INFORMAZIONI GENERALI:

N.ECM: **293 - 500948**

CREDITI ECM: **3,3**

ORE FORMATIVE: **3**

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 dei Farmacisti
della Provincia di Varese

CON IL CONTRIBUTO
NON CONDIZIONANTE DI:

GRUPPO MENARINI
codifi
consorzio stabile 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

Firenze, 14 dicembre 2026
Starhotels Michelangelo Firenze

Responsabili Scientifici:
Alessandro Iacopetti
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

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

19.00 **REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI**

19.15 **SALUTI ISTITUZIONALI E INQUADRAMENTO GENERALE**
Isidoro Tortorici - Presidente dell'Ordine dei Farmacisti della Provincia di Firenze

Marco Nocentini Mungai
Presidente di Federfarma Firenze

MODERATORI: *Alessandro Iacopetti, Federica Faccitondo*

19.30 Il ruolo del farmacista e l'evoluzione della Farmacia dei Servizi
Andrea Mandelli, Luigi D'Ambrosio Lettieri

20.00 **SESSIONE 1: FONDAMENTI DI COMUNICAZIONE ED EMPATIA IN FARMACIA**
Comunicazione verbale, non verbale e ascolto attivo per comprendere i bisogni del paziente (espliciti e latenti); Costruzione della fiducia, empatia e prevenzione degli errori comunicativi più frequenti nel counseling
Michele Ciccolella

20.30 **SESSIONE 2: GESTIONE DELLE OBIEZIONI E DEL CONFLITTO**
Evoluzione della professione nella Farmacia dei Servizi: fiducia, continuità assistenziale e valore sociale della farmacia
Emilio Solazzo
L'evoluzione normativa ed organizzativa e il suo impatto sul rapporto del farmacista con i pazienti e i cittadini
Antonio Gaudioso

21.00 **SESSIONE 3: ESERCITAZIONI PRATICHE E ROLE PLAY**
Simulazioni e role play guidati su casi clinico-relazionali reali di farmacia
Tavola rotonda: Michele Ciccolella, Antonio Gaudioso, Emilio Solazzo

21.20 Discussione interattiva, analisi delle criticità comunicative e feedback personalizzato
Alessandro Iacopetti, Federica Faccitondo

22.20 **CONCLUSIONI E TAKE HOME MESSAGE**
Alessandro Iacopetti, Federica Faccitondo

22.30 **QUESTIONARIO ECM E CHIUSURA DEI LAVORI**

