anche nel nostro Paese. Un vero peccato, perché esclude la possibilità di dialogo con il paziente e impedisce l'approfondimento della situazione per un consiglio terapeutico che abbia una valenza professionale. Concludendola con questa frase, la vendita assume le parvenze di un mero atto commerciale. Dopo otto anni di attività nella propria farmacia, Michèle rientra in quella di famiglia, a Lione, chiamata dalla madre. E lo fa con un bagaglio di esperienza che le permette di continuare ad esercitare al banco come di sua abitudine: facendo cioè del dialogo il punto di partenza per una scelta appropriata.



*E' importante una corretta posologia*

Anche a Lione, Michèle Boiron non abbandona i piccoli accorgimenti per il pubblico, come quello di scrivere dinnanzi al cliente la posologia, in modo che egli ne prenda piena consapevolezza. “Tra le regole d’oro dell’omeopatia – ricorda Michèle - dobbiamo tenere presente l’importanza di una posologia corretta. Molto spesso, la terapia deve ripetersi più volte nell’arco di poche ore. Specie all’inizio della cura, quando il cliente è in fase acuta, le assunzioni si susseguono ad intervalli temporali molto ravvicinati. Se non si aderisce allo schema posologico corretto, il medicinale non risulterà efficace”.

Sentirla raccontare della propria esperienza in farmacia stimola i colleghi presenti per due ragioni principali. Da un lato esprime una competenza che, sebbene elevata, dà l’impressione di essere fruibile: un traguardo a portata di mano, un sapere non lontano e raggiungibile anche ai farmacisti meno esperti in materia. Da questo punto di vista, la semplicità nel parlare, la schematicità con la quale Michèle presenta alla platea i rimedi per i disturbi più comuni (in mattinata ha parlato di problematiche legate alla gravidanza e in serata di disturbi influenzali e di ansia) fanno apparire il sapere omeopatico quanto più semplice e avvicinabile. La semplicità e la fruibilità delle informazioni, del resto, sono il punto di forza del suo libro “Omeopatia e prescrizione in farmacia”, tradotto in molte lingue e venduto in migliaia di copie destinando i proventi ad un’associazione che si occupa di rendere più accoglienti e piacevoli i reparti pediatrici degli ospedali. La seconda ragione di stimolo per la professione emerge con altrettanta forza dai suoi discorsi in pubblico. Tuttavia, fino a quando Michèle non mi ha chiarito in maniera esplicita il concetto nel corso dell’intervista, la mia rimaneva una percezione a mezz’aria. Il concetto è semplice: la pratica al banco che si rende fondamentale per consigliare il prodotto omeopatico, basata su un attento ascolto del cliente e sulla conseguente scelta terapeutica, non limita i propri effetti alla crescita del reparto omeopatico, ma contribuisce a migliorare l’insieme delle attività della farmacia. Il fatto stesso che il consiglio arrivi dopo un’attenta analisi delle problematiche proposte, la dice lunga sulla circostanza che l’attività “prescrittiva” del farmacista non è a compartimenti stagni, ma investe l’intera sfera dei prodotti della farmacia e delle buone abitudini salutistiche. Sembra un concetto banale, ma non è così per chi, come molti colleghi al mio pari, è abituato a pensare alla propria attività suddividendola per settori: farmaci allopatici, servizi, galenica, fitoterapia, infanzia, e così via. La prima domanda che ho posto a Michèle Boiron sta a dimostrare quanto tale approccio, utile ai fini delle analisi di bilancio e della valutazione dei trend economici dell’azienda, ma insensato in termini di crescita professionale, mi appartenesse prima di incontrarla vis à vis. Ho esordito spiegandole, qualora ci fossero ancora dei dubbi, che la farmacia italiana sta attraversando un periodo di profonda crisi nei bilanci. Per uscirne, ho aggiunto, potrebbe essere interessante per molte realtà sviluppare al meglio il settore dell’omeopatia.



# oscillococcinum® per la prevenzione e il trattamento delle sindromi influenzali.

oscillococcinum® è il medicinale omeopatico tradizionalmente utilizzato:<sup>1,2,3,4,5</sup>

- Nella prevenzione di episodi influenzali e simil-influenzali.<sup>2a,2b,2e</sup>
- Ai primi sintomi; 70% di risoluzioni in più nelle prime 48 ore, rispetto al placebo.<sup>2c</sup>
- Nella fase acuta; minore incidenza e intensità dei sintomi, guarigione più rapida.<sup>2f</sup>

oscillococcinum® è indicato negli adulti e nei bambini:<sup>6,7,9,10,11,12</sup>

- Ampia documentazione clinica.<sup>2,3,4</sup>
- Non presenta effetti collaterali per la sua diluizione omeopatica alla 200K.<sup>6,7,8,9,10,13</sup>
- Utilizzabile in associazione ad ogni altra terapia farmacologica.<sup>2b,2c,2f,6,7,10</sup>
- Utilizzato da 80 anni in 60 paesi nel mondo.
- Il più utilizzato in Francia<sup>14</sup> per le sindromi influenzali.



**D.Lgs. 219/2006 art. 85: "Medicinale omeopatico senza indicazioni terapeutiche approvate".**  
**D.Lgs. 219/2006 art. 120 1 bis: "Trattasi di indicazioni per cui non vi è, allo stato, evidenza scientificamente provata dell'efficacia del medicinale omeopatico".**

Medicinale non a carico del SSN.

1. Julian O.A. - Matière Médicale Homéopathique. Maloine, Paris, 1962; 254-255. 2. oscillococcinum® Rassegna della letteratura internazionale - Servizio documentazione scientifica Laboratoires Boiron: a) Saruggia M. - Medicina Naturale, N. 6, novembre 1995. b) Saruggia M. - Medicina Naturale, N. 6, novembre 1994. c) Ferley J.P. et al. - British Journal of Clinical Pharmacology (BJCP), 27,1989; 329-335. d) Casanova P., Gerard R. - Proposta Omeopatica 3, anno IV, ottobre 1988. e) Masciello E., Felisi E. - 40° Congrès de la Ligue Médicale Homéopathique Internationale, Lyon, France, 26-30 mai 1985. f) Papp R. et al. - British Homeopathic Journal, Vol. 87, 1998; 69-76. 3. Camurri S. - Erre e Erre Adv, 2002. Medicina Naturale, N. 4, 2003; 81-85. 4. Selkova E.P., et al. - Le malattie infettive (trad. dal russo), 2005, 3, N. 4; 20-24. 5. Julian O.A. - Traité de Micro-immunothérapie dynamisée. Tome II, Librairie le François, Paris, 1977; 334, 341-342. 6. Boulet J.: Homéopathie - L'enfant. Marabout; 14 - 16, 95. 7. Bernardini S., Di Leone G., Marinelli G.: Omeopatia - Masson, 2005; 27-28. 8. Dantas F., Ramps H. - Br Homeopath J., July 2000; 89 Suppl. 1:535-8. 9. Stehlin I. - U.S. Food and Drug Administration Consumer magazine, 1996. www.fda.gov/fdac/features/096\_home.html 10. Rocher C.: Homéopathie - La femme enceinte. Marabout; 14 - 16. 11. Speciani A.: Gravidanza - Influenza. http://www.eurosalus.it 12. VIDAL 2011: http://www.eurekasante.fr/medicaments/vidal-famille/medicament-doscil01-OSCILLOCOCCINUM.html 13. Acanfora M.: OmeoLink - http://www.omeolink.it/pages/domande.htm#RTFTc7 14. Dati GERS France - Marché Etat Grippal - Ventes en unités, Février 2011.



*Sapere e far sapere*

Le chiedo quindi consigli e prospettive di crescita.

Nel rispondermi, Michèle Boiron ha ribaltato completamente l'ottica di questo ragionamento: "Fare crescere il reparto omeopatico non è una scelta economica, bensì un'opportunità di approccio professionale. Tutti i disturbi – ha continuato Michèle Boiron - possono potenzialmente essere affrontati con un approccio omeopatico. Sta al farmacista decidere quando farlo e quando no. E' una questione di mentalità e di passione. Questo vale anche per altri reparti, come ad esempio i servizi in farmacia. Chi decide di fare crescere nella propria azienda l'approccio ai servizi e alla prevenzione lo fa per passione, perché ci crede. Allo stesso modo, l'omeopatia offre una possibilità aggiuntiva. Non si tratta di crederci come fosse una religione, ma solo di scegliere, caso per caso, se e quali medicinali possono essere utili al cliente. Integrandoli con l'intera offerta della farmacia ed estendendo a tutti i tipi di consiglio le stesse attenzioni posta in essere per la prescrizione omeopatica".

Il ragionamento di Michèle mi è parso fin troppo semplice. Ma allora, ho ribattuto, per scegliere considerando anche l'opzione omeopatica occorre prima essere molto competenti in materia. "Si può procedere a piccoli passi – ha chiarito Michèle Boiron. La prima cosa è parlare di più e ascoltare maggiormente. Il lavoro del farmacista è fare domande. Quando il quadro è chiaro, si può scegliere. Non è difficile conoscere quale medicinale risponde ad una determinata situazione, ci si può anche aiutare con il libro o con delle semplici schede. Lo sforzo principale è avere ben chiara la situazione del paziente. Si tratta solo di sapere e di fare sapere". In effetti, il sapere omeopatico è più semplice, o meglio, più fruibile di quanto appaia. Sono invece spesso le nostre convinzioni preconcepite a farci apparire l'omeopatia come un qualcosa di affrontabile solo a fronte di un impegno molto forte in termini di formazione. In parte è così. Ma solo in parte.

