

# IL CAMBIAMENTO DELLA FARMACIA NEL POST-COVID19: la trasformazione digitale nella comunicazione con il cittadino



On line dal **01 FEBBRAIO 2022** al **29 DICEMBRE 2022**

ID ECM: **331-339285**

Num. **08** crediti ECM

È stata effettuata la richiesta di accreditamento per **Farmacista** (tutte le discipline)  
Accreditamento per **3000** partecipanti

## OBIETTIVO FORMATIVO DI PROCESSO

(7) - La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato;

Il corso si propone di fornire dei suggerimenti pratici per la valorizzazione della comunicazione e del rapporto cittadino-farmacista che ha subito una accelerazione digitale a seguito della recente pandemia.

Con la sponsorizzazione  
non condizionante di:



SEGRETERIA ORGANIZZATIVA E PROVIDER ECM ID 331  
Via Ugo Foscolo, 25 - 27100 Pavia Tel 0382 1752851  
Fax 0382 1752852 e-mail: [katia.suella@fenix-srl.it](mailto:katia.suella@fenix-srl.it)  
responsabile dr. Agostino Tacconi

## Responsabili Scientifici

**Antonella BOLDINI**

Farmacista Titolare  
Consigliere CD Ordine dei Farmacisti di Brescia

**Roberto PASQUA**

Consulente e Formatore  
Easter Consulting

## Relatori:

**Antonella BOLDINI**

Farmacista Titolare  
Consigliere CD Ordine dei Farmacisti di Brescia

**Roberto PASQUA**

Consulente e Formatore  
Easter Consulting

**Alessandro FORNARO**

Giornalista Esperto in Comunicazione  
Libero Professionista

**Marzio Vincent VAGLIO**

Avvocato in Padova  
Esperto in Privacy ed Informatica giuridica

# Razionale generale

La diffusione del Coronavirus ha offerto alla farmacia l'occasione ed anche l'imperativo di riflettere su come gestire in modo più efficiente la relazione con i pazienti/clienti in termini di "customer-experience" online o offline. È legittimo parlare di rivoluzione da coronavirus per etichettare le trasformazioni che la pandemia sta creando nel mondo della farmacia: dalla dematerializzazione totale della ricetta rossa, passando per servizi quali la consegna domiciliare. L'ulteriore sviluppo dell'e-commerce se da un lato può risultare una minaccia, dall'altro lato ha contribuito a far comprendere che la farmacia non è un semplice punto vendita fisico di dispensazione dei prodotti ma il primo presidio sanitario. La farmacia ha dato dimostrazione, in ogni momento anche in quelli più critici, di essere luogo in cui professionisti seri e preparati sono stati in grado di comprendere le diverse esigenze di salute e benessere del cittadino, fornendo soluzioni e consigli personalizzati. Con l'allentamento delle forti pressioni sanitarie che ci porteranno passo per passo verso la nuova "normalità" diventa inoltre importante definire una nuova comunicazione con il cittadino, attraverso una analisi ed una comprensione dei meccanismi che la sostengono.



## Programma

Obiettivi formativi e Contenuto didattico

**Antonella Boldini**

### SESSIONE I

#### La farmacia durante il COVID19

- ◆ L'esperienza del farmacista durante l'emergenza sanitaria a COVID 19
- ◆ Come sono variate le priorità, il servizio ed il rapporto con il paziente

**Antonella Boldini**

### SESSIONE II

#### La farmacia: dati di una situazione in evoluzione

- ◆ Andamento del canale farmacia: principali fenomeni
- ◆ Le principali categorie influenzate dal Covid19
- ◆ Il fenomeno vendite on-line in farmacia

**Roberto Pasqua**

### SESSIONE III

#### La gestione del cambiamento

- ◆ Cambiamenti nei comportamenti di acquisto dei consumatori post-Covid 19
- ◆ Rischi ed opportunità per la farmacia
- ◆ Il fattore "tempo" nella gestione del cliente-paziente
- ◆ L'analisi del retailing marketing mix della farmacia
- ◆ La creazione di "protocolli di consiglio"

**Roberto Pasqua**

### SESSIONE IV

#### La comunicazione digitale post-COVID19

- ◆ Nuove strategie e strumenti di comunicazione digitale per ottimizzare la relazione con il cittadino
- ◆ La centralità dell'individuo: tecniche di comunicazione digitale
- ◆ La telemedicina e i servizi in farmacia: quale evoluzione
- ◆ La digitalizzazione dei servizi per una sanità di prossimità sempre più efficace, capillare e, soprattutto, efficiente.

**Alessandro Fornaro**

### SESSIONE V

#### Aspetti legali e privacy nei servizi digitali user friendly di comunicazione al cittadino

- ◆ Protezione dei dati personali (c.d. privacy) e sicurezza del trattamento.
- ◆ I rischi nell'impiego di strumenti di messaggistica on line (WhatsApp, Messenger, Telegram e simili).
- ◆ L'utilizzo "consapevole" degli strumenti on line. Esempi di rilevanza giuridica e responsabilità.

**Marzio Vaglio**

### Conclusioni generali

**Antonella Boldini**

## MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Sarà possibile effettuare l'iscrizione a partire dal **01 febbraio 2022** al seguente link oppure scansionando il seguente qr code:

<https://fenix-srl.it/ecm-fad/cambiamentofarm>

