

# Comunicare con i pazienti

*Vademecum per le Aziende*

## Argomenti

- Pubblicità ai Pazienti: cosa è possibile?
- PR, Influencer e comunicazione ai/con i Patient Advocacy Groups
- Contenuto: cosa è effettivamente di interesse per il grande pubblico?
- Le opportunità per le Aziende Pharma di comunicazione con il pubblico al di fuori del messaggio pubblicitario

## Relatori

**Dr.ssa Isabella Cecchini**  
*Senior Principal, Cons-PMR*  
IQVIA

**Avv. Sonia Selletti**  
*Astolfi e Associati Studio Legale*

**Dr.ssa Milena Sirtori**  
*Medical Communication Manager*  
Roche

**Dr. Corrado Tomassini**  
*Managing Director*  
Red Havas Health

**Dr.ssa Annamaria Zaccheddu**  
*Fondazione Telethon*  
*Contenuti scientifici e istituzionali*

# Comunicare con i pazienti

## A chi è rivolto?

Il seminario è dedicato a chi desidera approfondire le proprie conoscenze e abilità nella comunicazione con il pubblico. Trarranno particolare beneficio dal corso quanti afferiscono ai dipartimenti:

- Marketing
- Affari Regolatori
- Medical Affairs

Il corso sarà di sicuro interesse anche per quanti lavorano per agenzie di pubblicità specializzate in ambito Farmaceutico.

## Obiettivo del seminario

Quello della comunicazione ai pazienti è un ambito estremamente delicato. I contenuti che è utile e necessario veicolare ai pazienti devono essere resi chiari e facilmente fruibili da questi ultimi, redatti con cura e soprattutto conformi a quanto previsto dalle norme in vigore.

E' tutt'altro che semplice muoversi sul filo sottile che separa marketing e norma, ma è questo il banco di prova dell'expertise aziendale e il contesto in cui si gioca la credibilità di un'Azienda.

Al cuore del nostro seminario ci sarà un'analisi accurata di quali informazioni possono essere veicolate ai pazienti, alle loro associazioni, ai caregiver e con quali mezzi e modalità.

L'utilizzo generoso di esempi pratici e casi di *real life* aiuterà i partecipanti a mettere a fuoco le opportunità di comunicazione percorribili. Un workshop conclusivo li esporrà poi alla co-creazione di modelli innovativi di comunicazione di prodotto ai pazienti.

## Discussione

Verrà dato ampio spazio alla discussione per permettere ai partecipanti di chiarire i propri dubbi o approfondire argomenti specifici, confrontandosi direttamente con i relatori.

## Limitazioni di responsabilità

IQVIA non è responsabile nei confronti dei Partecipanti in relazione a qualsiasi danno gli stessi dovessero subire in occasione della propria partecipazione ai corsi IQVIA, eccezion fatta per casi di dolo o colpa grave.

## Foro competente

Eventuali controversie saranno di competenza del Foro di Milano.

## Eventi Formativi

Per essere informati sulle nostre attività di formazione, potete visitare il nostro sito web [pharmaacademy.solutions.iqvia.com](http://pharmaacademy.solutions.iqvia.com)

**Segnaliamo che è possibile personalizzare i nostri eventi formativi all'interno della Vostra azienda come corsi In House e One to One.**

09.00 *Registrazione dei Partecipanti*

09.30

## **Come si stanno organizzando le Aziende per comunicare con i pazienti?**

- Mappatura della realtà italiana
- Attese di collaborazione con l'industria da parte delle associazioni dei pazienti
- Presentazione dei risultati di ricerche IQVIA

*Dr.ssa Isabella Cecchini*

10.00

## **Quali norme osservare quando ci si rivolge ai pazienti: facciamo chiarezza**

- Pubblicità ai pazienti: cosa è possibile?
- L'articolo 3.26 del Codice Deontologico Farmindustria: informazioni al pubblico attinente prodotti e patologie di aree terapeutiche
  - Modalità e strumenti consentiti
  - Come deve essere intesa la pubblicazione su un sito internet di Q&A o FAQ? In caso di Forum?
  - Come garantire la tracciabilità delle richieste?
- Comunicazione su prodotti RX: divieto di pubblicità al pubblico vs. informazioni ammesse per i pazienti
- Come rispondere alle richieste dei pazienti
- Utilizzo corretto di Social Media e Apps

*Avv. Sonia Selletti*

11.15 *Coffee break*

11.30

## **Come altro comunicare ai pazienti e con i pazienti**

- La comunicazione DTC
- Le PR – cosa si può fare e cosa no
- Gli influencer – cosa si può fare e cosa no
- La comunicazione ai e con i Patient Advocacy Groups

*Dr. Corrado Tomassini*

12.15

## **La ricerca di informazioni sulla Salute e il Patient Information Journey: canali, contenuti, influenti**

- Risultati delle ricerche IQVIA su cittadini, consumatori e pazienti

*Dr.ssa Isabella Cecchini*

12.45

## **Veniamo al contenuto: cosa è effettivamente di interesse per il grande pubblico?**

- Le 4 E: Exchange, Educate, Edutain, Explore
- Il Patient Empowerment: perché non bisogna temerlo

*Dr. Corrado Tomassini*

13.15 **Discussione**

13.30 *Colazione di lavoro*

14.30

## **Rappresentare e tutelare i pazienti accrescendone la consapevolezza. Come è possibile nella complessità del mondo e dell'innovazione terapeutica?**

- Il punto di vista dell'associazione pazienti

*Dr.ssa Annamaria Zaccheddu*

15.15

## **L'esperienza di una Pharma nella gestione delle richieste da parte dell'audience laica (pazienti, caregiver, cittadini...)**

- Le opportunità per le Aziende Pharma di comunicazione con il pubblico al di fuori del messaggio pubblicitario
- La governance interna all'azienda nell'ambito della comunicazione al pubblico
- Le tipologie di domande che pervengono all'azienda
- Il processo di gestione della richiesta all'interno dell'azienda
- La formulazione della risposta (una proposta di modello)
- L'importanza del lessico nella comunicazione con il pubblico (esempi pratici)

*Dr.ssa Milena Sirtori*

16.15 *Coffee break*

## **16.30 Workshop pratico**

- Co-creazione di modelli innovativi di comunicazione di prodotto ai pazienti: fra corporate, brand e purpose nelle diverse categorie e setting regolatori (etico, OTC, integratori, etc.).

*Con il contributo del Dr. Corrado Tomassini; modera la Dr.ssa Isabella Cecchini*

17.30 *Chiusura del seminario*

# ISCRIZIONE Seminario n. 24 03 2021 - 21 Marzo 2024, MILANO

L'iscrizione può essere effettuata tramite sito web all'indirizzo [pharmaacademy.solutions.iqvia.com](http://pharmaacademy.solutions.iqvia.com) oppure attraverso l'invio del seguente modulo (via mail all'indirizzo [pharmaacademy@iqvia.com](mailto:pharmaacademy@iqvia.com) o via fax al numero +3902303509053):

NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

QUALIFICA \_\_\_\_\_ SOCIETA' \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ CITTÀ \_\_\_\_\_

TEL. \_\_\_\_\_ EMAIL \_\_\_\_\_

## > Dati per l'emissione fattura

RAGIONE SOCIALE \_\_\_\_\_

PARTITA IVA \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ CITTÀ \_\_\_\_\_

TUTELA DATI PERSONALI - INFORMATIVA Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento EU 679/2016 del Parlamento europeo e del Consiglio europeo del 27 Aprile 2016 ("GDPR") e conformemente al Decreto Legislativo n. 196/2003, e sue successive modificazioni, si informa il Partecipante che i dati raccolti verranno trattati per le finalità connesse all'attuazione del seminario e degli adempimenti, previsti dalla legge, in ordine agli obblighi per la gestione amministrativa e organizzativa dei corsi. Inoltre i dati personali potranno, previo consenso del Partecipante, essere utilizzati per fini statistici, per l'invio di informazioni su future iniziative e nuovi prodotti, servizi e offerte da parte di codesta società e da partners commerciali nell'ambito sanitario. I suoi dati personali potranno essere comunicati a Forum Institut für Management GmbH in qualità di autonomo titolare del trattamento. Per queste opzioni è necessaria l'autorizzazione dell'interessato. In caso di mancato consenso l'interessato NON RICEVERA' ulteriori informazioni come sopra citato e i dati personali non saranno comunicati a terzi. I suoi dati personali verranno tenuti in archivio per 5 anni dalla data di accettazione dell'informativa.

In merito al consenso al trattamento dei dati per l'invio di informazioni su iniziative future, il sottoscritto:

Rilascia il proprio consenso  Non rilascia il proprio consenso

In merito al consenso al trattamento dei dati per la comunicazione dei dati personali a Forum Institut für Management GmbH, il sottoscritto:

Rilascia il proprio consenso  Non rilascia il proprio consenso

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

Ricordiamo, infine, che in qualunque momento potranno essere esercitati dal Partecipante i diritti del GDPR, scrivendo al titolare del trattamento, IQVIA Solutions Italy S.r.l., con sede in via Fabio Filzi, 29, 20124 Milano (MI) oppure all'indirizzo [privacy.italy@iqvia.com](mailto:privacy.italy@iqvia.com). Lei ha anche il diritto di proporre un reclamo all'autorità competente.

## ISCRIZIONE VA EFFETTUATA AL PIÙ TARDI 30 GIORNI PRIMA DEL CORSO!

(Oltre tale data contattare lo Staff per verificare  
l'eventuale disponibilità di posti residua)

### > Sede - Milano

La sede congressuale verrà comunicata agli iscritti in tempo utile.

### > Quota di iscrizione per singolo partecipante

Quota per la partecipazione al seminario  
€ 1.050,00 + IVA 22% a persona

**NB: Quota di partecipazione per iscrizioni pervenute  
entro il 22 febbraio 2023: € 950,00 + IVA**

La quota di partecipazione è comprensiva di materiale didattico  
in formato elettronico, lunch e coffee break come da programma.

> **Modalità di pagamento** Il saldo della quota di partecipazione deve essere effettuato a seguito dell'emissione della relativa fattura da parte della società IQVIA Solutions Italy S.r.l. al termine dell'evento in oggetto.

> **Modalità di disdetta** È possibile annullare un'iscrizione fino a 15 giorni\* dalla data del corso con il solo onere del pagamento di € 50,00 per spese amministrative. In caso di disdetta di partecipazione pervenuta da 14 a 7 giorni\* prima della data del corso, verrà addebitata la metà della quota di iscrizione dovuta. In tutti gli altri casi saremo costretti ad addebitare l'intera quota di iscrizione. È comunque sempre possibile delegare un sostituto. Eventuali disdette e comunicazioni di sostituzioni vanno effettuate via fax o e-mail. \* I giorni sono da intendersi di calendario.

> **Annullamento o rinvio del corso** IQVIA si riserva la facoltà di posticipare o annullare il corso programmato qualora non si raggiunga, ai fini didattici, un numero minimo di partecipanti o qualora dovessero verificarsi problemi organizzativi. In caso di annullamento del corso, unico obbligo di IQVIA sarà quello di restituire le quote di iscrizione eventualmente già versate senza ulteriori oneri. Per cause di forza maggiore, IQVIA si riserva il diritto di modificare il programma, i relatori e/o la sede del corso.



### Per informazioni:

Eliana Formicola

Tel.: +39 02 69786154

Email: [eliana.formicola@iqvia.com](mailto:eliana.formicola@iqvia.com)

### Eventi Formativi

Per essere informati sulle nostre attività di formazione,  
potete visitare il nostro sito web:

[pharmaacademy.solutions.iqvia.com](http://pharmaacademy.solutions.iqvia.com)