

Segreteria organizzativa e provider:

Italiana Congressi e Formazione Srl
Provider n. 293
Via Francesco Saverio Abbrescia, 102 – 70121 Bari
francescaierardi@italianacongressi.it
www.italianacongressi.it

Titolo dell'iniziativa: FARMACISTA COMUNICATORE: la nuova relazione con il paziente

Luogo e data: Bari, 3 ottobre 2026

Id ECM: 293 -

Durata Formativa: 7 ore

Numero crediti Formativi: 7

Obiettivo formativo: 12 – Aspetti relazionali e umanizzazione delle cure

Responsabili Scientifici: Dott. Roberto Capozza Alvarez, Dott.ssa Federica Faccitondo

Destinatari dell'iniziativa: L'evento è rivolto a n. 50 Farmacisti

Razionale:

L'evoluzione del Servizio Sanitario Nazionale, il rafforzamento dell'assistenza territoriale e lo sviluppo della Farmacia dei Servizi stanno determinando un profondo cambiamento nel ruolo professionale del farmacista, sempre più coinvolto nei percorsi di presa in carico del paziente, nella prevenzione, nell'aderenza terapeutica e nella continuità assistenziale. In questo scenario, la competenza comunicativa rappresenta uno strumento clinico-professionale essenziale, capace di incidere concretamente sulla qualità dell'assistenza, sugli esiti di salute e sulla fiducia del cittadino nei confronti della farmacia.

Il farmacista è chiamato a gestire relazioni complesse con pazienti cronici, fragili, politerapici e sempre più informati. La comunicazione efficace diventa quindi una competenza strategica per:

- comprendere i bisogni espliciti e latenti del paziente
- favorire l'aderenza terapeutica e l'appropriatezza d'uso dei farmaci
- gestire obiezioni, dubbi e resistenze
- prevenire errori comunicativi e incomprensioni
- costruire una relazione di fiducia duratura
- valorizzare il ruolo sanitario e sociale della farmacia

La relazione di cura, infatti, si fonda su ascolto attivo, empatia, chiarezza informativa e capacità di adattare il linguaggio alle caratteristiche del paziente. La qualità della comunicazione influisce direttamente sulla sicurezza delle terapie, sulla continuità assistenziale e sulla fidelizzazione del cittadino, contribuendo a rafforzare la funzione della farmacia come presidio polifunzionale della sanità territoriale ad alta accessibilità.

Il corso "Farmacista Comunicatore: la nuova relazione con il paziente" nasce con l'obiettivo di fornire ai farmacisti strumenti teorici e pratici per migliorare l'efficacia della comunicazione professionale, attraverso l'analisi dei principali modelli relazionali, delle tecniche di comunicazione verbale e non verbale, della gestione delle obiezioni e delle situazioni conflittuali, nonché mediante esercitazioni pratiche e role play basati su casi reali di farmacia.

• Sede legale •

Via Camillo Rosalba, 47/I | 70124 Bari
P. IVA/codice fiscale: 06989700726
Codice univoco: A4707H7 | PEC: italianacongressi@pec.it

• Sedi operative •

Via Abbrescia, 102 | 70121 Bari | T: 080 9904054 | F: 080 9904099
Viale Regina Margherita, 111 | 00198 Roma

www.italianacongressi.it



L'approccio formativo, fortemente interattivo, consentirà ai partecipanti di sviluppare competenze immediatamente applicabili nella pratica quotidiana, migliorando la qualità della relazione con il paziente, l'efficacia del counseling e il valore professionale del farmacista nell'ambito della sanità territoriale.

Il percorso si propone, pertanto, di rafforzare il farmacista come professionista della relazione di cura, capace di coniugare competenze scientifiche, responsabilità sanitaria e abilità comunicative, in linea con l'evoluzione della farmacia moderna e con i nuovi modelli organizzativi dell'assistenza territoriale.

PROGRAMMA SCIENTIFICO

08.30 *Registrazione partecipanti*

08.45 Saluti delle autorità

Luigi d'Ambrosio Lettieri

Presidente dell'Ordine dei Farmacisti Bari e Bat

SESSIONE 1

Moderatori: **Roberto Capozza Alvarez, Federica Faccitondo**

09.00 Lettura Magistrale

Il ruolo del farmacista nella relazione di cura

Relatore: **Andrea Mandelli**

09.30 Evoluzione della professione nella Farmacia dei Servizi: fiducia, continuità assistenziale e valore sociale della farmacia

Relatore: **Emilio Solazzo**

10.00 Centralità del paziente e qualità della relazione.

La comunicazione come competenza professionale del farmacista

Relatore: **Antonio Gaudio**

10.30 Discussione interattiva con i partecipanti

Esperienze e criticità nella comunicazione quotidiana in farmacia

10.45 *Coffee break*

11.00 Lettura Magistrale

Comunicazione empatica e relazione efficace: comprendere il bisogno del paziente

Relatore: **Michele Ciccolella**

11.30 Comunicazione verbale e non verbale nella relazione farmacista-paziente

Come riconoscere bisogni espliciti e latenti

Relatore: **Michele Ciccolella**

12.00 Empatia, ascolto attivo e costruzione della fiducia nel tempo

Relatore: **Michele Ciccolella**

12.30 Errori comunicativi più frequenti nella relazione con il paziente/utente

• Sede legale •

Via Camillo Rosalba, 47/I | 70124 Bari

P. IVA/codice fiscale: 06989700726

Codice univoco: A4707H7 | PEC: italianacongressi@pec.it

• Sedi operative •

Via Abbrescia, 102 | 70121 Bari | T: 080 9904054 | F: 080 9904099

Viale Regina Margherita, 111 | 00198 Roma

www.italianacongressi.it



Strategie per prevenirli e migliorare il counseling

Relatore: **Michele Ciccolella**

13.00 *Lunch*

14.00 Gestione delle obiezioni e delle situazioni conflittuali in farmacia

Tecniche di comunicazione efficace e problem solving

Relatore: **Michele Ciccolella**

14.30 Tavola rotonda

La nuova relazione con il paziente nella farmacia dei servizi

Partecipano: **Andrea Mandelli, Antonio Gaudio, Emilio Solazzo**

Moderatore: **Luigi D'Ambrosio Lettieri**

15.30 Lettura Magistrale

Role play e simulazioni pratiche di comunicazione in farmacia

Relatore: **Michele Ciccolella**

16.00 Esercitazioni pratiche e discussione interattiva su casi clinico-relazionali

Con coinvolgimento attivo dei partecipanti

17.00 Conclusioni e Take Home Message

17.15 Questionario ECM e chiusura dei lavori

RELATORI

Andrea Mandelli

Presidente Federazione Ordini Farmacisti Italiani

Antonio Gaudio

Docente Management della salute – Università Luiss - Guido Carli Roma

Emilio Solazzo

Consigliere Ordine Farmacisti Bari Bat

Federica Faccitondo

Segretaria Nazionale della FENAGIFAR (Federazione Nazionale Giovani Farmacisti)

Luigi D'Ambrosio Lettieri

Presidente dell'Ordine dei Farmacisti Bari e Bat

Michele Ciccolella

Esperto di comunicazione strategica, leadership

Roberto Capozza Alvarez

Presidente dell'AGIFAR Bari-BAT (Associazione Giovani Farmacisti)

• Sede legale •

Via Camillo Rosalba, 47/I | 70124 Bari

P. IVA/codice fiscale: 06989700726

Codice univoco: A4707H7 | PEC: italianacongressi@pec.it

• Sedi operative •

Via Abbrescia, 102 | 70121 Bari | T: 080 9904054 | F: 080 9904099

Viale Regina Margherita, 111 | 00198 Roma

www.italianacongressi.it

