



# LA COMUNICAZIONE NELL'ERA DELLA TELEMEDICINA: LUSSO O NECESSITA?

28 febbraio 2024

Napoli

Holiday INN ~ Centro Direzionale  
Isola E6, Via Domenico Aulisio, Napoli

Responsabili Scientifici:

Dott. ssa Piera Maiolino ~ Dott.ssa Mariangela Mercaldo

Dott.ssa Daniela Scala ~ Dott.ssa Patrizia Zuppari

## RAZIONALE

Per rispondere adeguatamente alla crescente complessità degli interventi sanitari e alla maggiore prevalenza di patologie croniche i farmacisti hanno bisogno di comunicare in modo efficace. Una relazione efficace con il paziente è terapeutica allo stesso modo dei trattamenti; interagire efficacemente con i colleghi è una necessità per garantire la continuità delle cure del paziente (ospedale-territorio) così come stabilire una relazione funzionale è fondamentale nella multidisciplinarietà cui oggi è chiamato il farmacista. Sta diventando sempre più necessario tradurre le conoscenze scientifiche di cui siamo portatori in un linguaggio fruibile ed efficace con tutti gli interlocutori, la costruzione di una postura relazionale efficace. L'uso della telemedicina, che ha subito una forte accelerazione durante l'emergenza sanitaria, rende necessaria l'estensione del raggio di azione delle competenze del farmacista con la possibilità di prendere in carico il paziente anche "digitalmente". Tuttavia il dialogo tra farmacista, innovazione e telemedicina richiede nuove competenze che siano in grado di salvaguardare il fattore umano della relazione.

### OBIETTIVI DEL CORSO

1. Approfondire la conoscenza degli elementi chiave della comunicazione, a partire dalla conoscenza di sé per favorire l'incontro efficace e positivo con gli altri
2. Conoscere e interpretare il linguaggio corporeo come fonte primaria di comunicazione
3. Affinare la capacità di ascolto per capire meglio gli altri
4. Gestire al meglio le relazioni interpersonali nelle diverse situazioni.

### Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di:

1. Riconoscere e prendere consapevolezza della propria "postura" narrativa
2. Accogliere la narrazione del paziente e dei colleghi
3. Favorire nei pazienti la consapevolezza rispetto alla condizione di salute e il potenziamento delle risorse utili nella ricerca, pianificazione e attuazione di soluzioni
4. Migliorare l'aderenza alle terapie e la segnalazione di Adverse Drug Reactions
5. Facilitare il processo di cambiamento di comportamenti disfunzionali al ripristino e al mantenimento di condizioni di salute

09.15 Registrazione dei partecipanti

09.30 Presentazione del corso

**Piera Maiolino ~ Mariangela Mercaldo**

**Daniela Scala ~ Patrizia Zuppari**

Saluto delle autorità

**Ugo Trama ~ Adriano Vercellone ~ Piera Maiolino**

### Parte teorica

*I Sessione Comunicazione e relazione*

*Moderatori Daniela Scala - Rossella Centola (Area)*

10.00-10.30

Le basi della comunicazione. Le modalità comunicative: verbale, non verbale e paraverbale.

L'ascolto attivo

**Corrado Cirillo**

10.30-11.00

Atteggiamenti di base: congruenza o autenticità, accoglienza, empatia. Le tecniche di base: le questioning skills (capacità di indagine), la riformulazione, il feedback fenomenologico.

**Vincenzo Motta**

11.00 – 11.30 La Postura *narrativa*: “Teach back method” ,“prime questions” e “finale verification”

**Antonio Consiglio**

11.30 – 12.00 Telefarmacia: opportunità al servizio del paziente e al servizio del team multidisciplinare

**Alessandro Lombardo**

12.00 – 13.30 **Discussione**

**Opinione di:**

Enrica Menditto, Simona Serao Creazzola, Gaspare Gugliemi, Luciana Giannelli, Maria Rosaria Cillo, Piera Maiolino, Adriano Vercellone, Mariano Fusco, Vincenzo del Pizzo, Principia Marotta, Rosa Annibale, Loreta Chieffo, Giovanna Margiotta, Eduardo Nava, Mariella Alfieri, Emilia Bizzarro

**Invitati alla discussione:**

Ciro De Rosa (Stomaterapista AORN “A. Cardarelli”; Vice presidente Associazione Italiana Stomizzati, AISTOM) Vincenzo Sabatino (presidente Associazione Emofilici provinciale di Salerno (AESA ONLUS); Carminuccia Marcarelli (referente Associazione Italiana Sindrome Fibromialgica - AISF Campania, Avvocato in Fibromyapp, Coordinatrice centro OAD di Cittadinanzattiva Campania ) Lorenzo Latella (Segretario regionale Cittadinanzattiva Campania Aps); Antonio Lalli; Natalia Maria Diana, Michelangela Fabbrocini, Cinzia Scarano, Mario Scarpato, Micaela Spatarella

13.30 – 14.30 Light Lunch

Parte pratica

*Il sessione Simulate*

**Moderatori Daniela Scala - Stefania Lopatriello**

14.30-17.00

Simulazioni pratiche di casi e colloqui durante i quali il discente sarà invitato ad applicare gli elementi della comunicazione efficace. Le simulazioni saranno oggetto di video riprese dal vivo e argomento di feedback e discussione da condividere con tutti i partecipanti. Coloro che faranno da spettatori parteciperanno in maniera attiva al processo di apprendimento compilando una griglia di osservazione che sarà oggetto di analisi e condivisione finale.

17.00-17.30 Conclusioni e compilazione questionari ECM

Associazione dei pazienti: raccolta bisogni e coinvolgimento nelle simulate. (il paziente simula il farmacista e il farmacista fa il paziente)

Simulata di teleconsulto

## **Informazioni generali**

### **Sede Congressuale**

Holiday INN ~ Centro Direzionale  
Isola E6, Via Domenico Aulisio, Napoli

### **Iscrizioni Gratuita per n° 50 Pax**

E' prevista l'iscrizione online utilizzando il link: <https://www.comunicazionefarmacistissn.it/>

### **ECM**



L'evento è accreditato con il Provider MP srl Congressi & Comunicazione  
Sono stati attribuiti N **6.3 Crediti** per le seguenti professioni:

- **Farmacista**

Discipline: Farmacista pubblico del SSN,  
Farmacista Territoriale Farmacista di altro settore;

- **Medico Chirurgo**

Discipline: Medicina Interna; Oncologia; Radiodiagnostica

### **Questionario e Crediti**

Il questionario sarà somministrato alla fine del congresso.  
I crediti saranno assegnati secondo i criteri di verifica

### **Criteri di verifica**

I crediti verranno erogati ai partecipanti che ne faranno richiesta solo previa verifica di:

- Riconsegna del materiale al desk, con la scheda di iscrizione compilata in ogni sua parte
- Consegna del questionario qualità percepita debitamente compilato e in forma anonima
- Verifica del 90 % della presenza in aula
- Superamento del test di apprendimento con presenza di almeno 80% di risposte corrette
- Verifica di almeno 80% di risposte corrette per coloro che hanno sia il ruolo di discente che di relatore/docente

*Si ringrazia per il contributo incondizionato*

**ABBVIE - ALLMIRALL - LEO PHARMA - NOVARTIS - SANDOZ - TAKEDA - TEVA**