

Il progetto di
partnership proposto
da Biocure - Gruppo
PiLeJe alle farmacie:
uno strumento
professionale avanzato
per rinsaldare il
rapporto con il cliente



La **micronutrizione** e la Farmacia della Salute

Micronutrizione come opportunità vincente

Nel nuovo scenario della distribuzione dei prodotti per la salute, il progetto di partnership proposto da Biocure - Gruppo PiLeJe alle farmacie rappresenta uno strumento professionale avanzato per rinsaldare il rapporto con il cliente

di **Alessandro Colombo**, direttore generale Biocure - Gruppo PiLeJe



Siamo all'inizio di una grande rivoluzione sulla modalità in cui i consumatori si informano e acquistano un bene o un servizio. Le nuove tecnologie digitali hanno infatti trasformato come ognuno di noi decide cosa, come e dove comprare. Questa rivoluzione ha iniziato a coinvolgere tutti i settori di *business*, compreso quello della salute. Sarebbe limitativo pensare che gli elementi di novità "disruptive" nella distribuzione dei prodotti per la salute siano nati dalla legge di ingresso dei capitali nella proprietà di farmacie; questo rilevante evento si è innestato su uno scenario dove sempre più spesso il consumatore si informa sul suo stato di salute attingendo da internet oltre che da farmacisti e medici. Inoltre aumentano gli italiani che si affidano alle piattaforme di *e-commerce*: più di 2 milioni oggi acquistano integratori *on line* [Fonte GfK].

In sintesi: la rivoluzione digitale sta provocando un cambiamento di paradigma anche nel mondo della salute.

Alle fonti di informazioni in rete (spesso di qualità incerta) si aggiungono canali *e-commerce* che attirano sempre più consumatori. La farmacia italiana si trova a fronteggiare nuovi *competitors* e necessita di nuovi strumenti di fidelizzazione per il suo cliente.

"La Farmacia della Salute"

È in questo contesto che si inserisce il modello di *partnership* per la farmacia di Biocure - Gruppo PiLeJe, denominato "La Farmacia

della Salute". L'obiettivo da raggiungere tramite l'innovativo approccio della micronutrizione è quello di affiancare la farmacia nel rinforzare il ruolo del farmacista come "consulente riconosciuto" dei bisogni sanitari di prevenzione e integrazione nutrizionale, cui consegue la conferma del legame di fedeltà del paziente alla farmacia.

La micronutrizione è una disciplina scientificamente validata e sviluppata da 30 anni dal Gruppo francese PiLeJe, che consente a farmacisti e medici di comprendere le cause di frequenti problemi di salute causati da deficit nutrizionali e proporre soluzioni personalizzate. In Francia e in molti altri Paesi in Europa il Gruppo ha già realizzato con più di 14mila farmacie *partnership* basate su questo approccio, consentendo a PiLeJe di diventare l'azienda *leader* in Francia nel mercato degli integratori per il canale farmacia.

Un modello vincente

Il modello proposto in Italia da PiLeJe tramite la filiale Biocure prevede una *partnership* basata su quattro elementi distintivi:

- **Una formazione scientifica** approfondita e pratica sull'approccio della micronutrizione per tutto lo staff della farmacia, effettuata da professionisti Biocure altamente qualificati.
- **Numerosi strumenti di supporto** all'interazione con il cliente/paziente sul tema della micronutrizione, utili all'individuazione delle specifiche carenze micronutrizionali

che causano i più frequenti disturbi riscontrati in farmacia, e quindi alla formulazione di un consiglio personalizzato sulla migliore soluzione per le problematiche emerse, talvolta associandola al farmaco prescritto al paziente (*cross-selling*).

- **Una gamma di integratori sviluppati da PiLeJe** per l'approccio micronutrizionale, caratterizzati da rigorosi criteri formulativi che li rendono i prodotti ideali per un consiglio personalizzato: le caratteristiche dei prodotti PiLeJe sono il risultato di una intensa attività di R&D interna, combinata con una produzione di altissima qualità realizzata nei propri stabilimenti, tutti in territorio francese.
- **Condizioni commerciali esclusive** per i *partner* di Biocure, con l'obiettivo di costruire una relazione di lungo termine tra farmacia e azienda.

Un partner di valore

Il modello di Biocure è ideale per tutte quelle farmacie che desiderano posizionarsi come "farmacia del consiglio personalizzato"; questo posizionamento appare oggi per la farmacia indipendente come una delle più potenti variabili competitive verso la moderna distribuzione e verso *l'on line*. Una conferma di questa nuova realtà proviene da una ricerca presentata a Cosmofarma nel 2019 ("La farmacia del futuro: da canale distributivo a farmacia di relazione professionale", Doxapharma), che ha evidenziato come sempre più le farmacie italiane stiano sviluppando una politica di ascolto e consiglio specifico. Il progetto di Biocure vuole essere di supporto in questo percorso: l'esperienza maturata da PiLeJe in anni di *partnership* con le farmacie in tutta Europa consente oggi a Biocure di proporre anche in Italia un approccio strutturato e innovativo, scientificamente validato, che rafforzi la farmacia nel suo ruolo di presidio della sanità sul territorio. ●

iFARMA EDITORE

iFARMA EDITORE SRL
Via Ezio Biondi 1, 20154 Milano
T: 02 349951 - Fax 02 33107015
info@ifarma.net
www.ifarma.net

PRESIDENTE E DIRETTORE EDITORIALE
Ismaele Passoni

DIRETTORE RESPONSABILE
Laura Benfenati (direttore@ifarma.net)

REALIZZAZIONE EDITORIALE
Proedi Comunicazione srl, Carlo Buonamico

REDAZIONE WEB
Marco Rocco
(marco.rocco@digitalsolutionsitalia.it)

ART DIRECTOR
Floriana di Maio, Fabio Lancini

CONCESSIONARIA PER LA PUBBLICITÀ
Digital Solutions srl

ADVERTISING SALES MANAGER
Giancarlo Confalonieri
(giancarlo.confalonieri@digitalsolutionsitalia.it)

MARKETING
Stefano Butti, Luana De Stefano,
Elisa Mastroianni

AMMINISTRAZIONE
Katia Greto

COORDINAMENTO TECNICO E TRAFFICO
Paola Grilli (paola.grilli@ifarma.net)

REG. TRIB. MILANO No. 107, 14/03/2017
iFARMA EDITORE SRL
ISCRITTO AL ROC No. 29799 DEL 28 GIUGNO 2017
SPECIALE FEBBRAIO 2020
DIFFUSIONE MEDIA: 18.000 COPIE

STAMPA: GRAPHICSCALVE SPA
LOCALITÀ PONTE FORMELLO, 1/3/4
24020 VILMINORE DI SCALVE (BG)

Nonostante l'editore abbia fatto il possibile per includere il copyright di ogni immagine, nel caso in cui ci fossero stati errori, omissioni o sviste ci scusiamo con i detentori del copyright in questione, i cui nomi verranno pubblicati nelle prossime uscite.

Sebbene il magazine iFarma abbia fatto il possibile per assicurare l'accuratezza delle informazioni pubblicate, non può essere considerato responsabile delle conseguenze sorte da errori o omissioni. Tutti i diritti sono riservati.

La riproduzione in tutto o in parte dei contenuti è proibita.

Un approccio innovativo

Precursore nella scoperta dell'importanza della micronutrizione, il Gruppo PiLeJe punta sulla ricerca di nuovi ingredienti e nuovi metodi per la loro corretta assimilazione



© COREDESIGN/SHUTTERSTOCK.COM

La medicina convenzionale è essenzialmente basata su un approccio curativo. Si prende cura della malattia quando questa si manifesta, ma generalmente non è molto adatta per la prevenzione.

In pratica un trattamento medico classico mira, nella maggior parte dei casi, a correggere una patologia evidente, ma non sempre consente di agire sull'origine del problema.

Il gruppo francese PiLeJe ha scelto con successo – ormai da 30 anni – di orientarsi verso la cosiddetta “**medicina della salute**”, individualizzata, preventiva e complementare a quella convenzionale: l'approccio della micronutrizione, attraverso una visione globale del paziente da parte sia di farmacisti sia di medici, consente di realizzarla nella pratica quotidiana.

La micronutrizione

Ma cosa è la “micronutrizione”? È un innovativo approccio sviluppato da PiLeJe in collaborazione con l'istituto scientifico ledm (Istituto europeo di dietetica e micronutrizione) di Parigi che mette in relazione la perturbazione dello stato di salute con una manifesta carenza di micronutrienti – quali vitamine, minerali, acidi grassi, antiossidanti ecc. – e con l'alterazione del microbiota intestinale.

La micronutrizione individua quindi l'insoddisfazione dei bisogni micronutrizionali del paziente che hanno un impatto su quattro principali meccanismi di adattamento dell'organismo, tutti in stretta relazione tra di loro (vedi box):

- l'interfaccia digestiva;
- la funzione del cervello;
- i meccanismi di protezione cellulare;
- la comunicazione tra cellule e tessuti.

Squilibri di queste funzioni di adattamento dovute a carenze micronutrizionali possono essere implicate a lungo termine

nello sviluppo e nelle complicazioni di importanti malattie croniche come i disturbi cardiovascolari.

Prendiamo il caso della carenza di ferro: provoca un'anemia che si manifesta attraverso forme di affaticamento, pallore, palpitazioni e un indebolimento del sistema immunitario.

La micronutrizione mira ad agire prima che la carenza sia stata comprovata, correggendo ogni sospetto di deficit con un cambiamento nell'alimentazione e, se necessario, con un'integrazione di ferro a dosi inferiori a quelle che si ritrovano nei farmaci.

Un altro deficit comune nella popolazione è la carenza di magnesio, che può essere causata dall'assunzione di alcuni farmaci. È il caso dei diuretici, che possono favorire la sua escrezione urinaria, degli inibitori della pompa protonica, che ne riducono l'assorbimento intestinale, o degli estrogeni (come il trattamento ormonale della menopausa o la contraccezione ormonale) che portano a un incremento del fabbisogno di magnesio dell'organismo. L'assunzione di questi farmaci a lungo termine dovrebbe idealmente essere effettuata ottimizzando l'apporto di magnesio attraverso un'adeguata gestione micronutrizionale.

Christian Leclerc: un precursore

In collaborazione con medici, farmacisti, biologi e nutrizionisti, Christian Leclerc, fondatore del gruppo PiLeJe, pose le basi della micronutrizione che portarono nel 1992 alla fondazione dello ledm. La micronutrizione diventò quindi una pratica medica a se stante, complementare alla medicina curativa convenzionale. Da decenni PiLeJe sviluppa e produce in propri siti produttivi integratori micronutrizionali e probiotici che s'iscrivono di diritto a questa medicina della salute, con l'obiettivo di prendersi cura della malattia in modo:

- personalizzato, vale a dire focalizzato sull'individuo e non solo sui suoi sintomi;
 - preventivo, volto a intervenire a monte della malattia, prima che essa si manifesti;
 - **complementare alla medicina classica, di cui si possono rafforzare i benefici e ridurre gli effetti avversi.**
- La carenza di micronutrienti, alterando le funzioni metaboliche dell'organismo, può determinare disturbi del sonno o dell'umore, stanchezza, problemi cutanei o circolatori, infezioni ricorrenti, dolori muscolo-scheletrici. Inoltre, un'alterazione del microbiota è spesso all'origine sia di numerose problematiche intestinali, sia di effetti negativi in molti altri distretti dell'organismo. La micronutrizione e il suo utilizzo a supporto della medicina convenzionale si basano proprio sulla comprensione di questi meccanismi fisiopatologici.

Ingredienti e “vettori” ad hoc

I team di ricerca di PiLeJe specializzati in micronutrizione da molti anni stanno conducendo studi per sviluppare nuovi ingredienti e migliorare l'assimilazione dei micronutrienti.

La ricerca aziendale è infatti impegnata a studiare i meccanismi che consentono di modulare la distribuzione di un principio attivo. Uno degli approcci seguiti è quello della “vettorizzazione”: a seconda degli ingredienti, le vie di trasporto utilizzate per entrare nell'organismo sono diverse e portano quindi allo sviluppo di “vettori” differenti che possono essere considerati portatori del principio attivo. Combinare l'ingrediente con un'altra sostanza o rivestirlo di una matrice grassa può, per esempio, facilitarne il passaggio attraverso la mucosa digestiva.

Un esempio: il caso del magnesio e di Hypro-ri®

Il magnesio è un micronutriente talvolta non tollerato, che può provocare disturbi gastrointestinali come la diarrea. Al fine di migliorare l'assunzione di questo minerale i team di ricerca di PiLeJe hanno lavorato allo sviluppo di un vettore che ne faciliti l'assorbimento a livello digestivo. E questo ingrediente brevettato è l'Hypro-ri®, un idrolizzato di proteine del riso composto da oligopeptidi lunghi 2-3 aminoacidi e ottenuto attraverso l'idrolisi enzimatica controllata delle proteine di questo cereale. Sfruttando l'elevata assimilabilità di questi oligopeptidi si creano dei complessi minerali con magnesio o zinco, che quindi migliorano il loro assorbimento intestinale da parte dell'organismo. ●

LE QUATTRO FUNZIONI PRINCIPALI ESSENZIALI PER UNO STATO DI BUONA SALUTE

L'interfaccia digestiva: costituisce la prima area di scambio tra il cibo che ingeriamo e le nostre cellule. Affinché tutto funzioni in maniera ottimale, questo ecosistema, in cui il microbiota svolge un ruolo vitale, deve costituire una barriera per i patogeni e, per contro, consentire una buona assimilazione di tutti i nutrienti apportati dalla dieta. Alla sua naturale funzione per il benessere intestinale, il microbiota “in salute” oggi è ritenuto un organo di fondamentale importanza per il funzionamento del sistema immunitario e per i suoi collegamenti sia con il cervello sia con tanti altri organi del nostro corpo (fegato, prostata, apparato riproduttivo femminile ecc.).

La funzione cervello: utilizza in particolare gli aminoacidi, derivati dalle proteine, che fungono da precursori della sintesi dei neuromediatori. Questi ultimi, necessari per la

trasmissione degli impulsi nervosi, sono alla base della regolazione del nostro umore, del nostro sonno, del nostro comportamento in generale. Ma il cervello ha anche bisogno di lipidi, componenti essenziali dei neuroni.

La protezione cellulare: il suo ruolo è controllare le aggressioni quotidiane subite dalle nostre cellule neutralizzando i radicali liberi grazie a un apporto sufficiente di micronutrienti antiossidanti.

La comunicazione intercellulare: consente a tessuti e organi di comunicare fra loro in modo armonioso.

A questo livello, la membrana delle nostre cellule è fondamentale perché garantisce l'ingresso di nutrienti e micronutrienti nelle cellule e rilascia gli ormoni, i neuromediatori, le sostanze infiammatorie o antinfiammatorie necessarie per mantenerci in buona salute.

LA PAROLA AI FARMACISTI

La micronutrizione nel counselling

L'opinione di Maria Claudia Mattioli Oviglio, farmacista titolare della farmacia di Calderara (Bo)



porta il cliente a scegliere la nostra farmacia sia per il nostro assortimento sia per i nostri servizi. La relazione con il cliente-paziente va così via via approfondendosi e la sua conoscenza ci permette di proporre consigli mirati, specifici trattamenti per le singole patologie o disturbi che lo interessano, o più semplicemente per il mantenimento dello stato di salute. Sempre rispettando il ruolo del medico.

? **Quello dell'integrazione alimentare è uno dei settori in cui il consiglio del farmacista può esprimersi al meglio in virtù della sua vocazione in questo ambito. In che modo si inserisce la micronutrizione?**

Gli integratori non sono farmaci. Questo permette al farmacista di esprimersi in libertà, sempre seguendo la propria preparazione scientifica, senza i vincoli normativi previsti per i medicinali. Per esempio, a fianco del consiglio specialistico sull'integrazione spesso forniamo consigli circa l'adozione del regime alimentare più adeguato alla problematica di salute del paziente. E questo fa aumentare la percezione della professionalità del farmacista.

La differenza tra gli integratori alimentari e i prodotti della micronutrizione che abbiamo sperimentato è data dalla loro elevata specificità: microdosi che agiscono solo dove occorre. Devo inoltre evidenziare che si tratta di prodotti che funzionano veramente, di conseguenza contribuiscono a fidelizzare il cliente. Soprattutto riescono a risolvere i disagi legati a patologie ben definite, come per esempio la cistite. Questo fa sì che il paziente consigli ad altri clienti sia il prodotto sia la farmacia presso cui l'ha acquistato.

? **Che ruolo giocano la micronutrizione e i prodotti di questo segmento nello sviluppo del business della farmacia?**

Questi prodotti possono diventare una fascia importante del business dell'integrazione, che sta acquisendo un'importanza sempre maggiore in farmacia. Quello della micronutrizione è però ancora un segmento di nicchia. Infatti, nonostante il consiglio personalizzato e altamente specializzato che possiamo dare come farmacisti, il cliente arriva quasi sempre già informato e, in alcuni casi, specie prima di provare il prodotto, può farsi convincere maggiormente dalla forte comunicazione legata ai prodotti di integrazione che vengono più pubblicizzati.

Il consiglio personalizzato è una leva fondamentale su cui si basa la percezione della professionalità del farmacista da parte del paziente. La micronutrizione è un utile strumento per affermare questa qualità e per contribuire allo sviluppo del *business* della farmacia.

? **Il futuro della farmacia è insito nella parola "servizi". Tra questi, il counselling è forse il principale strumento che permette di fare la differenza. In che modo lei interpreta il "dare consigli" al paziente?**

Fornire consiglio al paziente è un'attività connaturata nella professione del farmacista, da sempre. Ciò che sta cambiando è il tipo di consiglio che diamo alle persone, sempre più personalizzato. Insieme alla mia squadra di farmaciste sto cercando di proporre servizi che permettano di andare sempre più in questa direzione e il counselling è una delle principali frecce che abbiamo al nostro arco.

Incontrando quotidianamente molte persone in farmacia, instauriamo con ciascuna di esse un rapporto di fiducia legato alla nostra professionalità e al nostro modo di porci. Ciò

? **Come è cambiata la fidelizzazione dei pazienti rispetto alla sua farmacia attraverso il consiglio personalizzato che può realizzare con i prodotti della micronutrizione?**

I prodotti della micronutrizione hanno come supporto studi clinici validati e questo rende il farmacista profondamente convinto della qualità di questa gamma di prodotti e, quindi, più propenso e sicuro nel consigliarli ai propri clienti. Abbiamo ricevuto una formazione molto precisa e specialistica come raramente troviamo da parte delle aziende. Un percorso formativo vero, che ha dissipato i dubbi su efficacia e sicurezza dei prodotti della micronutrizione, e che ci rende assolutamente tranquilli nel poterli proporre alla nostra clientela.

? **Quali sono le caratteristiche principali dei prodotti per la micronutrizione di Biocure - Gruppo PiLej?**

Si tratta di prodotti dall'aspetto molto medicale e soprattutto hanno un'efficacia altamente percepita da parte del paziente. Associando a questi due importanti fattori anche il consiglio personalizzato fornito dal farmacista, il cliente percepisce questi prodotti quasi come fossero studiati e formulati *ad hoc* per la sua esigenza di salute. Una impressione molto diversa rispetto a quella che può derivare dai prodotti di integrazione largamente pubblicizzati. A mio avviso, proprio il fatto che la micronutrizione non sia pubblicizzata alla stregua di altri segmenti di mercato posiziona questi prodotti in una scala percettiva del consumatore più elevata: più vicini a un farmaco che non a un integratore di largo consumo. Quando spieghiamo al paziente che la micronutrizione agisce con microdosi che esprimono la loro efficacia solo in precisi distretti dell'organismo, in modo estremamente mirato, egli comprende che sta acquistando quasi una terapia vera e propria, da seguire con precisione nei tempi e nelle dosi. ●

Salvaguardare il benessere del microbiota

A colloquio con Francesco Carlo Gamaleri, farmacista territoriale presso la Farmacia San Rocco di Cornaredo (Mi)

L'integrazione a base di probiotici di elevata qualità studiati per riportare l'equilibrio a livello del microbiota intestinale consente di offrire al paziente un'opzione efficace. Valutazione della concentrazione, selezione dei ceppi e assenza di allergeni fanno la differenza.

? **L'intestino è oggi considerato il secondo cervello, in virtù delle relazioni con l'encefalo determinate dalle numerose molecole prodotte dalla comunità di microorganismi (microbiota) che vi risiedono. Quali sono i distretti dell'organismo su cui si esplica**



l'effetto del microbiota intestinale e in che modo?

Il microbiota intestinale costituisce l'insieme delle specie microbiche presenti nel corpo umano; nonostante si osservi la predominanza di batteri, sono presenti anche miceti e virus. L'interesse della comunità scientifica nei confronti del *network* cervello-intestino-microbiota sta progressivamente crescendo; sono stati documentati numerosi e diversi segnali endocrini, neurologici e immunitari scambiati in modo bidirezionale tra sistema nervoso centrale e sistema nervoso enterico in una rete di relazioni che vede anche i microorganismi che vi risiedono come elementi di modulazione attiva. Ciò che caratterizza la bontà del microbiota è la ricchezza e la diversità delle specie di microorganismi che lo compongono. La maggiore o minore presenza di alcune specie microbiche rispetto ad altre definisce lo stato di benessere (eubiosi) o di malessere (disbiosi) intestinale. La composizione del microbiota può variare in funzione di variabili diverse (alimentazione, età, abitudini individuali ed eventuali terapie farmacologiche, in primis quelle antibiotiche). L'azione positiva di una popolazione batterica si esplica attraverso una risposta immune favorevole, il mantenimento dell'integrità della barriera intestinale e la tolleranza orale alle sostanze che vengono introdotte con il cibo. Alcune specie batteriche che vivono nell'intestino sono in grado di interagire con le cellule effettrici del sistema immunitario, modulando il livello di interleuchina-10 e regolando così la reazione infiammatoria, la percezione del dolore a livello gastro-intestinale, come pure la peristalsi.

Quali sono le principali cause di alterazione del microbiota che riscontrate in farmacia e come queste si riflettono nelle problematiche di salute dei vostri pazienti?

Normalmente, i pazienti che arrivano in farmacia descrivono "segnali", a volte sintomi. Attraverso un colloquio approfondito, il farmacista può ricostruire l'*habitus* comportamentale, alimentare e farmacologico del paziente e inquadrare le alterazioni di salute eventualmente collegabili alla modificazione dell'equilibrio del microbiota. Tra le principali cause di disbiosi ricordiamo le terapie antibiotiche, specie se prolungate o peggio in automedicazione impropria, terapie gastrosoppressive eccessivamente prolungate, modifiche del regime alimentare, infezioni gastroenteriche e indagini diagnostiche invasive come la rettocoloscopia. La preparazione necessaria per questo tipo di esame (lassativi energetici come pure enteroclistmi) può alterare l'equilibrio del microbiota nel tratto distale

dell'intestino. Condizioni ideali di utilizzo di probiotici mirati prevedono l'accompagnamento a un ciclo di terapia antibiotica. L'assunzione di probiotici si rivela utile anche come trattamento efficace nei confronti di diverse problematiche intestinali come l'alterazione della motilità dell'alvo (stipsi), diarrea acuta o *discomfort* intestinale, condizione caratteristica dei pazienti che manifestano disturbi codificati come sindrome dell'intestino irritabile nelle sue diverse forme di presentazione.

Che prodotti consigliate in farmacia per mantenere o ripristinare la salute del microbiota?

Prediligiamo suggerire prodotti a base di probiotici vivi, contenenti ceppi selezionati e mirati per la singola problematica, la cui efficacia e sicurezza sia supportata da letteratura scientifica validata. Oltre a ciò, come farmacisti, guardiamo anche alla forma farmaceutica del prodotto, che deve preservare in modo documentato la vitalità dei microorganismi in termini di *shelf-life*.

Tra i probiotici disponibili in farmacia per la ricostituzione dell'equilibrio del microbiota vi è la linea Lactibiane di Biocure-Gruppo PiLeJe. Quali sono le caratteristiche distintive di questo prodotto?

Secondo normativa, l'integratore probiotico deve contenere una quantità di cellule vive definita. Le indicazioni Efsa sono recepite dal Ministero della Salute, che periodicamente aggiorna le Linee guida. L'ultima revisione risale a marzo 2018. Le evidenze scientifiche indicano che per indurre beneficio è necessario l'apporto di almeno 1 miliardo cellule vive (Ucf) al giorno, così da consentire la temporanea colonizzazione dell'intestino. Sono disponibili diversi prodotti che contengono quantità di microorganismi vivi e non, assai variabile sul mercato. Nell'individuare il prodotto più adeguato per rispondere alle esigenze del paziente, è utile considerare anche altri fattori, quali la presenza di eccipienti (glutine, lattosio), che possono essere non idonei per soggetti allergici o intolleranti. La linea Lactibiane risponde alle esigenze, superando ampiamente la quantità minima per ottenere la temporanea colonizzazione dell'intestino da parte di ceppi vitali; inoltre è priva di potenziali allergeni e contiene ceppi selezionati e mirati specificatamente per ambito di disturbi, rispetto ai quali esiste documentazione scientifica validata. Quest'ultima non è sempre disponibile in ambito di integrazione alimentare, perché richiede tempi e costi non indifferenti. ●

Una valida soluzione, un consiglio di qualità

L'esperienza di Maria Laura Vincoli, titolare dell'omonima farmacia a Brescia



Counselling personalizzato e fidelizzazione del paziente. I prodotti della micronutrizione permettono di instaurare una relazione di alto profilo tra farmacista e cliente, soprattutto se efficaci e sicuri.

Quali sono i principali problemi di salute che in farmacia possono essere gestiti con la micronutrizione?

I disturbi legati a carenze di micronutrienti sono molto diffusi. Le maggiori problematiche che rileviamo quotidianamente in farmacia sono correlate all'intestino, ai disturbi del sonno e allo stress. Ci sono casi in cui i farmaci prescritti dal medico, quali antibiotici e antimicotici, causano una patologia legata ad alterazioni della flora intestinale o vaginale. In questi casi, l'assunzione di micronutrienti a base di probiotici è fondamentale, perché si deve ripristinare l'equilibrio microbico originario, la cui alterazione ha provocato la patologia e che è stato poi ancor più profondamente attaccato dall'uso dei farmaci. In caso contrario le conseguenze sono il verificarsi di ripetute recidive. L'approccio micronutrizionale permette di differenziare il tipo di prodotto da consigliare a seconda della specificità del disturbo. Per esempio,

l'integrazione micronutrizionale sarà differente a seconda che si tratti di stipsi o di colon irritabile. Nell'ambito dei disturbi femminili, tra quelli più frequenti che suggeriamo di trattare con la micronutrizione vi sono problemi molto fastidiosi come candidosi e cistite. Sempre più presenti sono inoltre i disturbi del sonno e le situazioni di sofferenza legate allo stress. Per contrastare queste ultime condizioni, consigliamo di assumere micronutrienti che aiutino la funzionalità del fegato, stimolino la produzione di difese immunitarie e favoriscano il recupero dei normali ritmi sonno-veglia. Tra le principali carenze di micronutrienti rileviamo spesso quelle di magnesio, triptofano, vitamina B₆, che si correlano appunto con stress e insonnia.

Quanto è rilevante utilizzare i prodotti della micronutrizione come probiotici specifici per garantire un corretto funzionamento del sistema immunitario?

In ottica preventiva si deve partire dal concetto che l'intestino assorbe tutte le sostanze, comprese quelle che favoriscono la produzione di difese immunitarie. Ecco quindi che assumere micronutrienti che migliorano la composizione della flora intestinale e anche il corretto sviluppo dei diversi ceppi microbici può contribuire a mantenere in salute l'intero organismo, grazie alla produzione di difese immunitarie più pronte. Tra i micronutrienti che consigliamo ai nostri pazienti vi sono prebiotici e probiotici, che agiscono appunto a livello intestinale.

Perché nella sua attività di counselling quotidiano sceglie di suggerire al paziente il ricorso alla micronutrizione tramite i prodotti Biocure - Gruppo PiLeJe?

Assumere micronutrienti significa integrare l'alimentazione in modo specifico, sia per il tipo di microelementi o microorganismi contenuti in questi prodotti, sia per la titolazione che solitamente è molto significativa. A ciò si aggiunge una maggiore efficacia della micronutrizione, rispetto all'integrazione alimentare, validata scientificamente da aziende come Biocure grazie all'accurata selezione dei ceppi microbici e alla loro valutazione all'interno di un intestino artificiale. Come farmacista ritengo che questi prodotti abbiano uno *standard* qualitativo molto elevato. Ciò mi permette di poter consigliare in tutta serenità l'acquisto di articoli sicuri ed efficaci. Il supporto della micronutrizione alla terapia medica si esplica in molteplici forme. Da un lato fornendo

all'organismo il *surplus* di specifici microelementi di cui può avere bisogno per contrastare gli effetti debilitanti di determinate cure farmacologiche. Dall'altro stimolando il microbiota intestinale alla produzione di microelementi e molecole utili a migliorare lo stato di salute generale dell'organismo.

? **Che percezione hanno i suoi clienti della qualità e dell'efficacia dei prodotti della micronutrizione di Biocure - Gruppo PiLeJe?**

Sono i pazienti stessi che ci danno conferma della bontà di questi prodotti. Dopo averli assunti tornano in farmacia e ci ringraziano perché sono riusciti a risolvere il loro problema di salute. Senza voler demonizzare i farmaci, che rimangono alla base della tutela della salute, i clienti che riescono a far rientrare una situazione spiacevole con l'assunzione di micronutrienti ci ringraziano per esservi riusciti senza il ricorso all'uso di antibiotici. In questo momento storico in cui l'antibioticoresistenza è indicata dall'Organizzazione mondiale della sanità come una delle

principali minacce alla salute globale, non è cosa da poco.

? **Quanto è utile l'approccio micronutrizionale di Biocure per offrire ai propri clienti un consiglio personalizzato?**

Quando il cliente entra in farmacia nella maggior parte dei casi ha un'esigenza di salute per la quale cerca un rimedio. La nostra attività di *counselling* prevede un confronto con la persona, una sorta di anamnesi che permetta di inquadrare quanto più precisamente possibile sia la natura del disturbo sia la sua origine. A seconda del quadro che va definendosi, il nostro consiglio si orienta verso diversi tipi di prodotti. Anche all'interno di problematiche che riguardano uno stesso apparato le soluzioni offerte dalla micronutrizione sono molteplici.

I prodotti della micronutrizione permettono al farmacista di aumentare il senso di personalizzazione del consiglio fornito al paziente, che si sente "persona unica" nella relazione con il farmacista. A vantaggio della sua fidelizzazione verso la professionalità offerta dalla farmacia territoriale. ●

Il consiglio che la farmacia territoriale può dare al cittadino per mantenere, migliorare e curare il proprio stato di salute è estremamente prezioso sia per il cliente sia per il farmacista. Il primo può ricevere informazioni fondamentali per la salute della propria famiglia, per prevenire l'insorgenza di malattie e per trattare situazioni di malessere che possono verificarsi nella vita di tutti i giorni. Il secondo, entrando in empatia con il paziente, può esprimere al meglio la vocazione della propria professione mettendo a disposizione la propria professionalità. In questo senso la micronutrizione è una leva importante sia per la salute del cliente sia per il *business* della farmacia. La nostra esperienza evidenzia come il consiglio sia sempre presente in tutti i gesti del farmacista, indipendentemente dal problema del cliente e dalla tipologia di prodotto che gli è stato prescritto dal medico o che proponiamo noi stessi. Dalla modalità di assunzione dei medicinali agli accorgimenti da seguire per rendere massima l'efficacia della terapia, il consiglio del farmacista fa davvero la differenza nella creazione della relazione con il cliente. E non potrà che potenziarsi in un futuro fatto di terapie e, più in generale, di trattamenti sempre più personalizzati.

? **L'aggiornamento indispensabile per fare counselling passa sempre più spesso dall'alleanza tra i farmacisti e le aziende, in grado di erogare servizi formativi di qualità. A che punto siamo e quali sono le criticità che restano da risolvere?**

La *partnership* con le aziende è fondamentale per i farmacisti. La nostra formazione e il nostro aggiornamento scientifico si realizzano quasi esclusivamente grazie alle aziende produttrici che, ciascuna in relazione ai segmenti di prodotto su cui è impegnata, erogano corsi sulle novità terapeutiche che i medici prescriveranno ai pazienti, che passeranno poi in farmacia per il ritiro del farmaco. Lo stesso avviene se parliamo di altre classi di prodotti, come gli integratori alimentari. È bene dire che esistono differenze qualitative tra i servizi formativi offerti dalle aziende, sia per quanto riguarda la qualità scientifica dell'informazione sia per le modalità formative, passando per la disponibilità a personalizzare la formazione in base alle esigenze dei diversi membri dello *staff* della farmacia. Laddove ci sono aziende serie che supportano i prodotti con solide evidenze scientifiche, comunque, non esistono criticità particolari.

? **Il modello della micronutrizione richiede un'approfondita formazione per tutto lo staff della farmacia: come avete affrontato e risolto il problema della formazione del suo numeroso team in tema di micronutrizione?**

La nostra farmacia è aperta sette giorni su sette 24 ore su 24, per cui il nostro *team* di farmacisti è particolarmente numeroso e soprattutto impegnato su turni per garantire un consiglio professionale giorno e notte. Le aziende che fanno formazione devono essere disponibili a mandare i propri consulenti in diverse fasce orarie. Non solo. La nostra farmacia è una tra le più conosciute e apprezzate di Milano e per questo è sempre molto affollata di clienti. Questo richiede anche una certa dose di pazienza e ulteriore disponibilità da parte dei formatori, che si possono trovare a formare e aggiornare i nostri farmacisti talvolta interrotti dalle impellenze che li chiamano al bancone. Molte aziende hanno compreso le nostre esigenze e ci sono venute incontro.

? **Biocure offre alle farmacie partner una formazione ad hoc sulla micronutrizione in base alle esigenze della farmacia: è questa la strada giusta per un efficace supporto?**

Biocure è uno dei produttori che si è mostrato più sensibile a rispondere alle nostre esigenze. Possiamo dire che si tratta di una formazione personalizzata per la nostra farmacia, anche in relazione alla differente *seniority* (e dunque esperienza) che caratterizza i numerosi membri dello *staff*. La formazione fornita da Biocure è organizzata attraverso corsi *ad hoc* per la farmacia e per i singoli farmacisti, grazie a un *team* dedicato di "specialisti della micronutrizione". Così come i prodotti Biocure-PiLeJe si basano su un approccio personalizzato al paziente, allo stesso modo la formazione che questa azienda offre ai farmacisti si distingue per il fatto di prepararli in modo estremamente approfondito non solo sulle proprietà dei propri prodotti, ma sull'essenza stessa della micronutrizione e sulle prove scientifiche alla base della sua efficacia. Credo che questa sia l'unica strada percorribile per garantire una formazione professionale, tempestiva e accurata. L'attività di formazione di Biocure è mirata a preparare il farmacista al consiglio personalizzato e ciascun farmacista del *team* riesce quindi ad avere a disposizione gli strumenti più idonei per riuscire a fornire un consiglio *ad personam*. Ciò è la chiave per riuscire a fidelizzarlo e per fare la reale differenza tra *player*, *off line* e *on line*. ●

Esperienza, formazione e consiglio

L'opinione di Barbara Ambreck, farmacista presso la Farmacia Ambreck di Milano

La formazione del farmacista è fondamentale per il suo continuo aggiornamento sulle nuove opzioni terapeutiche offerte dal mercato e per poter rispondere alle esigenze di salute di un cliente sempre più esigente. La *partnership* con i produttori che erogano servizi formativi di alto profilo scientifico fa la differenza.

? **Una recente indagine condotta da Doxapharma sui farmacisti indica che la cosiddetta "farmacia di relazione" è una delle opportunità più rilevanti per la farmacia di oggi e di domani. Barbara Ambreck, qual è la vostra esperienza, in particolare nell'ambito del consiglio?**



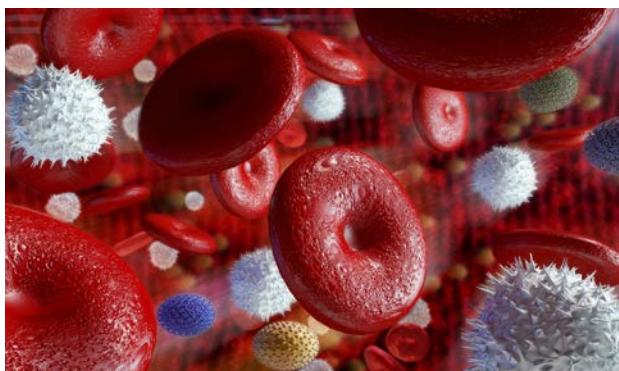
LA MICRONUTRIZIONE



La sfera digestiva



Il cervello



La protezione cellulare



La comunicazione cellulare