INFORMAZIONI GENERALI:

N.ECM: **293 - 491600**

CREDITI ECM: **7**

ORE FORMATIVE: **7**

ACCREDITAMENTO:
L'evento è rivolto a 50 farmacisti

ISCRIZIONI:

Per l'iscrizione collegarsi al sito
www.italianacongressi.it
e compilare il form di registrazione presente nella pagina dell'evento

CON IL PATROCINIO DI:

Ordine Interprovinciale dei Farmacisti di Bari e Barletta-Andria-Trani

CON IL CONTRIBUTO NON CONDIZIONANTE DI:

GRUPPO MENARINI
codifi
consorzio italiano per la distribuzione

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

ITALIANA CONGRESSI e formazione

Italiana Congressi e Formazione srl
Via Francesco Saverio Abbrescia, 102 - 70121 Bari
Tel: 080 9904054 | Web: www.italianacongressi.it
Responsabile evento: Sara Sardella
Email: segreteria@italianacongressi.it | Mob.: 347 0430776

FARMACISTA COMUNICATORE:

la nuova relazione con il paziente

Bari, 3 ottobre 2026
Hotel Excelsior

Responsabili Scientifici:
Roberto Capozza
Federica Faccitondo

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.
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

08.30 Registrazione partecipanti

08.45 Saluti istituzionali
Luigi d'Ambrosio Lettieri
Presidente dell'Ordine dei Farmacisti Bari e Bat

SESSIONE 1
Moderatori:
Roberto Capozza, Federica Faccitondo

09.00 Lettura Magistrale
Il ruolo del farmacista nella relazione di cura
Andrea Mandelli

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

10.00 Centralità del paziente e qualità della relazione.
La comunicazione come competenza professionale del farmacista
Antonio Gaudioso

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
Michele Ciccolella

11.30 Comunicazione verbale e non verbale nella relazione farmacista-paziente
Come riconoscere bisogni espliciti e latenti
Michele Ciccolella

12.00 Empatia, ascolto attivo e costruzione della fiducia nel tempo
Michele Ciccolella

12.30 Errori comunicativi più frequenti nella relazione con il paziente/utente
Strategie per prevenirli e migliorare il counseling
Michele Ciccolella

13.00 *Lunch*

14.00 Gestione delle obiezioni e delle situazioni conflittuali in farmacia
Tecniche di comunicazione efficace e problem solving
Michele Ciccolella

14.30 Tavola rotonda
La nuova relazione con il paziente nella farmacia dei servizi
Partecipano: ***Andrea Mandelli, Antonio Gaudioso, Emilio Solazzo***
Moderatore: ***Luigi D'Ambrosio Lettieri***

15.30 Lettura Magistrale
Role play e simulazioni pratiche di comunicazione in farmacia
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
Andrea Mandelli

17.15 Questionario ECM e chiusura dei lavori