

CORSO ECM

LA FARMACIA DEI SERVIZI Fronte Office del SSN

**Aspetti istituzionali e professionali, organizzazione e
struttura socio-economica, cultura della salute,
comunicazione per un'offerta di qualità**

ABANO TERME, 27-29 OTTOBRE 2010

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA



FENIX Srl

Formazione e Comunicazione Scientifica

Via Ugo Foscolo, 25 • 27100 Pavia • Tel. 0382 1752851 • Fax 0382 1752852 • info@fenix-srl.it

PRESENTAZIONE DEL CORSO

Il settore sanitario in generale e quello farmaceutico in particolare stanno affrontando una fase di considerevole e profondo cambiamento legato a mutamenti istituzionali, sociali e di mercato.

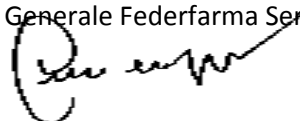
Si assiste alla progressiva armonizzazione legislativa con le politiche europee, alle politiche di contenimento della spesa farmaceutica ospedaliera e territoriale, alla richiesta di collaborazione al sistema farmacie per l'erogazione di nuovi servizi assistenziali da parte dei servizi Sanitari Regionali, all'uscita dal canale di prodotti da banco e all'introduzione di nuovi modelli di distribuzione del farmaco, sino ad arrivare al mutamento sociale del rapporto di fiducia tra le professioni sanitarie e i pazienti.

La farmacia italiana è anch'essa chiamata ad essere partecipe di questo cambiamento ridisegnando il proprio ruolo socio-economico non più in una logica di "dispensatrice del farmaco" ma in una logica di presidio territoriale polifunzionale fronte office del SSN e di servizi resi alla collettività.

Gli obiettivi del corso saranno i seguenti:

- Far conoscere i nuovi ambiti professionali derivanti dalla legge 69/2009, in merito alla farmacia dei servizi, che grazie alla capillarità e alla caratteristica di servizio di prossimità della farmacia italiana, ha individuato la possibilità di valorizzare la professionalità del farmacista entrando sempre più in settori quali la prevenzione, l'educazione sanitaria e l'assistenza domiciliare integrata.
- Fare comprendere le modalità operative con cui la farmacia può diventare sempre più un ganglio fondamentale del SSN diventando erogatore di servizi attraverso una più intensa collaborazione con i medici di famiglia e i pediatri di base.
- Condividere l'appropriatezza delle prestazioni sanitarie nei LEA erogabili in farmacia, i sistemi di valutazione e di verifica per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.
- Far conoscere i nuovi ambiti professionali derivanti dalla legge 69/2009, contenente la normativa sui servizi in farmacia, che grazie alla capillarità e alla caratteristica di servizio di prossimità della farmacia italiana, ha individuato la possibilità di valorizzare la professionalità del farmacista entrando sempre più in settori quali la prevenzione, l'educazione sanitaria e l'assistenza domiciliare integrata.
- Motivare il necessario cambio di mentalità che trasformi il farmacista da dispensatore a pedina del SSN e lo renda disponibile a forme di collaborazione con medici di famiglia e specialisti".
- Far comprendere che l'erogazione dei servizi in farmacia è la comunicazione sull'educazione alla salute sono il primo passo verso una riorganizzazione del sistema sanitario territoriale e una grande opportunità per la farmacia e il farmacista di riaffermare il proprio ruolo professionale di educatore sanitario di base e consulente per la salute.
- Enfatizzare il ruolo delle cooperative come "fulcro" necessario alla sensibilizzazione delle farmacie associate verso l'erogazione dei servizi sanitari al cittadino

Dott. Giancarlo Esperti
Direttore Generale Federfarma Servizi



IL PROGETTO

Il progetto è costituito da un corso residenziale che si terrà ad Abano Terme il 27-28-29 ottobre 2010.

Il corso è indirizzato a 70 farmacisti; sarà data priorità ai farmacisti soci delle aziende aderenti a Federfarma Servizi. Nel caso in cui i numeri dei partecipanti fossero in esubero, sarà cura di Federfarma Servizi realizzare un nuovo corso.

PROGRAMMA SCIENTIFICO

Moduli didattici

La formazione si articola in 5 sessioni per un totale di 18 ore:

1° modulo di 4 ore

Aspetti istituzionali e professionali:

l'evoluzione del ruolo professionale da farmacista dispensatore a farmacista "proscrittore".

2° modulo di 4 ore

Organizzazione e struttura socio-economica:

un nuovo modello organizzativo per un moderno presidio sanitario in grado di creare valore

3° modulo di 4 ore

Cultura della salute

- La farmacia dei "sani" e dei "servizi" per un maggior contatto con il proprio territorio.

- Il piano di sviluppo dei servizi offerti all'utenza

4° modulo di 4 ore

Comunicazione

- Il valore Intangibile generato dalla relazione di sostegno ai pazienti

- La comunicazione per sostenere l'offerta di servizi

5° modulo di 2 ore

Un'offerta di qualità

Creare valore all'utenza attraverso una comunicazione e una politica Associativa

Programma

Mercoledì 27 ottobre

- 14,00 – 14,30 Apertura lavori **dott. Giancarlo Esperti**
- 14,30 – 15,15 Lettura magistrale **dott. Rodolfo Gianani**
Decreto legislativo n. 153/2009:
ipotesi applicative

1° modulo **dott. Roberto Giampietri**

- 15,15 – 15,30 Il ruolo del farmacista Dispensatore: ieri, oggi e domani
- 15,30 – 16,00 Discussione di gruppo
- 16,00 – 16,30 Il farmacista Orientatore e i medicinali equivalenti
- 16,30 – 16,45 *Pausa*
- 16,45 – 17,45 Il farmacista Prescrittore di prodotti per la salute e il benessere
- 17,45 – 18,45 Il farmacista Prescrittore di servizi preventivi e territoriali

Giovedì 28 ottobre

2° modulo

prof. Marcello Tarabusi
dott. Giovanni Trombetta

- 09,00 – 09,30 Introduzione: l'evoluzione dell'organizzazione attuale
- 09,30 – 10,30 La nuova struttura socio-economica
- 10,30 – 11,00 Esercitazione individuale
- 11,00 – 11,15 *Pausa*
- 11,15 – 12,15 Il ruolo centrale dei collaboratori
- 12,15 – 12,45 I servizi per creare valore ai cittadini
- 12,45 – 13,15 La farmacia presidio sanitario: aspetti normativi

3° modulo

dott. Roberto Giampietri

- 14,30 – 15,00 La farmacia dei sani: un nuovo modello di sviluppo
- 15,00 – 16,00 Il mondo dei servizi: che cos'è e quali sono le caratteristiche
distintive dei servizi
- 16,00 – 17,30 Il ciclo di vita dei servizi
- i servizi di "Consiglio"
 - i servizi di "Assistenza"
 - i servizi di "Analisi"
 - i servizi di "Intermediazione"
- 17,30 – 17,45 *Pausa*
- 17,45 – 18,15 Il piano di sviluppo
- 18,15 – 18,45 Esercitazione a piccoli gruppi

Venerdì **29 ottobre**

4° modulo **dott. Roberto Giampietri**

- 09,00 – 10,00 La qualità nei servizi: il capitale tangibile e intangibile
- 10,00 – 10,30 Il valore della reputazione
- 10,30 – 11,00 Il servizio atteso e la qualità percepita
- 11,00 – 11,15 *Pausa*
- 11,15 – 12,15 La scelta della strategia di comunicazione
- 12,15 – 12,45 La verifica della Customer satisfaction
- 12,45 – 13,15 Esercitazione individuale

5° modulo **dott. Roberto Giampietri**

- 14,30 – 15,00 I servizi individuali e i servizi collettivi
- 15,00 – 15,30 Le politiche associative fra farmacie e i servizi centralizzati
- 15,30 – 16,00 La comunicazione associativa: il valore del brand
- 16,00 – 16,30 Conclusione: la lista di controllo del servizio eccellente
-
- 16,30 – 17,00 Chiusura lavori e verifica ECM **dott. Giancarlo Esperti**

FACULTY

Coordinatore Dott. **Giancarlo ESPERTI**
Direttore Generale
Federfarma Servizi - Roma

Docenti Dott. **Roberto GIAMPIETRI**
Senior Advisor
VALUELAB – Milano

Dott. **Rodolfo GIANANI**
Direttore Ufficio III – Dipartimento della Qualità
Ministero della Salute - Roma

Prof. **Marcello TARABUSI**
Docente Facoltà di Giurisprudenza Alma Mater Studiorum
Università degli Studi di Bologna

Dott. **Giovanni TROMBETTA**
Libero Professionista
Studio Guandalini – Bologna

DATI DI BASE

Sede: **Hotel Alexander Palace**
Via Martiri d'Ungheria, 24
Abano Terme (PD)

Provider: **Federfarma Servizi**

Accreditamento: ECM nazionale

N. crediti previsti: 15 crediti ECM

Segreteria Organizzativa: **Fenix srl**
Via Ugo Foscolo, 25
27100 Pavia
Tel. 0382 1752851
Fax 0382 1751852
e-mail info@fenix-srl.it

SCHEDA D'ISCRIZIONE

LA FARMACIA DEI SERVIZI FRONTE OFFICE DEL SSN

Aspetti istituzionali e professionali, organizzazione e struttura socio-economica, cultura della salute, comunicazione per un'offerta di qualità

Abano Terme (PD), 27-29 ottobre 2010

La scheda, compilata in ogni sua parte, unitamente al pagamento, dovrà pervenire **entro il 24 settembre 2010** a:

FENIX srl – Via Ugo Foscolo, 25 – 27100 Pavia

Tel. 0382 1752851 - Fax 0382 1752852 - e-mail info@fenix-srl.it

Cognome	
Nome	
Indirizzo casa	
Città	CAP
Codice fiscale	
Luogo di nascita	Data di nascita
Telefono	Fax
Cellulare	
E-mail	
Farmacia	Via
Città	CAP

QUOTA D'ISCRIZIONE (IVA 20% inclusa)

780,00 Euro

La quota d'iscrizione comprende:

ISCRIZIONE AL CORSO, N. 2 PRANZI, N. 4 COFFEE BREAK, N. 2 CENE, N. 2 PERNOTTAMENTI (IN 27/10 – OUT 29/10)

MODALITA' DI PAGAMENTO

- Bonifico bancario a favore di FENIX Srl - presso Cariparma Ag. di Pavia 2
c/c 46691243 - ABI 06230 - CAB 11330 - IBAN **IT 19 E 06230 11330 000046691243**
Si prega di indicare nella causale: **Corso "LA FARMACIA DEI SERVIZI" + nome partecipante**

INTESTAZIONE FATTURA

Cognome e Nome o Ragione Sociale	
Indirizzo	
Città	CAP
Codice Fiscale	Partita IVA

Informativa e consenso al trattamento dei dati personali.

Si informa che – ai sensi e per gli effetti di cui alla L. 665/96 e successive modifiche ed integrazioni – i dati personali di cui alla presente scheda verranno raccolti dal titolare FENIX srl in propria banca dati solo ed esclusivamente per le finalità di gestione dei corsi ECM e realizzazione delle necessarie attività correlate a conseguenti. L'interessato ha facoltà di richiedere in ogni momento la rettifica o cancellazione dei propri dati.

DICHIARO DI ESSERE STATO INFORMATO E DI ACCONSENTIRE AL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALI COME DA INFORMATIVA DI CUI SOPRA.

Data _____

Firma _____