

# "LA GESTIONE DEL REPARTO OMEOPATICO E NATURALE IN FARMACIA".

*Come migliorando la propria professionalità si fidelizzano i pazienti-clienti.*

Secondo incontro 04-07-2019

Un'impresa si differenzia dai suoi concorrenti quando fornisce qualcosa di unico, che abbia valore per i suoi acquirenti al di là della semplice offerta di un prezzo basso

Michael Porter, Competitive advantage: creating and sustaining superior performance, 1985



# Per Dare valore bisogna smettere di parlare di clienti e tornare a parlare di pazienti



L'omeopatia è una medicina che, mettendo al centro l'uomo, si avvicina al malato e alla malattia in modo olistico, cioè considerando l'individuo nella sua interezza

Questo ci obbliga ad essere sempre terapeuti e di conseguenza a vedere i nostri clienti come pazienti.

Questo anche quando acquistano un banale bagnoschiuma!!

Se gestiamo con pensiero «olistico» e quindi omeopatico la nostra azienda farmacia abbiamo la possibilità di cogliere più aspetti.



L'interrogatorio omeopatico rappresenta un prezioso strumento trasformandosi da veloce metodo anamnestico in uno strumento comunicativo, che permette di costruire un consiglio efficace.



# Ma cosa si intende parlando di consiglio





E' il risultato di un processo complesso che si sviluppa in pochi istanti (*la relazione al banco*), nei quali lo scambio di informazioni tra terapeuta (farmacista) e paziente (cliente) produce un risultato efficace.



# MA COSA SIGNIFICA REALMENTE IL TERMINE EFFICACE?....

***... "CHE PRODUCE L'EFFETTO DESIDERATO".***



Ovvero incarna il culmine del percorso per cui sguardi, mimica facciale, para-verbale, silenzi e parole di entrambi conducono il terapeuta a Proporre **un'indicazione terapeutica** ed il paziente ad accettarla



Il termine **compliance**

Determina l'alleanza tra terapeuta e paziente e sancisce

Il **successo terapeutico**

Qualsiasi sia la scelta effettuata

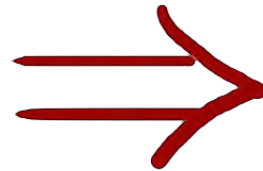
La risposta definisce la

## DISPOSIZIONE INDIVIDUALE

Ad accettare un trattamento che sintetizza una diagnosi corretta  
ed una soluzione terapeutica efficace

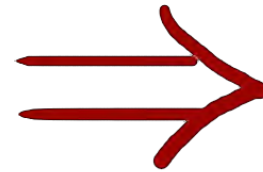
La predisposizione ad accettare il *consiglio del farmacista* da parte del paziente diviene il fattore che determina il *successo* terapeutico e rappresenta la sintesi del *percorso comunicativo* di cui il *terapeuta* (farmacista) e' pietra angolare

CONTATTO



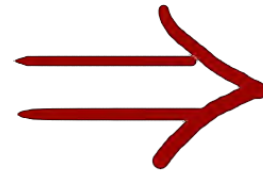
- ✓ Prendere il contatto
- ✓ Salutare
- ✓ Mostrare interesse

INTERROGATORIO

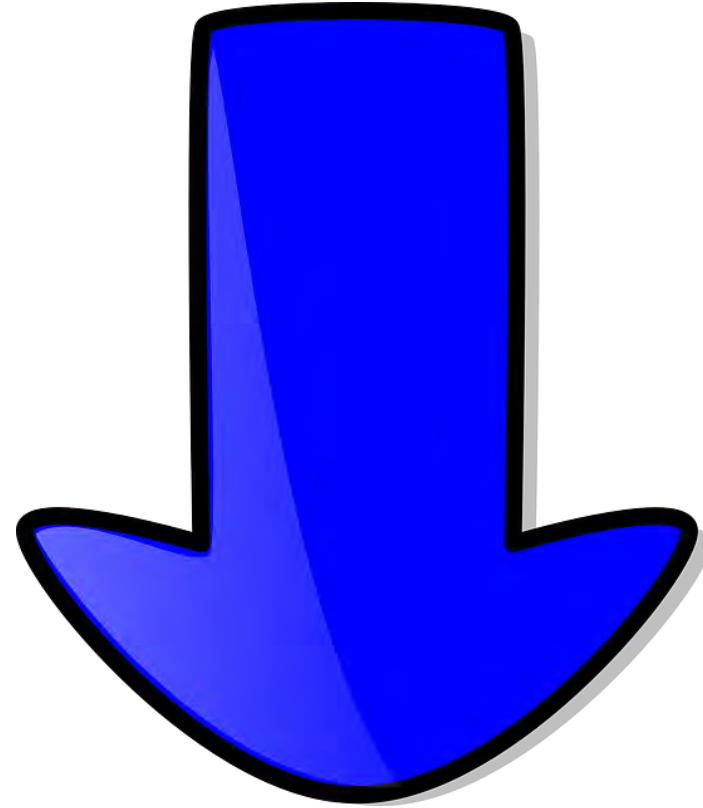


- ✓ **Ascoltare "attivamente"**
- ✓ Creare empatia
- ✓ Fare domande

PRESCRIZIONE



- ✓ Individuare il problema
- ✓ **Utilizzare il "linguaggio positivo"**
- ✓ Argomentare la terapia
- ✓ Fissare un obiettivo



ENTRARE IN SINTONIA



La vostra visita omeopatica comincia con l'osservazione del vostro paziente:

- ✓ come cammina?
- ✓ com'è la sua postura?
- ✓ com'è vestito?
- ✓ dove rivolge lo sguardo?
- ✓ è irrequieto?
- ✓ è sicuro o spaurito?



*Accogliere il cliente non è solo buona educazione,  
è uno stato d'animo che rende motivati e disponibili a creare  
un'atmosfera di rispetto e fiducia reciproca*

E' in questa fase che poniamo le basi per l'instaurarsi della fiducia  
che porterà al nostro consiglio attivo

Il primo impatto sarà solo quello visivo.  
Il cliente si focalizzerà sull'abbigliamento.  
Ecco l'importanza dell'utilizzo di un camice pulito.

La seconda fase implica il primo approccio verbale e proporsi con un sorriso, un  
"Buongiorno", lo farà sentire considerato e lo tranquillizzerà.

Per arrivare ad un consiglio mirato in omeopatia, che porta il terapeuta a scegliere correttamente il farmaco omeopatico, bisogna prima di tutto **ascoltare**.





Nel colloquio con i vostri pazienti dovrete ascoltare, ma soprattutto imparare a fare le domande giuste...

..perché per riuscire ad ascoltare e ad interpretare i bisogni dei vostri pazienti è indispensabile DOMANDARE!

**RICORDATEVI CHE  
CHI DOMANDA COMANDA!!!**



# Interrogatorio delle malattie acute



**L'interrogatorio omeopatico è un metodo efficace che aiuta l'omeopata ad identificare il rimedio esatto per il suo paziente.**

**Per il farmacista è un metodo semplice che riesce a guidarlo ad un veloce consiglio omeopatico.**

La terapia omeopatica parte dal **confronto tra quadri morbosi individuati sperimentalmente ed il quadro morbo del paziente.**

Conoscendo la Materia Medica omeopatica , I medico e il farmacista dovranno considerare i sintomi del paziente, cioè il modo di reagire alla sua affezione e prescrivere come rimedio la sostanza le cui modalità reattive sperimentali corrispondono a quelle del paziente:

dunque il rimedio è “**omeopatico**“, perché la sua sostanza di base é in grado di creare in un individuo sano una simile (homoios = simile) sofferenza (pathos = sofferenza) .

Per fare questo l'omeopata dovrà rivolgere al suo paziente una serie di domande



L'approccio omeopatico è un'anamnesi approfondita del paziente.

Non deve necessariamente essere lunga, ma deve essere esauriente per il terapeuta in modo tale che esso tragga tutti gli elementi necessari per passare poi alla prescrizione.

Una dote importante per chi vuole affidarsi all'omeopatia è quella di "osservare" il proprio paziente.

L'omeopata è per sua natura un attento osservatore sia della natura che dell'uomo.



Il processo di prescrizione si svilupperà su alcune tappe:

- Osservazione del soggetto
- Raccolta dei dati clinici ascoltando il paziente
- Interrogatorio
- Ragionamento clinico
- Diagnosi
- Terapia

In un paziente dobbiamo ricercare i segni (e i sintomi) caratteristici dei rimedi omeopatici evitando di fare forzature e cercando di abbandonarsi all'intuizione che nasce dall'osservazione e dall'ascolto del soggetto.

**L'interrogatorio comincia con l'osservazione delle persone che entrano in farmacia**

Come è vestita?

Come cammina e come attende in coda?

A che costituzione omeopatica appartiene?

Perché si rivolge a noi (Cosa ci chiede e qual è il problema che la preoccupa maggiormente)?

## Eziologia

che risponde alla domanda Da quando? Ed eventualmente Perché?

## Soggettività del disturbo (come vivo la malattia)

Il mio disturbo è come se?

## Tipo di dolore

Mi descriva il suo  
dolore

## Localizzazione e irradiazione

Dove sente dolore e se questo dolore si irradia

## Modalità

Cosa fa migliorare o peggiorare il  
sintomo?

Risponde alla domanda ***Da quando?***

Un da quando causale e non temporale che deve indurci a comprendere il perché del disturbo

Vale a dire quale è stata la causa occasionale che ha generato il disturbo.

*Es. sono caduto, ho preso freddo giocando a pallone, mi sono arrabbiato in ufficio...*

## **Caso clinico esemplificativo**

la paziente di presenta per curare una lombosciatalgia.

D: Da quando?

R: *Da un anno.*

D: *cosa è successo un anno fa quando è cominciato il dolore?*

l'anamnesi remota evidenzia brevemente che la paziente svolge un lavoro usurante ed è stata diagnosticata una lordosi patologica da circa 12 mesi.

Quindi quello che ci interessa non sarà l'arco temporale (da un anno) ma il vero motivo per cui è insorto il disturbo (il lavoro usurante).

# Sintomi mentali sopraggiunti dopo l'inizio della malattia

Ovvero le sensazioni PERSONALI dovute alla malattia

Risponde alla domanda: ***Il mio disturbo è come se?***









## Caso clinico esemplificativo

..... ho un mal di testa come se avessi un chiodo conficcato al centro del cranio

Risponde alla domanda: ***Come è questo dolore?***

I tipi di dolore in omeopatia sono **139** e identificano **139** modalità diverse.

## Esempi esemplificativi

Bruciante		(Arsenicum)
A scheggia		(Nitricum ac.)
Trafitativo		(Ignatia)
Da trauma		(Bellis perennis)
Pulsanti		(Belladonna)
A stampo		(Kalium bic.)
Punturali		(Apis mell.)
Che si ritraggono		(Causticum)

- ***Dove è localizzato il disturbo?***
- ***È fermo o si irradia?***

## Esempi esemplificativi

lungo la direttrice di un nervo	(hypericum)
dal basso all'alto	(ledum)
dall'alto al basso	(Kalmia)
che copro con un dito	(kalium)
al centro della testa	(ignatia)
emicrania destra	(sanguinaria c)
emicrania sinistra	(spigelia)
dolore generico destro	(licopodium)
sinistro	(lachesis).



## Risponde alla domanda: *Cosa fa migliorare o peggiorare il sintomo?*

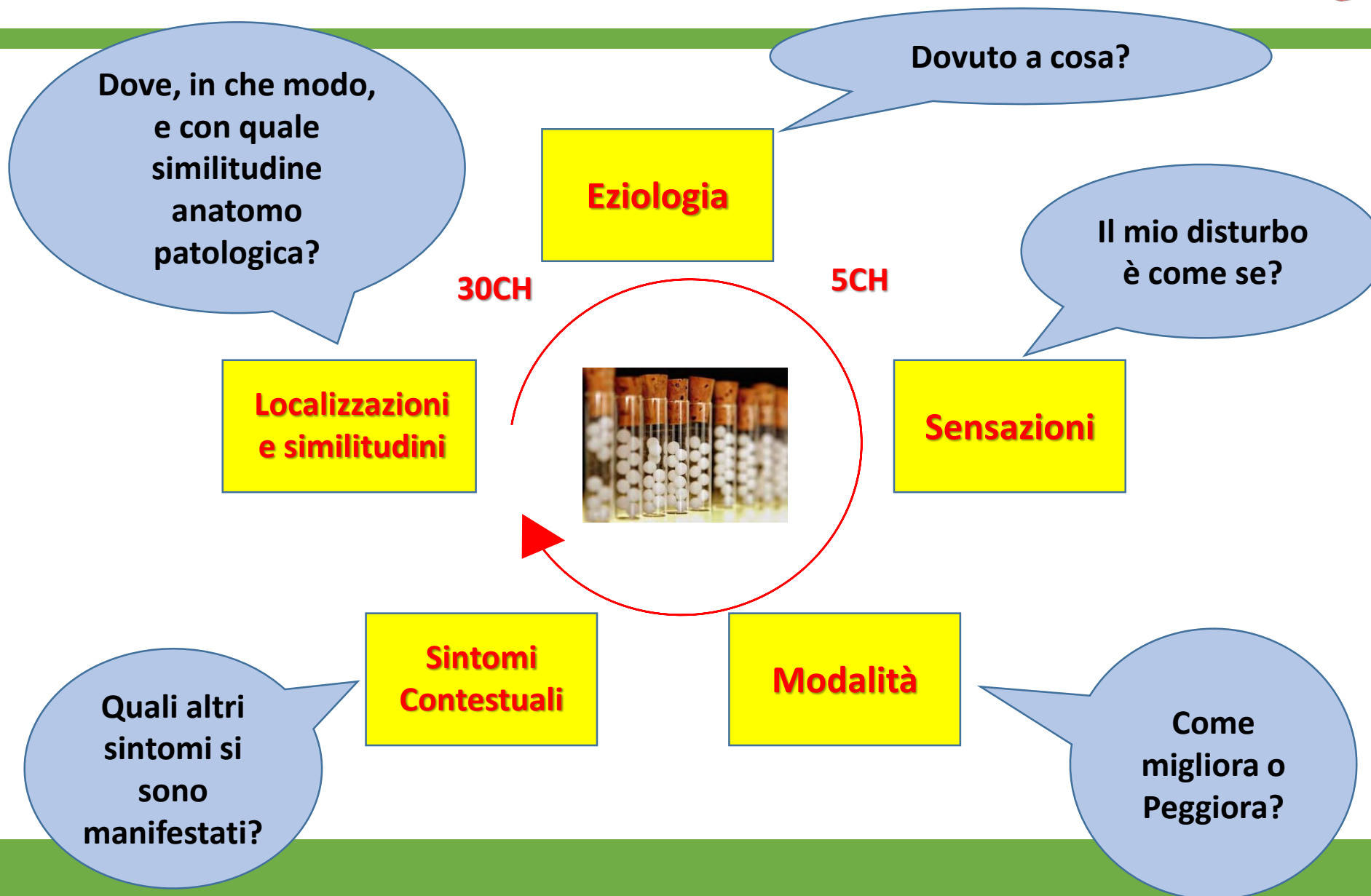
### Esempi esemplificativi

#### Migliorano

con applicazioni fredde (*Apis*)  
col movimento (*Rhus tox.*)  
con l'immobilità (*Bryonia*)  
con l'umidità (*Causticum*)  
con la consolazione (*Pulsatilla*)  
con la distrazione (*Ignatia*)  
mangiando (*Antimonium crudum*, *Anacardium o.*)  
col movimento in spazi chiusi (*Tabacum*)  
col movimento mangiando (*Petroleum*)  
col movimento stando sdraiati (*Coccolus*)

#### Peggiorano

con il caldo (*Lachesis*)  
con il movimento (*Calmia l.*- *Bryonia*)  
con l'umidità (*Dulcamara*)  
con l'immobilità (*Rhus tox*- *Aconitum*)  
con la consolazione (*Ignatia*- *Lachesis*)



# 3 Criteri di Hering per la scelta del medicinale omeopatico



**dall'alto in basso**



**dall'interno all' esterno**



**nell'ordine inverso di comparsa**



# studio di casi clinici

*Prenderemo ora ad esame un semplice caso clinico*

Il paziente arriva al banco evidenziando LACRIMAZIONE E scolo NASALE, si rileva arrossamento DEL NASO.



*LA PRIMA (allopatica):*

SOMMINISTRO CETIRIZINA 10MG 1 CPR OGNI 12-24 ORE  
(SE RISPETTO LA FARMACOLOGIA) AVVERTENDO IL PAZIENTE  
DI EVENTUALI PROBLEMI LEGATI ALLO STATO DI VEGLIA



## *La seconda:*

Chiedo in 40 secondi al paziente che ho di fronte: da quando ha manifestato i sintomi; Se gli capita tutti gli anni; Se la sintomatologia comprende anche il prurito e se la lacrimazione è fastidiosa.

Se ha notato se stando all'aria aperta la sintomatologia si riduce.



# GLI PONGO DELLE SEMPLICI DOMANDE DEDICANDOGLI ATTENZIONE

E, in base alle risposte che mi fornisce, posso somministrare:





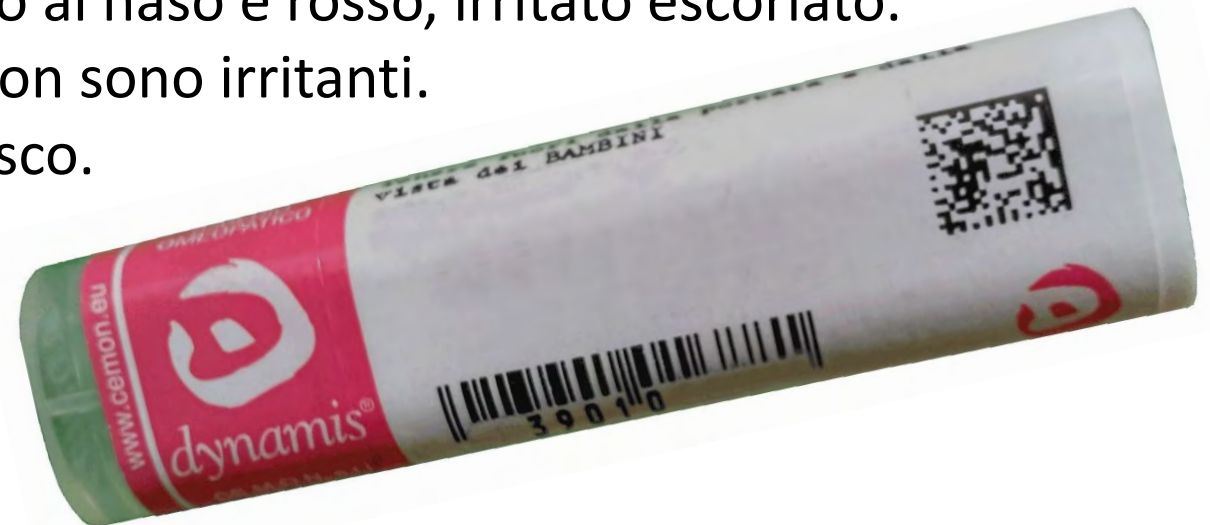
# ALLIUM CEPA

Manifesta una rinorrea irritante, con starnuti ripetuti e forte sensazione di bruciore ai lati del naso.

Visivamente il labbro superiore nella zona sotto al naso è rosso, irritato escoriato.

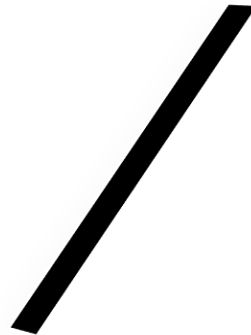
Le lacrime al contrario, pur essendo presenti non sono irritanti.

Netto miglioramento all'aria aperta e con il fresco.



Abbiamo in entrambi i casi appreso delle informazioni, valutato il paziente e somministrato un farmaco.

Nelle due diverse scelte terapeutiche abbiamo comunque ragionevolmente considerato la certezza di un successo terapeutico



# DIFFERENZA TRA LE DUE SOLUZIONI



Nella **prima** azione scelgo ciò che mi fa essere più tranquillo;

Utilizzo una decisione ponderata: bilancio costi e benefici in rapporto alle differenti opzioni di scelta



Nella **seconda** opportunità lascio il comportamento automatico che non comporta consapevolezza e fatica per abbracciare un

**Atteggiamento di attenzione e manifestazione di interesse nei confronti dell'altro**

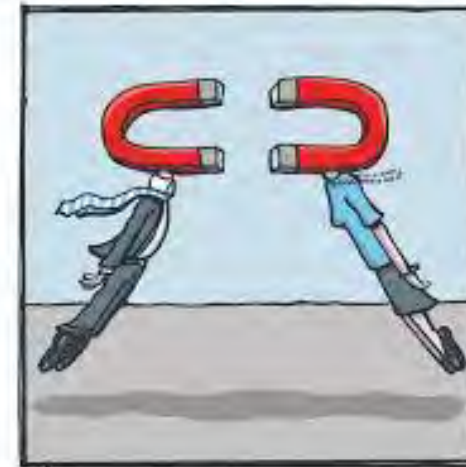


QUESITO NON CORRETTO!!

IO DEVO SCEGLIERE *IL MIGLIOR STRUMENTO* PER IL MIO PAZIENTE CONSAPEVOLE CHE IL MIO EGO IPERTROFICO NON CURA NULLA, E CHE, INVECE, UN APPROCCIO APERTO (NEL SENSO DELLA COMUNICAZIONE) CONDUCE L'ALTRO DA ME A CURARSI, AD ACCETTARE UN CONSIGLIO CON LA PREDISPOSIZIONE A GUARIRSI



L'interazione emotivo/cognitiva tra terapeuta e paziente conduce ad una serie di eventi che si concludono in un meccanismo di attrazione e/o repulsione, di accettazione e/o rifiuto del consiglio (che non sempre si evidenzia nel rifiuto del prodotto: lo acquista ma non lo usa)



Non esiste scelta migliore in senso assoluto: esiste il tempo che io farmacista dedico al paziente, all'apertura che creo nei suoi confronti per cui egli è libero di esprimersi e rappresentarsi attraverso la malattia che lo affligge in quel dato momento.





Non è importante che io dia Allium cepa 15CH o Cetirizina 10mg, è invece fondamentale che ascolti ed entri in contatto con le emozioni dell'altro e le indaghi come fossero le mie.



***Il linguaggio dell'analisi omeopatica del sintomo risulta articolato per rappresentare questa premessa:  
e' un ascolto attivo, comprendo l'interlocutore perché chiedo spiegazioni, lo motivo per cui è libero di esprimersi, lo predispongo con favore verso la soluzione che gli proporrò, qualunque essa sia***

**Tutto questo è ancor più concreto e importante se applicato al consiglio di un farmacista che NON prescrive, quindi non impone una scelta terapeutica, ma la consiglia in una condivisione della miglior cura, sostenuta dalla fiducia reciproca che si costruisce nei pochi secondi di colloquio al banco.**

Abbiamo compreso come l'omeopatia, studiando il biotipo umano e le sue sfumature, ci permette di entrare in maggior empatia con i nostri clienti/pazienti, ma anche di comprendere meglio chi siamo e le nostre maggiori inclinazioni.

Solo comprendendo meglio noi stessi potremmo comprendere i nostri pazienti

Ogni azienda è caratterizzata da chi vi lavora e quindi per le farmacie dai farmacisti..

I Farmacisti tipo si possono dividere  
“omeopaticamente” in 3 categorie

## Il Farmacista Carbonico (Bryonia, Calcareo Carbonica, Gelsemium)

Il Farmacista Carbonico è colui che non vi tradirà mai!

La sua attenzione è massima, negli orari e nelle modalità stabilite.

Lui si spenderà al 1000% ma guai a cambiare le carte in tavola.

Sarà poco avvezzo alle novità, scrupoloso nel lavoro dietro al banco, ma con poca fantasia nel mondo commerciale.

Ligio alle regole e poco flessibile nel venire incontro alle esigenze dei pazienti.

Ottimo per compiti di routine e per compiti dove è necessaria la massima attenzione.

Ottimo per la gestione e il rispetto dei protocolli.

# Il farmacista Sulfurico (Lycopodium, Nux Vomica)

Il farmacista Perfetto!!

Lui/Lei è Bello, con sorriso splendente, sicuro di se e aperto verso i clienti; sempre pronto a sorridere e a risolvere i problemi dei suoi pazienti.

Lui è pronto ad essere un leader.

è un bravo lavoratore, ma talvolta non ha la grinta necessaria per prendere in mano la situazione (Lycopodium)  
Il farmacista Lycopodium arriva in anticipo e esce dopo perché tutto il lavoro deve essere preparato prima e sistemato dopo.

Gli si possono affidare tutti i compiti e qualunque responsabilità con sicurezza.

Lycopodium non avrà mai il coraggio di reagire e resterà fedele all'azienda per sempre con l'unica speranza di un grazie per il suo operato; perché ammettiamolo è lui che fa funzionare il tutto.

## Il farmacista Fosforico (Argentum Nitricum, Phosphorus)

È il frenetico, l'ansioso quando in farmacia ci sono più di 2 clienti.

Sotto stress rischia di fare confusione, e l'ordine non è la sua forza.

è un grande ideativo e avrà sempre l'idea nuova per la vetrina o la promozione o il servizio innovativo;

peccato che non riuscirà mai a portarlo a termine, per fare questo necessita dell'aiuto di Bryonia



# Il Farmacista NUX VOMICA

Vive per la farmacia, o per le farmacie perché non si accontenta di una sola!

Crede che tutto il mondo giri attorno a lui, ed è pronto sempre a risolvere le situazioni più spinose e complicate che hanno creato i suoi collaboratori ed i rappresentanti.

Per fortuna che c'è lui a capo di tutto altrimenti chissà cosa succederebbe.. soprattutto del farmacista lycopodium, che reputa uno sfigato perché poteva essere come lui, ma ha scelto la famiglia, i bambini e crede di mandare avanti tutto lui lavorando come un pazzo..

Per non parlare di quello *bryonia*, che deve solo ringraziare i sindacati se non viene cacciato perché è lento a fare tutto anche allacciarsi le scarpe.. ed infatti porta i mocassini!

Nux vomica eccede in tutto.. Sempre al telefono, sempre a pensare agli affari, con quella maledetta gastrite che gli ricorda ogni giorno che esiste.

Non ha tempo neanche di mangiare, solo caffè e sigaretta fino a sera.

# Il Farmacista MERCURIUS

È pignolo e preciso, e ci tiene che tutto nella sua farmacia sia sempre perfetto.

Purtroppo ha un dipendente Sulphur che è bravo, ma un grande disordinato ed ogni volta gli tocca sottolineare dove e con che modalità devono essere riposte le confezioni in magazzino.

Il Sulphur che lavora con lui è bravo, ma purtroppo lo obbliga tutte le estati a scontrarsi perché accende sempre l'aria condizionata quando lui invece non la vorrebbe per evitare di avere sempre quei fastidiosi mal di gola dovuti allo sbalzo di temperatura.

È un bravo professionista, ma non fatelo arrabbiare altrimenti non dimentica e si prenderà la sua vendetta anche dopo molti anni..

# Il Farmacista AURUM METALLICUM

Ha speso tutta la sua vita per far funzionare la **SUA** farmacia e ora a soli 99 anni è ancora lui il BOSS!

I figli, anch'essi farmacisti sono in gamba ma mai quanto LUI!!

Il suo destino purtroppo è segnato dovrà resistere fino alla MORTE dietro al banco, altrimenti chissà cosa combineranno gli altri.

Purtroppo, nonostante LUI si senta sempre sul pezzo, la vita reale non è proprio così.

Al banco e nel consiglio non è proprio un fulmine, e i clienti cominciano ad evitarlo, tranne quando sbaglia a dare il resto (solo se in eccesso).

Non riesce più a vedere oltre lo stato attuale e la sua conduzione aziendale è frenata.

I figli sono capaci e pronti, ma purtroppo non riescono ad esprimersi.

Quando si renderà conto di tutto questo per lui sarà la fine; depressione, tristezza e solitudine...

# Cross-selling?

# NO GRAZIE!

Non dobbiamo cadere nella trappola «Autogrill» dobbiamo sfruttare le potenzialità del nostro canale e fornire delle terapie corrette e complete.

Facendo così qualificiamo la vendita abbinata, la situazioniamo e lasciamo al nostro paziente la scelta non di comprare un prodotto o 2, ma di scegliere come curarsi, se in maniera completa o a metà!

In questo modo dimostriamo **professionalità, competenza** e stimoliamo i nostri collaboratori ad essere preparati, e validi terapeuti e non li spingiamo a diventare dei meri *venditori*.

Preparate dei protocolli che potrete sempre proporre ai vostri pazienti



# Esempio: Interrogatorio Febbre/Influenza

Da quanto tempo ha la febbre?

Quanta febbre ha?

Cosa sta assumendo?

Ha altri sintomi oltre alla febbre?

<b>Influenza</b>	<b>Febbre</b>	Paracetamolo – Aspirina	<b>Belladonna-Aconitum –Homeos 42</b>
	<b>Mal di gola</b>	Benagol- Benactiv-etc	<b>Mercurius-Phytolacca</b>
	<b>Raffeddore</b>	Zerinol- actifed- Vivin C	<b>Nux Vomica-Allium Cepa- Eupatorium P.</b>
	<b>Otite</b>	Otalgan-Anauran	<b>Capsicum</b>
	<b>Tosse</b>	Sciroppo	<b>Ant. Tart. Drosera - Rumetux</b>



<b>Gastro intestinale</b>	<b>Bruciore</b>	Maalox	<b>Arsenicum-Nux vomica</b>
	<b>Reflusso</b>	IPP- Gaviscon-	<b>Lycopodium- Nux Vomica</b>
	<b>Stipsi</b>	Bisacodile Senna Lattulosio	<b>Bryonia-Allumina</b>
	<b>Dissenteria</b>	Loperamide	<b>Podophyllum - Veratrum A.</b>
	<b>Digestione lenta Nausea</b>	Citrosodina Geffer	<b>Ant. Crudum – China – Lycopodium - Ipeca</b>

<b>Dolori Articolari</b>	<b>Da trauma</b>	Antinfiammatorio	<b>Arnica</b>
	<b>Lombalgia</b>	Antinfiammatorio	<b>Bryonia – Rhus Tox</b>
	<b>Borsite</b>	Cortisone	<b>Bryonia</b>
	<b>Epicondilite</b>	Antinfiammatorio	<b>Kalium Bic.</b>

<b>Allergia</b>	<b>Solo occhi</b>	Collirio Antistaminico	<b>Euphrasia</b>
	<b>Solo Naso</b>	Spray Antistaminico	<b>Allium Cepa</b>
	<b>Con Prurito</b>	Antistaminico cpr	<b>Sabadilla</b>
	<b>Con Asma Nott.</b>	Broncodilatatore	<b>Ribes+Viburnum L.</b>

Chi è soddisfatto nel servizio ottenuto lo dice a tre persone.  
Chi non è soddisfatto lo dice a dieci persone.



Mauro Cavallone

*"Il marketing nel mondo dei servizi - 1990"*

Dipartimento di Scienze Aziendali, Economiche e Metodi Quantitativi  
Università degli studi di Bergamo

## I «doveri» del Farmacista

### Codice Deontologico del Farmacista



#### Art.1

#### Definizioni

1. Il Codice deontologico raccoglie le norme e i principi posti a garanzia del cittadino, della collettività e a tutela dell'etica, della dignità e del decoro della professione del farmacista ed è lo strumento di riferimento dell'Ordine professionale e degli iscritti all'Albo

## Codice Deontologico del Farmacista



Federazione Ordini  
Farmacisti Italiani

### Art.6

#### Medicine non convenzionali

1. Il farmacista, nell'ambito delle sue competenze e prerogative professionali, garantisce un'informazione corretta e veritiera finalizzata ad evitare che il paziente si sottragga da trattamenti scientificamente fondati e di comprovata efficacia.
2. Il farmacista si impegna ad estendere la propria competenza professionale alle medicine non convenzionali.

## Codice Deontologico del Farmacista



Federazione Ordini  
Farmacisti Italiani

### Art. 8

#### Dispensazione e fornitura dei medicinali

1. La dispensazione del medicinale è un atto sanitario, a tutela della salute e dell'integrità psico-fisica del paziente.
2. La dispensazione e la fornitura di qualunque medicinale sono prerogativa esclusiva del farmacista, che assolve personalmente a tale obbligo professionale e ne assume la relativa responsabilità.

..ci rivediamo su:  
[www.omeometodo.it](http://www.omeometodo.it)



Info sul master dell'Università degli studi di Bergamo  
<http://sdm.unibg.it/>





Dr Andrea F. Raciti

Tel. 3472850050

**andrea.francesco.raciti@gmail.com**

Sito web:

**[www.omeometodo.it](http://www.omeometodo.it)**