



Posizione 2 A: Reumatismi

CCO b: Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti

CO e1: Registrare le informazioni relative alla clientela e gestire i dossier dei singoli clienti

CO e2: Gestire i crediti derivanti dalla vendita di medicinali, prodotti e servizi

Cognome / Nome / Numero	Data / Inizio / Fine
.....

Introduzione:

Cliente donna, 50 anni, porta una prescrizione con i seguenti farmaci: Metoject, Celebrex, acido folico, Dafalgan. La prescrizione non contiene informazioni sul dosaggio dell'acido folico (anch'esso sconosciuto alla cliente).

Informazioni dettagliate sulla situazione del/della cliente

Il colloquio dura **circa 20 minuti** e prevede i seguenti punti (totale due colloqui posizione 2; 45 minuti):

- **Identificazione:** Per la cliente secondo la prescrizione
- **Modalità di fatturazione (tipo di rimborso: cassa malati, AI, assicurazione infortuni, assicurazione militare, LS, LPFA, preparati non nell'elenco):** Pagamento a carico della cliente, non c'è la tessera dell'assicurazione sanitaria. Lo scontrino viene ritirato e la cliente ha bisogno di una copia della prescrizione.
- **Indicazione:** Artrite reumatoide
- **Assunzione nota:** No
- **Allergia:** Allergia alla penicillina
- **Situazione di rischio (gravidanza, dolori, fumo, Redflags):** Nessuna
- **Durata:** 1 mese, poi di nuovo visita di controllo dal medico
- **Altri medicinali (OTC; RX):** Diovan
- **Altre malattie e terapie:** Ipertensione
- **Offerta di generici:** Possibilità di dispensare farmaci generici per Metoject, Celebrex e Dafalgan
- **Acquisire le informazioni mancanti:** La cliente non sa come assumere l'acido folico.
- **Formato della confezione:** per 1 mese
- **Integrazione terapeutica (Indicazione: chiedere, se il/la candidato/a non propone un'integrazione terapeutica)**
- **Misure di prevenzione (Indicazione: non chiedere, se il/la candidato/a non propone una misura di prevenzione)**



Posizione 2 A: Reumatismi

Documentazione / materiali necessari

Ricetta preparata

Studio medico Sanacare Santos Pellegrini Via Fiore Rosa 10 6900 Lugano
<hr/>
Rp.
2.4.2025
Meier Emma, date de naissance : 12.7.1974 Via Strada Ruscello 3, 6900 Lugano
prescrizione per 1 anno
1 CO metoject 15mg Siringa preriempita, 1x a settimana 1 CO celebrex 200mg, 1-0-1 1 CO acido folico 5mg compresse 1 CO dafalgan 1g, se necessario fino a 3 volte al giorno 1 compressa
Qui si trova una firma valida e un timbro del medico



Posizione 2 A:

CCO b: Dispensazione di medicinali, articoli sanitari e medicali prescritti

CO e1: Registrare le informazioni relative alla clientela e gestire i dossier dei singoli clienti

CO e2: Gestire i crediti derivanti dalla vendita di medicinali, prodotti e servizi

Cognome / Nome / Numero	Data / Inizio / Fine
---	--------------------------------------

Introduzione:

Cliente donna, 50 anni, porta una prescrizione con i seguenti farmaci: Metoject, Celebrex, acido folico, Dafalgan. La prescrizione non contiene informazioni sul dosaggio dell'acido folico (anch'esso sconosciuto alla cliente).

Griglia di osservazione

	Criteri e indicatori	Aspettative	Osservazioni
Identificazione	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Identificazione del/della cliente<input type="checkbox"/> Modalità di fatturazione (copertura da parte del/della cliente: cassa malati, AI, assicurazione infortuni, assicurazione militare, LS, LPFA, preparati non nell'elenco)<input type="checkbox"/> Registrazione corretta del/della cliente	<ul style="list-style-type: none">- I dati della cliente vengono registrati manualmente.	



Posizione 2 A:

	Criteri e indicatori	Aspettative	Osservazioni
GWP / Dossier	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Indicazione<input type="checkbox"/> Assunzione nota<input type="checkbox"/> Allergie<input type="checkbox"/> Situazioni di rischio (gravidanza, dolori, fumo, Redflags)<input type="checkbox"/> Durata<input type="checkbox"/> Altri medicinali (OTC; RX)<input type="checkbox"/> Altre malattie e terapie		
Gestione della ricetta	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Modalità di fatturazione (LS o preparati non nell'elenco)<input type="checkbox"/> Registrazione di tutti i prodotti<input type="checkbox"/> Forma galenica<input type="checkbox"/> Obbligatorio: offerta di generici<input type="checkbox"/> Acquisire informazioni mancanti (gusto, intensità / dosaggio)<input type="checkbox"/> Verificare il dosaggio<input type="checkbox"/> Formato della confezione	<p>Le aspettative sono soddisfatte se e ciascuno dei 4 prodotti vengono svolti correttamente.</p> <ul style="list-style-type: none">- Chiedere se siringa preriempita o penna- Possibilità di dispensare farmaci generici per Metoject, Celebrex e Dafalgan- Acquisizione di informazioni mancanti sull'acido folico: in quale giorno è prevista l'assunzione	



Posizione 2 A:

	Criteri e indicatori	Aspettative	Osservazioni
Gestione del problema	<input type="checkbox"/> Gestione autonoma del problema: Una proposta di soluzione del problema adatta è stata sottoposta alla farmacia ; delimitazione delle competenze svolta correttamente con il/la farmacista	Delimitazione delle competenze con la/il farmacista (farmacista esperto/a spiega se necessario): <ul style="list-style-type: none">- Dosaggio dell'acido folico (una volta alla settimana 24 ore dopo l'uso di Metoject)	
Convalida	Convalida della ricetta effettuata con il/la farmacista		
Impiego	<input type="checkbox"/> Dosaggio (quantità, adeguamenti per sostituzione con generico) <input type="checkbox"/> Etichetta con la posologia (corretta, priva di errori) <input type="checkbox"/> Impiego (indicazioni di assunzione, possibili interazioni, conservazione) <input type="checkbox"/> Istruzione (dimostrazione forme di farmaci / somministrazioni speciali)	Le aspettative sono soddisfatte se ciascuno dei 4 prodotti vengono svolti correttamente. <ul style="list-style-type: none">- Spiegazione dell'uso dei farmaci prescritti- Istruzioni sull'uso di una siringa preriempita o di un'iniezione sottocutanea	



Posizione 2 A:

	Criteri e indicatori	Aspettative	Osservazioni
Integrazione terapeutica: prodotto aggiuntivo	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Obbligatorio: senza richiesta da parte del perito / della perita<input type="checkbox"/> Integrazione terapeutica adatta (min. 1 prodotto aggiuntivo)<input type="checkbox"/> Informazioni sull'integrazione terapeutica (ad es. dosaggio)<input type="checkbox"/> Motivazione dell'integrazione terapeutica	<p>Indicazione: chiedere, se il/la candidato/a non propone un'integrazione terapeutica</p> <p>Si valuta sempre il primo prodotto aggiuntivo menzionato.</p> <p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">- Compresse (o gel) di arpagofito- Compresse di MSM e curcuma- Sali di Schüssler	
Misure di prevenzione	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Misura di prevenzione adatta (min. 1)	<p>Indicazione: non chiedere, se il/la candidato/a non propone una misura di prevenzione</p> <p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">- Attività fisica- Fisioterapia- Ergoterapia	



Posizione 2 A:

	Criteri e indicatori	Aspettative	Osservazioni
Conclusione	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Adeguamenti documentati sulla ricetta (dosaggio, generico ecc.)<input type="checkbox"/> Consegna documentata (prezzo, quantità, data, timbro, visto)<input type="checkbox"/> Offerta di assistenza successiva (offrire una rivalutazione della malattia)<input type="checkbox"/> Ulteriori esigenze / domande aperte chiarite	<ul style="list-style-type: none">- La terapia è ora chiara per la cliente	
Gestione cliente	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Empatia / rispondere alle esigenze del/della cliente<input type="checkbox"/> Informare il/la cliente sulle fasi operative di lavoro<input type="checkbox"/> Filo conduttore / modalità di lavoro efficiente		
Benefici per il / la cliente	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Esigenze del/della cliente soddisfatte		