

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, 18 settembre 2026 – Hotel Excelsior

Id ECM: 293 - 491600

Durata Formativa: 7,3 ore

Formazione interattiva: 1 ora

Numero crediti Formativi: 7

Obiettivo formativo: 12 – Aspetti relazionali e umanizzazione delle cure

Responsabili Scientifici: Dott. Andrea Mandelli

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 istituzionali

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 Gaudio, 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

Faculty

Titolo	Cognome	Nome	Laurea	Specializzazione	Ente di appartenenza
Dott.	CICCOLELLA	Michele Antonio	Psicologia/ Sociologia	Scienze Economia e Gestione Aziendale Management Farmacia	Esperto di comunicazione strategica, leadership
Dott.	D'AMBROSIO LETTIERI	Luigi	Farmacia	Farmacia	Presidente Ordine dei Farmacisti di Bari/Bat, Consigliere Regione Puglia VII legislatura - Vicepresidente della Federazione degli Ordini dei Farmacisti Italiani
Prof.	GAUDIOSO	Antonio	Scienze Politiche		Docente Management della salute – Università Luiss - Guido Carli Roma - Segretario generale di Cittadinanzattiva e Capo della Segreteria tecnica del Ministro della Salute
Dott.	MANDELLI	Andrea	Farmacia	Farmacia	Presidente della Federazione Ordini Farmacisti Italiani
Dott.	SOLAZZO	Emilio	Farmacia	Farmacia	Dottore di Ricerca in Medicina di Precisione - Consigliere Ordine Farmacisti Bari - Segr. Fond. Ruggieri

• 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

f t in

