

# L'incontro quotidiano col paziente esperto

La farmacia come preziosa "prima linea" di un incontro-scontro con il paziente consapevole.

**C'**è una riflessione che continuo a fare, nella quotidianità di farmacista di strada, ovvero al banco della farmacia di un paese: davvero il farmacista può essere un operatore culturale? E per fare cosa? A me non piace fare il dispensatore di certezze, so troppo bene quali e quanti siano gli spazi di ignoranza colossale della medicina (ufficiale, alternativa, complementare, tutto quanto insieme). Naturalmente so anche che qualche ragionevole informazione solida c'è, che qualche strumento critico, qualche metodologia che è bene usare l'abbiamo in mano. Ma per farci che?

Curare le persone non basta, o è un obiettivo inadeguato, anche perché non si curano le persone ma le malattie, anzi, talvolta solo i sintomi (o addirittura solo si accantonano). E se potessimo davvero curare le persone? Cosa vuol dire? Un farmacista che cura le persone? Mah. Eppure...

Senza fare tanti sofismi, cosa vuol dire per me curare le persone? Prendersi cura e fare in modo che guariscano (loro se stessi) e che non si ammalinino perché è cambiato in loro qualcosa. Non è che creda in quelle faccende tipo malattia-destino, ma che molte volte le nostre malattie, i nostri acciacchi e tutto il resto ce li andiamo a cercare non occorre essere dei santoni per vederlo. E, allora, se guarire vuol dire creare un cambiamento in sé in funzione di un migliore stato di salute, beh, allora diciamo: in farmacia, se vogliamo, siamo in prima linea. Anche se non vogliamo. Quindi di spazio per lavorare ce n'è ed è anche divertente, interessante e gratificante lavorarci. Forse, è probabile anzi, anche economicamente conveniente.

Ecco gli spazi che abbiamo a disposizione, le occasioni: siamo sulla strada, lo fanno tutti, siamo gratis (si pagano le medicine o i rimedi, non le chiacchiere), siamo tanti e si può fare il giro delle sette chiese senza che nessuno se ne accorga, non si fa la fila (al massimo cinque minuti), si può uscire senza comperare niente (magari una scatola di aspirine da cinque euro); siamo involontariamente dei tuttologi, avendo un sguardo molto superficiale o ignorante, a confessarlo, ma sicuramente ampio. E abbiamo spesso una cultura abbastanza ampia cui si unisce un po' di buonsenso, di ragionevolezza, di capacità di entrare in sintonia con il paziente che possiamo permetterci proprio perché non diamo soluzioni ma affianchiamo il paziente in un ragionamento, nella valutazione delle scelte di salute e, diciamo apertamente (segreto di Pulcinella), anche nella valutazione delle terapie che sono proposte dai medici.

Perché il paziente a noi chiede questo: un partner esperto per aiutare una scelta di salute o di terapia che, in ogni caso, spetta in ultima istanza al paziente. Consenso informato, lo chiamano, e nell'informazione siamo tirati dentro molte volte anche noi. Un paziente che, lasciato solo, sempre più si mette a studiare, ad informarsi, che - sempre più da individuo e sempre meno da suddito - affronta i costi del-



**Paolo Zanini**

Farmacista,  
Mezzocorona (TN)

la libertà (insicurezza e responsabilità) perché ritiene che non sia possibile far altro, o perché non si fida degli esperti o semplicemente perché percepisce che non esiste un solo modo di affrontare le cose ma che ha davanti a sé una molteplicità di scelte possibili che è sì, molto moderna, ma anche un po' difficile da gestire. E il medico di base? Non doveva essere lui ad affiancare il paziente? Appunto.

Non si tratta quindi di coinvolgere il cittadino nelle scelte di salute, ma solo di rispondere a domande quotidiane che vengono poste sul banco della farmacia con una semplicità e frequenza che sono difficili immaginare per chi non abita la farmacia. Se poi il farmacista vuole metterci del suo, allora si spalancano occasioni di incontro e di dialogo meravigliose. È un po' come stappare una botte, non la fermi più.

## Passeggiare nel bosco

Per me, farmacista di paese, abituato a ricevere le confidenze dei paesani, è divertente osservare la diffidenza del turista cittadino di fronte ad un professionista che invece di rifilarti la scatoletta che gli chiedi con tono sbrigativo, ti fa qualche domanda senza farti scrupolo di violare la privacy, che vuole capire perché usi un prodotto, la tua storia, se la cosa ha davvero senso, se non stai nascondendo un problema o se sei consapevole di quello che stai facendo. Diffidenza che spesso dura tra i venti e i quaranta secondi, per poi crollare sconfitta dal desiderio di trovare qualcuno che ti ascolta, che è interessato a quello che sei e che stai facendo per la tua salute, senza interessi particolari perché ti accorgi che non sta vendendoti qualcosa ma cercando una soluzione ragionevole. Davvero non ti sta rifilandoti qualcosa? Ebbene sì, è possibile.

Solo quando hai una credibilità consolidata, quando sei riconosciuto come persona (una brava persona, mi hanno apostrofato oggi, presentandomi ad un'anziana amica in autobus), allora puoi immaginare di poter fare altro, del tipo fare educazione alla salute, proporre oltre a rispondere, presentare suggerimenti, ampliare il raggio d'azione comunicando che hai scoperto, ad esempio, che passeggiare nel bosco è davvero molto meglio per la salute che andare in palestra, che avere un animale in casa è meglio per i bambini, che fa di più per l'osteoporosi fare le scale con la borsa in salita e discesa che non assumere farmaci, che è meglio ragionare sempre su quello che si mangia...

Naturalmente la qualità può essere molto diversa tra una farmacia e l'altra, tra un farmacista e l'altro, ma anche dal medico è così, non è diverso. Basta saperlo e sapere dove andare. Questione di esperienza. Ce ne sono anche di gentili, soprattutto quelli giovani, motivati, attenti curiosi; magari uno vecchio è un po' più esperto, ma non è detto, dipende quanto ha studiato. Questione di qualità delle persone, in effetti, come per qualsiasi professionista, cioè per una persona che si fa carico dell'asimmetria informativa e cerca di gestirla nel modo più corretto, etico ed utile possibile. Quindi dobbiamo educare i farmacisti, come sempre, più che i pazienti.

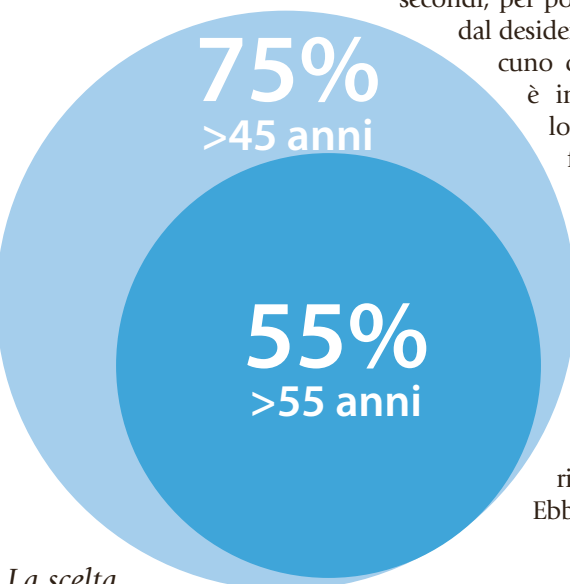
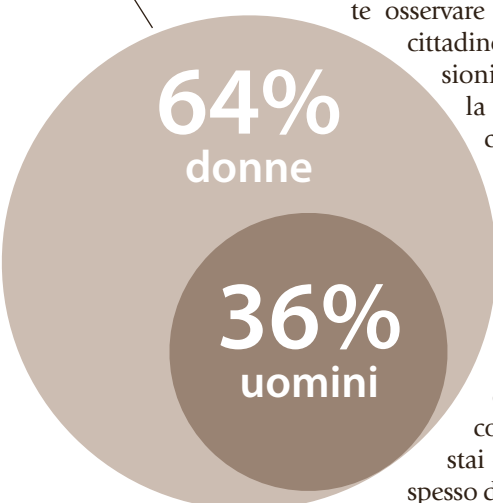
D'altra parte da qualche anno ci siamo messi a studiare tutti: vent'anni fa (testimone io che ho iniziato a lavorare sulla formazione dei farmacisti proprio per questo) il farmacista vendeva un sacco di cose di cui non sapeva quasi niente. Oggi non è più possibile (grazie alla concorrenza? Forse...ma non sono sicuro). Ciascuna delle cose che propone il farmacista le deve conoscere bene, altrimenti "non sta sul mercato". La rendita di posizione si è ridotta al lumicino. Il resto bisogna guadagnarselo con la stima dei pazienti... E torniamo da capo, quindi.

Allora, che possiamo fare? Un'enormità, a dire il vero.

Essere brave persone riconosciute come tali. Testimoniare che si può avere fiducia in un sanitario nell'ambito del Servizio sanitario nazionale (?). Fornire informazioni assieme al grado di incertezza che il paziente è in grado di affrontare e gestire (cambia molto a seconda della persona, dei bisogni, della condizione). Suggestire strategie, trucchi, atteggiamenti. Suggestire percorsi, strade, soggetti, enti, istituzioni, medici, sanitari, a cui chiedere aiuto. Suggestire perché, e quale sia la domanda da fare, visto che la risposta che si ha dipende molto dalla domanda. Suggestire qualche piccolo rimedio. Suggestire speranza, fiducia, ma anche consapevolezza dei limiti, del fatto che prima o poi, come dicono ormai solo i palliativisti o qualche altro raro medico, bisogna morire ed è meglio farlo bene.

Il paziente esperto o competente diventa tale per forza... ▣

Chi entra in farmacia



La scelta della farmacia

