

## Posizione 2 A: Reumatismi

**CCO b: Dispensazione di medicamenti, 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 medicamenti, 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 medicamenti (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

<p><b>Studio medico Sanacare Santos Pellegrini Via Fiore Rosa 10 6900 Lugano</b></p> <hr/> <p><b>Rp.</b></p> <p><b>2.4.2025</b></p> <p>Meier Emma, date de naissance : 12.7.1974 Via Strada Ruscello 3, 6900 Lugano</p> <p>prescrizione per 1 anno</p> <p>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</p> <p><b>Qui si trova una firma valida e un timbro del medico</b></p>
---

**Posizione 2 A:**

**CCO b: Dispensazione di medicamenti, 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 medicamenti, 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"><li><input type="checkbox"/> Identificazione del/della cliente</li><li><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)</li><li><input type="checkbox"/> Registrazione corretta del/della cliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- I dati della cliente vengono registrati manualmente.</li></ul>	

**Posizione 2 A:**

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

**Posizione 2 A:**

	<b>Criteri e indicatori</b>	<b>Aspettative</b>	<b>Osservazioni</b>
<b>Gestione del problema</b>	<input type="checkbox"/> Gestione autonoma del problema: Una proposta di soluzione del problema adatta è stata sottoposta/alla farmacista ; delimitazione delle competenze svolta correttamente con il/la farmacista	Delimitazione delle competenze con il/la farmacista (farmacista esperto/a spiega se necessario): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dosaggio dell'acido folico (una volta alla settimana 24 ore dopo l'uso di Metoject)</li> </ul>	
<b>Convalida</b>	Convalida della ricetta effettuata con il/la farmacista		
<b>Impiego</b>	<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)	<b>Le aspettative sono soddisfatte se ciascuno dei 4 prodotti vengono svolti correttamente.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiegazione dell'uso dei farmaci prescritti</li> <li>- Istruzioni sull'uso di una siringa preriempita o di un'iniezione sottocutanea</li> </ul>	

**Posizione 2 A:**

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

**Posizione 2 A:**

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