

# Direttive

inerenti al

## **Regolamento d'esame per l'esame professionale di specialista farmaceutica / specialista farmaceutico**

del 17.08.2015

---

La commissione d'esame, visto il punto 2.21 lettera a) del regolamento d'esame concernente l'esame professionale di specialista farmaceutica/farmaceutico, emana le seguenti direttive:

### **1 INTRODUZIONE**

#### **1.1 Scopo delle direttive**

Le direttive contengono informazioni integrative riguardanti il regolamento d'esame concernente l'esame di professione di specialista farmaceutica/farmaceutico.

#### **1.2 Destinatari**

Le presenti direttive sono destinate alle candidate e ai candidati dell'esame, alle perite e ai periti e ai vari fornitori di formazione.

#### **1.3 Validità**

Le direttive valide per l'esame indetto vengono pubblicate all'indirizzo [www.shqa.ch](http://www.shqa.ch).

#### **1.4 Commissione d'esame**

L'indirizzo per contattare la commissione d'esame è riportato all'indirizzo [www.shqa.ch](http://www.shqa.ch).

### **2 INFORMAZIONI RELATIVE AL CONSEGUIMENTO DELL'ATTESTATO PROFESSIONALE**

#### **2.1 Procedura amministrativa**

2.11 L'esame viene pubblicato sul sito della swiss health quality association (shqa): [www.shqa.ch](http://www.shqa.ch).

2.12 Nella pubblicazione viene fatto riferimento al regolamento d'esame e alle direttive validi. Inoltre, viene indicato che, secondo il punto 4.11, l'iscrizione è limitata a 120 posti, e quindi le iscrizioni saranno considerate secondo l'ordine di presentazione, che sarà determinato in base alla data del timbro postale della domanda di iscrizione all'esame completa e firmata.

- 2.13 L'iscrizione deve essere effettuata on-line secondo le istruzioni riportate sul sito della shqa. Dopo l'iscrizione on-line devono essere inviati i seguenti documenti e informazioni in forma cartacea, tra i quali il formulario di iscrizione firmato che conclude l'iscrizione.
- 2.13.1. Uno degli attestati richiesti secondo il punto 3.31 lettera a) del regolamento d'esame
- 2.13.2. Prova della pratica professionale secondo il punto 3.31 lettera b) del regolamento d'esame (cfr. punto 2.3.2 di queste direttive)
- 2.13.3. Formulario d'iscrizione firmato.

## **2.2 Tasse**

I costi dovuti saranno pubblicati sul sito [www.shqa.ch](http://www.shqa.ch) al momento della pubblicazione dell'esame.

## **2.3 Ammissione**

- 2.31 L'ammissione è regolamentata dal punto 3.3 del regolamento d'esame.
- 2.32 La pratica professionale include:
- attività in qualità di fornitore di prestazioni nella sanità, come per es. medici, farmacisti o infermieri
  - attività nei settori vendita (servizio esterno o interno), marketing, comunicazione, medicina o ricerca clinica in aziende della sanità (azienda farmaceutica, biotecnologica o medtech oppure laboratori)
  - attività nelle assicurazioni malattie o in aziende di servizi

## **3 ESAME**

### **3.1 Organizzazione e svolgimento.**

- 3.11 Secondo il punto 5.1 del regolamento d'esame, l'esame consta di una parte scritta e di tre parti orali.

Per superare l'esame scritto occorre raggiungere un punteggio superiore a due terzi del punteggio massimo e, in ogni campo di obiettivi di apprendimento secondo l'allegato a queste direttive, la metà del punteggio massimo. Questo limite di superamento può essere ridotto fino al 64% del punteggio massimo o aumentato fino al 67% del punteggio massimo dai periti designati dalla commissione d'esame per la valutazione dell'esame scritto.

Le singole parti dell'esame scritto vengono suddivise nelle seguenti posizioni:

- Parte 2 dell'esame: colloquio di consulenza e colloquio tecnico
- Parte 3 dell'esame: presentazione e colloquio tecnico
- Parte 4 dell'esame: colloquio tecnico

Le singole posizioni dell'esame scritto ricevono una nota separatamente e, per il calcolo della nota della parte d'esame, vengono considerate con la ponderazione seguente:

- Parte 2 dell'esame: colloquio di consulenza 50%, colloquio tecnico sui colloqui di consulenza con professionisti della sanità 50%
- Parte 3 dell'esame: presentazione 40%, colloquio tecnico su gruppi di medici, reti di medici, HMO e gruppi d'acquisto nel settore ambulatoriale e/o stazionario 60%
- Parte 4 dell'esame: colloquio tecnico sulle misure nel campo del lavoro 100%

- 3.12. Le singole parti dell'esame vengono condotte, secondo il punto 5.1 del regolamento d'esame, nel modo seguente

**Parte 1 dell'esame: esame scritto, 180 minuti di durata**

Alle candidate e ai candidati vengono consegnate 90 domande a scelta multipla, cui devono rispondere nella sede d'esame entro il tempo prescritto (180 minuti).

La materia d'esame si basa su criteri di prestazione nei campi di competenze operative A "Condurre colloqui con professionisti della sanità" e B "Fornire informazioni e consulenza a gruppi della sanità" e C "Misure nel campo del lavoro".

Informazioni dettagliate sull'esame scritto sono riportate nel catalogo degli obiettivi didattici di shqa (visione schematica secondo l'allegato a pag. 6). Il catalogo è ottenibile presso shqa.

**Parte 2 dell'esame: esame orale "Condurre colloqui di consulenza con professionisti della sanità", 30 minuti per la preparazione, 30 minuti per l'esame in forma di un colloquio di consulenza simulato e successivo colloquio domanda-risposta**

Nella sede d'esame viene presentato alle candidate e ai candidati un caso d'esame su "Condurre colloqui di consulenza con professionisti della sanità". Hanno a disposizione 30 minuti per affrontare il caso e gli incarichi e preparare un colloquio di consulenza e un colloquio tecnico di 15 minuti ciascuno.

Al termine della preparazione viene condotto per 30 minuti un colloquio di consulenza simulato e un colloquio domanda-risposta con due periti in relazione al caso d'esame. Non viene più condotto alcun colloquio medico con un medicamento omologato.

La materia d'esame si basa sui criteri di prestazione nel campo di competenze operative A "Condurre colloqui di consulenza con professionisti della sanità" (vedere Panoramica delle competenze operative professionali 2016, pagina 8).

**Parte 3 dell'esame: esame orale "Informazione e consulenza a gruppi della sanità", 60 minuti per la preparazione, 30 minuti per l'esame (10 minuti di presentazione, mentre il tempo restante è dedicato al colloquio domanda-risposta)**

Nella sede d'esame viene presentato alle candidate e ai candidati un caso d'esame su "Informazioni e consulenza a gruppi della sanità". Hanno a disposizione 60 minuti per affrontare il caso e gli incarichi e preparare una presentazione di 10 minuti e un colloquio tecnico di 20 minuti.

Dopo la preparazione viene tenuto l'esame. La candidata o il candidato presenta le soluzioni secondo gli incarichi ricevuti. Nel tempo restante dopo la presentazione, che è rivolta a personale tecnico misto proveniente, ad esempio, dai settori dell'economia, della medicina (con le sue diverse discipline) e della farmacia, segue un colloquio in forma di domanda-risposta con due perite o periti in relazione agli aspetti pratici della professione di specialista farmaceutica/specialista farmaceutico nel lavoro di collaborazione con reti di medici, HMO, gruppi di medici e di ospedali e gruppi d'acquisto nel settore ambulatoriale e stazionario.

La materia d'esame si basa sui criteri di prestazione nel campo di competenze operative B "Informazioni e consulenza a gruppi della sanità" (vedere Panoramica delle competenze operative professionali 2016, pagina 8).

**Parte 4 dell'esame: esame orale "Pianificare le misure nel campo del lavoro", 60 minuti per la preparazione, 30 minuti per l'esame in forma di colloquio domanda-risposta**

Nella sede d'esame viene presentato alle candidate e ai candidati un caso d'esame unitamente a dati sulla "Pianificare le misure nel campo del lavoro" (management nel campo del lavoro). Hanno a disposizione 60 minuti per affrontare il caso e gli incarichi e preparare un colloquio tecnico di 30 minuti.

Dopo la preparazione si svolge un colloquio domanda-risposta di 30 minuti di durata con due perite o periti in relazione al caso d'esame.

La materia d'esame si basa sui criteri di prestazione nel campo di competenze operative C "Pianificare le misure nel campo del lavoro" (vedere Panoramica delle competenze operative professionali 2016, pagina 8).

**Le prescrizioni relative al caso devono essere rigorosamente rispettate e non possono essere cambiate in alcuna delle tre parti dell'esame orale.**

3.13 Prima di iniziare ogni esame le candidate e i candidati devono provare la propria identità mediante un documento ufficiale.

3.14 Documenti e ausili ammessi per l'esame orale:

Gli unici ausili ammessi sono: blocco note (cartaceo), penne per scrivere, orologio o sveglia analogica, calcolatrice tascabile con funzioni di base e un appropriato dizionario cartaceo per le candidate e i candidati di lingua italiana che sostengono l'esame in lingua tedesca o francese.

Sono esclusi altri dispositivi elettronici di qualsiasi tipo, p. es. telefoni mobili, Smart Watch, computer, tablet, fotocamere digitali e registratori di qualsiasi tipo. Coloro i quali durante l'esame hanno con sé o utilizzano altri ausili diversi da quelli ammessi vengono esclusi dall'esame. Questo divieto è valido dall'entrata nell'edificio GZI prima del primo esame, fino all'uscita dal fabbricato dopo l'ultimo esame. Il divieto è valido per tutto il complesso di edifici di Nottwil (GZI, CSP, hotel per i seminari, incl. garage per il parcheggio e posti pubblici).

Nella parte 3 dell'esame "Informazione e consulenza a gruppi della sanità" è inoltre ammesso l'impiego di pellicole flip-on per flipchart e relativi pennarelli messi a disposizione.

**3.2 Criteri di prestazione**

La materia che può essere esaminata corrisponde alla figura professionale secondo il punto 1.1 del regolamento d'esame e ai campi di competenze operative da A a C. I criteri di prestazione indicati nei campi di competenze operative definiscono il contenuto e il livello degli esami.

Nella valutazione della prestazione degli esami orali vengono considerate solo le affermazioni orali.

**3.3 Sorveglianza dell'esame**

Ai fini dell'assicurazione qualità l'esame può essere sorvegliato da rappresentanti della SEFRI (Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione) e/o

della commissione d'esame. Il loro rifiuto non è possibile né da parte dei candidati né dei gruppi di esperti.

### **3.4 Riservatezza**

Le candidate e i candidati, nonché le perite e i periti mantengono l'assoluta riservatezza dell'esame prima e dopo il suo svolgimento. L'inoltro di domande, compiti o soluzioni dell'esame è vietato.

### **3.5 Ricorsi**

Il memorandum redatto dalla SEFRI concernente i ricorsi può essere consultato nel seguente sito Internet: <http://www.sbf.admin.ch>

## **swiss health quality association (shqa)**

lic. iur. Barbara Schärer,  
presidente della commissione d'esame

Prof. em. Dr. med. Dieter Conen,  
vicepresidente della commissione d'esame

Zugo, 17 agosto 2015

**Allegato alle direttive inerenti al regolamento d'esame per l'esame professionale di  
"Specialista farmaceutica/specialista farmaceutico"**

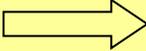
<b>Panorama del catalogo degli obiettivi didattici</b>	pag. 7
<b>Panoramica delle competenze operative professionali</b>	pag. 8
<b>Campi di competenze operative A – C</b>	pag. 9-17

**Allegato alle direttive inerenti al regolamento d'esame per l'esame di professione di specialista farmaceutica/specialista farmaceutico**

Obiettivi di apprendimento per l'esame scritto	Ponderazione complessiva	Livello degli obiettivi di apprendimento			Quantità
		Conoscenza	Comprensione	Applicazione	
Totale domande d'esame					90
<b>1. Fondamenti etici e giuridici*</b>	<b>15 %</b>	<b>45 %</b>	<b>25 %</b>	<b>30 %</b>	<b>13</b>
1. 1. Legge sugli agenti terapeutici (LATER) & Ordinanza sulla pubblicità dei medicinali (OPuM) & Ordinanza concernente l'integrità e la trasparenza nel settore degli agenti terapeutici (OITAT) & Ordinanza sui medicinali (OM)	25 %	60 %	20 %	20 %	3-4
1. 2. Legge federale sull'assicurazione malattie (LAMal) & Ordinanza sull'assicurazione malattie (OAMal) & Ordinanza sulle prestazioni (OPre)	25 %	60 %	20 %	20 %	3-4
1. 3. Codice farmaceutico (CF) & Codice di cooperazione farmaceutica (CCF)	25 %	40 %	30 %	30 %	3-4
1. 4. Autorità	25 %	20 %	30 %	50 %	3-4
<b>2. Informare e consigliare correttamente</b>	<b>65 %</b>	<b>71 %</b>	<b>24 %</b>	<b>5 %</b>	<b>59</b>
2. 1. Farmacodinamica	11 %	70 %	29 %	1 %	7
2. 2. Farmacocinetica	21 %	58 %	24 %	18 %	12
2. 3. Anatomia, fisiologia, patofisiologia	53 %	80 %	20 %	0 %	31
2.3.01. Sistema nervoso	10 %	97 %	3 %	0 %	3
2.3.02. Sistema endocrino	5 %	85 %	15 %	0 %	1
2.3.03. Sistema cardiovascolare	25 %	77 %	23 %	0 %	8
2.3.04. Tratto respiratorio	10 %	76 %	24 %	0 %	3
2.3.05. Tratto gastrointestinale	15 %	70 %	30 %	0 %	5
2.3.06. Sistema urogenitale	10 %	73 %	27 %	0 %	3
2.3.07. Sistema muscolo-scheletrico	2 %	79 %	21 %	0 %	1
2.3.08. Dermatologia	3 %	79 %	21 %	0 %	1
2.3.09. Oftalmologia	2 %	80 %	20 %	0 %	1
2.3.10. Oncologia	6 %	100 %	0 %	0 %	2
2.3.11. Malattie infettive	5 %	80 %	20 %	0 %	1
2.3.12. Sistema immunitario	5 %	88 %	12 %	0 %	1
2.3.13. Dolore	2 %	80 %	20 %	0 %	1
2.4. Studi clinici	10 %	69 %	22 %	9 %	6
2.5. Termini specialistici del settore medico	5 %	28 %	67 %	5 %	3
<b>3. Mercato farmaceutico*</b>	<b>10 %</b>	<b>67 %</b>	<b>20 %</b>	<b>13 %</b>	<b>9</b>
3.1. Sistema sanitario	10 %	80 %	20 %	0 %	1
3.2. Unioni professionali, organizzazioni professionali, associazioni	30 %	90 %	8 %	2 %	3-4
3.3. Distribuzione dei prodotti farmaceutici	30 %	45 %	32 %	23 %	3-4
3.4. Conteggio dei costi nel sistema sanitario	30 %	60 %	20 %	20 %	3-4
<b>4. Economia aziendale</b>	<b>10 %</b>	<b>53 %</b>	<b>40 %</b>	<b>7 %</b>	<b>9</b>
4.1. Concetti base di economia aziendale	50 %	60 %	40 %	0 %	4
4.2. Prezzo	20 %	50 %	50 %	0 %	2
4.3. Ricerca di mercato	30 %	44 %	32 %	24 %	3

\*adattato in base alla decisione della commissione d'esame l'8 settembre 2022

## Panoramica delle competenze operative professionali 2016

 <b>Campi di competenze operative</b>		<b>Competenze operative professionali</b> 						
		1	2	3	4	5	6	7
A	<b>Condurre colloqui di consulenza con professionisti della sanità</b>	Programmare, condurre ed elaborare le visite secondo le prescrizioni, assistere i clienti con competenza. Stringere contatti duraturi, diventare il primo referente	Preparare i colloqui secondo gli obiettivi; a questo scopo, preparare o aggiornare la documentazione necessaria	Riconoscere rapidamente le esigenze dei professionisti e informare in maniera equilibrata, presentare al cliente soluzioni utili	Illustrare ai professionisti il contributo del medicamento al successo terapeutico, accogliere le domande e gestire con cautela	Valutazione e stima di potenziali nuovi clienti con conseguente acquisizione; presentare e introdurre i nuovi prodotti e gli ampliamenti delle indicazioni sul mercato	Tenere d'occhio gli sviluppi del mercato, e con esperienza trarre le opportune conclusioni per il settore e l'azienda e reagire tempestivamente ai cambiamenti	Organizzazione di corsi locali di perfezionamento, frequenza di congressi e studio autonomo per il proprio perfezionamento
B	<b>Informazione e consulenza a gruppi della sanità</b>	Riconoscere diverse forme e tipi di reti e gruppi (acquisto) incl. le loro esigenze e organizzarne l'elaborazione	Organizzazione e gestione dei contatti dei gruppi e mantenere e/o ampliare il volume di affari	Sviluppare, presentare e attuare misure per la cura delle reti e gruppi (acquisto)	Avviare e partecipare alle trattative con reti e gruppi	Collaborare con esperte ed esperti qualificati interni ed esterni	Tenere d'occhio gli sviluppi del mercato, e con esperienza trarre le opportune conclusioni per il settore e l'azienda e reagire tempestivamente ai cambiamenti	Organizzazione di corsi locali di perfezionamento, studio autonomo per il proprio perfezionamento
C	<b>Pianificare le misure nel campo del lavoro</b>	Realizzare, aggiornare e interpretare regolarmente le informazioni, i dati e gli sviluppi rilevanti	Creare e attuare attività e un piano di misure in base alle prescrizioni relative agli obiettivi, ai contatti, al settore e alle esigenze del cliente	Pianificare i viaggi in modo efficiente e nel rispetto dell'ambiente	Tenere d'occhio gli sviluppi del mercato, e con esperienza trarre le opportune conclusioni per il settore e l'azienda e reagire tempestivamente ai cambiamenti			

## **A Condurre colloqui di consulenza con professionisti della sanità**

### **Descrizione del campo di competenze operative**

Il compito principale delle specialiste farmaceutiche e degli specialisti farmaceutici consiste nel fornire informazioni e consulenza competenti agli Healthcare Professionals (HCP) professionisti, in particolare a medici e farmacisti che operano in ambito ambulatoriale e ospedaliero e ad altri professionisti. Le forme d'interazione più frequenti sono il colloquio personale sul posto presso il cliente o, in occasione di congressi o di corsi specializzati. Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici preparano individualmente le visite presso i clienti, definendo gli obiettivi e una procedura approssimativa basata su questi ultimi. La maggior parte delle visite viene programmata e concordata anticipatamente.

Durante il colloquio, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici sondano le esigenze dei clienti e le soddisfano. Essi impiegano la documentazione aziendale in base alla situazione.

Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici vengono confrontati dai clienti con questioni mediche. Se non sono in grado o non sono autorizzati a rispondere personalmente, inoltrano la questione all'ufficio interno competente e si accertano che il cliente riceva una risposta. Inoltre, le competenze tecniche e la completa conoscenza dei clienti delle specialiste farmaceutiche e degli specialisti farmaceutici consentono loro di ponderare sia le esigenze del cliente sia gli interessi dell'azienda, al fine di adottare le decisioni più adeguate. Pertanto, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici costituiscono l'anello di congiunzione fra l'azienda e i clienti.

Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici si fanno carico delle richieste di supporto e le inoltrano all'ufficio competente interno all'azienda. Inoltre, garantiscono che nella gestione vengano coinvolte le persone responsabili e il cliente riceva una risposta entro il termine concordato.

### **Contesto**

Fra i clienti delle specialiste farmaceutiche e degli specialisti farmaceutici figurano i professionisti medici ed economici che operano in ambito ospedaliero e ambulatoriale (per es., medici, farmacisti, acquirenti di prestazioni). Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici forniscono assistenza anche alle reti di medici e di ospedali integrati a livello orizzontale o verticale e alle loro combinazioni. Nel loro ambito di responsabilità si occupano di (gruppi di) clienti o aree geografiche ben definiti. Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici rappresentano i prodotti e i servizi dell'azienda e si impegnano a favore di questa e dei suoi obiettivi. Inoltre, programmano autonomamente o su richiesta le visite e le attività, impiegando la documentazione adeguata della loro azienda e prestando attenzione a un utilizzo sostenibile di risorse. Nei rapporti con i clienti, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici sono gentili e hanno un aspetto curato. Rispettano le regole che si impongono in questo contesto e attraverso la professionalità del proprio lavoro assicurano nel tempo la disponibilità dei clienti all'accoglienza. I colloqui con i clienti si svolgono spesso presso l'ambulatorio o nell'ospedale dove questi ultimi svolgono la propria attività. Ciò richiede viaggi frequenti da parte delle specialiste farmaceutiche e degli specialisti farmaceutici (con mezzi di trasporto pubblici, con la propria auto o con entrambi).

Per svolgere le proprie attività, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici dispongono di ampie conoscenze tecniche di medicina, sicurezza dei medicinali, farmacologia, diritto sull'assicurazione malattia e diritto in materia di agenti terapeutici, etica (incl. il codice farmaceutico, il codice di cooperazione farmaceutica e i codici del corpo medico: le linee guida SAMW, H+ Code of Conduct, regolamento GSASA per il perfezionamento), economia aziendale e sistema sanitario svizzero. Essi sono aggiornati sui grandi sviluppi in materia di sistema sanitario svizzero e mercato farmaceutico. Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici comunicano abilmente con vari professionisti, esprimendosi verbalmente e per iscritto in maniera comprensibile. Instaurano nuovi rapporti. Essi sono responsabili del mantenimento dell'attuale scambio commerciale e dell'introduzione di nuovi medicinali e di nuove indicazioni. Ai fini della loro attività, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici impiegano in modo mirato la documentazione messa a

disposizione dall'azienda, i materiali, gli strumenti tecnici ICT (Information-, Communication Technology) e un'adeguata tecnica operativa.

Le continue modifiche del sistema sanitario e gli sviluppi delle terapie impongono alle specialiste farmaceutiche e agli specialisti farmaceutici di informarsi costantemente sugli ultimi cambiamenti in materia di regolamenti e concorrenza. Queste informazioni acquisite confluiscono nella preparazione e nell'esecuzione della gestione del mercato e dei colloqui con i clienti.

Nella gestione delle richieste mediche e di supporto, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici sono consapevoli della portata della loro competenza decisionale. In base alle situazioni, coinvolgono altri professionisti o superiori. Nella gestione, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici tengono conto delle prescrizioni legali, etiche e aziendali.

Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici implementano il loro ampio know-how anche nei campi di competenze operative "Pianificare le misure nel campo del lavoro" e "Informazione e consulenza a gruppi della sanità". Un ulteriore collegamento di questi campi di competenze operative è costituito dalle conoscenze sulle continue modifiche del sistema sanitario e del mercato farmaceutico svizzero.

Competenze operative professionali	Ulteriori disposizioni tematiche / obiettivi / contenuti	Criteri di prestazione
A1 – Conoscere e comprendere i clienti	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici dispongono di una completa comprensione (di settore) dei loro clienti	<p>Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- programmano le visite secondo le prescrizioni e i criteri stabiliti dall'azienda (segmentazione/targeting) di un utilizzo sostenibile delle risorse;</li> <li>- acquisiscono una completa comprensione delle aspettative e delle esigenze dei loro clienti, per diventare un apprezzato partner;</li> <li>- formulano l'obiettivo/gli obiettivi della visita del cliente;</li> <li>- decidono il tipo di preparazione in base all'obiettivo della visita al cliente;</li> <li>- scelgono la documentazione e i materiali più adeguati messi a disposizione dall'azienda, tenendo conto delle disposizioni normative;</li> <li>- si preparano accuratamente a ogni visita al cliente;</li> <li>- aggiornano le proprie conoscenze sul medicamento secondo l'ultima informazione professionale pubblicata da Swissmedic (per es., indicazioni, effetti, profilo degli effetti collaterali, interazioni con altri medicinali), distinzione rispetto ad altre terapie medicamentose.</li> <li>- informano e offrono consulenza ai clienti secondo le prescrizioni dell'azienda;</li> <li>- attuano procedure adeguate e tecniche di domande e di argomentazione in base al cliente e all'obiettivo del colloquio;</li> <li>- soddisfano con gli argomenti le esigenze dei clienti;</li> <li>- spiegano al cliente le indicazioni, gli effetti, il profilo degli effetti collaterali, le possibili interazioni con altri medicinali e la distinzione rispetto ad altre terapie medicamentose;</li> <li>- illustrano il contributo dei medicinali al successo terapeutico e nel corso del trattamento;</li> <li>- possono dare competenti informazioni ai clienti sulla procedura di omologazione secondo la legge sugli agenti terapeutici e sulla procedura e sullo stato di remunerazione secondo la legge sull'assicurazione malattie;</li> <li>- dispongono di una comprensione ampia e profonda degli influenzatori e dei decisori nell'ambito geografico di responsabilità, incl. la rete del settore ambulatoriale e ospedaliero nel settore terapeutico;</li> </ul>
A2 – Programmare, preparare, condurre ed elaborare le visite secondo le prescrizioni	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici organizzano le visite al cliente.	
A3 – Definire gli obiettivi del colloquio	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici definiscono gli obiettivi del colloquio per la visita al cliente.	
A4 – Preparare i colloqui: aggiornare le informazioni e i documenti rilevanti per i colloqui	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici aggiornano le proprie conoscenze sul cliente facendo riferimento al colloquio programmato.	
A5 – Riconoscere rapidamente le esigenze dei professionisti	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici riconoscono rapidamente le esigenze dei clienti e le affrontano con argomenti.	
A6 – Fornire ai professionisti informazioni ampie ed equilibrate sui medicinali	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici informano i professionisti della sanità sui vari aspetti dei medicinali.	
A7 – Illustrare ai professionisti il contributo del medicamento al successo terapeutico e nel corso del trattamento	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici conducono colloqui con i professionisti della sanità con l'obiettivo di convincerli dei benefici del medicamento.	

Vedere pagina successiva

Continuazione dalla pagina precedente		
<p>A8 – Ricevere e gestire le richieste (mediche) secondo le prescrizioni</p>	<p>Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici gestiscono e rispondono puntualmente alle richieste nell'ambito delle prescrizioni legali e aziendali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ponderano le esigenze dei clienti e gli interessi dell'azienda;</li> <li>- hanno un aspetto curato;</li> <li>- gestiscono le richieste mediche dei clienti autonomamente o ricorrendo al supporto tecnico in base al livello di difficoltà;</li> <li>- si attengono a tutte le SOP (Standard Operating Procedures, Procedure Operative Standard) vincolanti;</li> </ul>
<p>A9 – Valutare, stimare e acquisire nuovi clienti, presentare e introdurre nel mercato nuovi prodotti e nuove indicazioni</p>	<p>Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici effettuano una stima dei clienti, li assistono e li acquisiscono e introducono nuovi prodotti e nuove indicazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- accolgono le richieste di supporto con professionalità;</li> <li>- inoltrano le richieste di supporto all'ufficio competente interno all'azienda;</li> <li>- informano tempestivamente il cliente sul risultato dei chiarimenti della richiesta di supporto (approvazione, proposta alternativa, rifiuto);</li> </ul>
<p>A10 - Tenere d'occhio gli sviluppi del mercato, e con esperienza trarre le opportune conclusioni per il settore</p>	<p>Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici osservano il mercato e adattano di conseguenza la loro gestione del mercato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rispettano i requisiti di qualità, le prescrizioni legali e i codici dell'industria (codice farmaceutico, codice di cooperazione farmaceutica) e del corpo medico (es. linee guida SAMW, H+ Code of Conduct);</li> <li>- inoltrano i reclami, le segnalazioni di farmacovigilanza (Adverse Events) e i suggerimenti per il miglioramento dei prodotti (sicurezza, la qualità e le risorse, quali ad esempio Clean Production, sostituzione di sostanze fossili con materie prime non fossili e altre) all'ufficio competente interno all'azienda;</li> </ul>
<p>A11 - Organizzazione di corsi, frequenza di congressi e studio autonomo per il proprio perfezionamento</p>	<p>Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici organizzano eventi e si perfezionano continuamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osservano il mercato e riferiscono all'azienda i cambiamenti importanti, ne traggono tempestivamente le conclusioni per la loro gestione del mercato;</li> <li>- introducono sul mercato nuovi medicinali e/o nuove indicazioni secondo le prescrizioni dell'azienda e ampliano la loro quota di mercato;</li> <li>- organizzano autonomamente o secondo le prescrizioni corsi a carattere di perfezionamento;</li> </ul>
<p><b>Competenze personali / sociali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affidabilità</li> <li>• Perseveranza</li> <li>• Autonomia</li> <li>• Maniere curate</li> <li>• Capacità organizzativa</li> <li>• Capacità di comunicazione</li> <li>• Resistenti e flessibili</li> <li>• Mentalità lungimirante</li> <li>• Flessibilità</li> <li>• Empatia (capacità di immedesimazione)</li> <li>• Comportamento etico</li> <li>• Orientamento al cliente</li> <li>• Orientamento alle soluzioni</li> <li>• Accuratezza</li> </ul>		

## **B** Informazione e consulenza a gruppi della sanità

### Descrizione del campo di competenze operative

Fra i compiti principali delle specialiste farmaceutiche e degli specialisti farmaceutici figurano, oltre all'interazione con i singoli professionisti, sempre più anche l'informazione, la consulenza e l'assistenza a gruppi, a reti di fornitori di base e di specialisti, HMO, reti ospedaliere (e loro combinazioni), gruppi d'acquisto e reti di assistenza integrata.

Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici stringono contatti con gli interlocutori, per es. con il personale dei reparti tecnici o amministrativi di questi gruppi e reti. Essi valutano e chiariscono le loro esigenze e offrono pacchetti di prodotti e servizi completi, eventualmente dopo avere consultato l'ufficio competente interno all'azienda. Ampliano e gestiscono la rete di contatti all'interno di questi gruppi e reti in modo graduale, creando così i presupposti per l'instaurazione di rapporti sostenibili e duraturi con i clienti e per l'ampliamento del volume di affari.

Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici si perfezionano continuamente nel loro campo di specializzazione. Essi aggiornano le loro conoscenze specialistiche con lo studio autonomo e con la frequenza di corsi di perfezionamento interne all'azienda o esterne.

### Contesto

L'assistenza ai gruppi e reti di cui sopra che operano in ambito ambulatoriale e ospedaliero acquisisce un'importanza sempre maggiore. Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici osservano attentamente i cambiamenti di questo mercato e della struttura della clientela e tengono conto di queste informazioni nel piano delle attività, per la cura del loro portafoglio di prodotti (prodotti già disponibili, nuovi principi attivi e nuove indicazioni).

Se compaiono cambiamenti nelle reti e nei gruppi, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici informano tempestivamente l'azienda e verificano le proprie attività, ivi compreso l'impiego delle risorse. Propongono ai loro superiori misure appropriate per questi gruppi di clienti e all'occorrenza creano piani di azione specifici. L'esatto adeguamento delle misure alle esigenze e al potenziale del gruppo target è di fondamentale importanza. Per la presentazione dei loro prodotti e servizi agli organi, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici si preparano adeguatamente, ricorrono a un eventuale supporto tecnico e attuano tecniche di presentazione adeguate alla situazione.

Con la loro professionalità e il loro orientamento al cliente, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici contribuiscono alla reputazione della loro azienda. Attraverso le loro attività stringono nuovi contatti con gruppi e reti, ma curano anche le relazioni esistenti. Sostengono la programmazione e la realizzazione di attività di aggiornamento.

All'occorrenza collaborano con altre persone della propria azienda o propongono il coinvolgimento di esperti qualificati esterni. In tutte le attività, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici rispettano i codici applicabili e le disposizioni legali e aziendali.

Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici implementano il loro vasto know-how e le conoscenze di mercato nei campi di competenze operative "Condurre colloqui di consulenza con professionisti della sanità" e "Pianificare le misure nel campo del lavoro". Un ulteriore collegamento di questi campi di competenze operative è costituito dalle conoscenze sulle attuali modifiche del sistema sanitario e del mercato farmaceutico svizzero.

Competenze operative professionali	Ulteriori disposizioni tematiche / obiettivi / contenuti	Criteri di prestazione
B1 – Riconoscere diversi tipi e forme di gruppi e reti e adattare di conseguenza la gestione del mercato	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici conoscono i gruppi e le reti e adattano di conseguenza la loro gestione di mercato.	<p>Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spiegano il funzionamento di gruppi e reti, classificano diversi attori nel loro portafoglio clienti e adeguano di conseguenza la loro elaborazione del mercato;</li> <li>- stringono contatti in modo proattivo con gruppi e reti e acquisiscono nuovi gruppi e reti;</li> <li>- preparano le misure adeguate per la gestione dei clienti già disponibili (per es., visite e presentazioni, misure per il mantenimento o l'ampliamento dei volume di affari);</li> <li>- tengono conto degli aspetti rilevanti soprattutto per la programmazione delle visite ai clienti nelle reti e nei gruppi, incluso l'utilizzo sostenibile delle risorse.</li> <li>- organizzano trattative con professionisti medici, farmaceutici e amministrativi che operano in ambito ambulatoriale e ospedaliero ed eventualmente vi partecipano;</li> <li>- si preparano in modo mirato ai compiti di rappresentanza, per es., alle attività di aggiornamento e di creazione di reti e vi interagiscono con i professionisti</li> <li>- sostengono i responsabili presso il cliente e l'azienda nella programmazione e realizzazione di attività di aggiornamento;</li> <li>- presentano i loro prodotti e servizi agli organi e attuano adeguate tecniche di presentazione e trattativa;</li> <li>- all'occorrenza collaborano con esperti qualificati esterni o colleghe e colleghi dell'azienda;</li> <li>- osservano il mercato e riferiscono all'azienda i cambiamenti importanti, ne traggono tempestivamente le conclusioni per la loro gestione del mercato;</li> <li>- curano il portafoglio di prodotti (prodotti già disponibili, nuovi principi attivi, nuove indicazioni) e ampliano la loro quota di mercato;</li> <li>- organizzano assieme ai clienti corsi di perfezionamento;</li> <li>- si perfezionano continuamente in maniera autonoma, tra l'altro mediante lo studio della letteratura specializzata e di comunicati mediatici nel loro settore o mediante la frequenza di conferenze a congressi e simposi</li> </ul>
B2 – Sviluppare misure adeguate per la gestione di gruppi e reti	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici decidono misure adeguate per assistere al meglio le reti.	
B3 – Stringere e curare contatti con gruppi	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici cercano attivamente e curano a lungo termine il contatto con gruppi della sanità.	
B4 – Avviare e partecipare alle trattative con reti e gruppi	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici percepiscono l'esigenza di avviare trattative o le propongono.	
B5 – Presentare i medicinali e le prestazioni a reti e gruppi	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici presentano i medicinali e le prestazioni a commissioni (indicazioni, effetti, profilo degli effetti collaterali, interazioni con altri medicinali, distinzione rispetto ad altre medicazioni e benefici).	
B6 – Collaborare con esperte ed esperti qualificati interni ed esterni	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici interagiscono con vari esperti qualificati dalla parte del cliente.	

Vedere pagina successiva

**Continuazione dalla pagina precedente**

B7 – Curare e acquisire reti e gruppi	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici curano e acquisiscono nuove reti e nuovi gruppi.	
B8 – Ricevere le richieste e le informazioni e gestirle con cautela	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici gestiscono e rispondono puntualmente alle richieste nell’ambito delle prescrizioni legali e aziendali.	
B9 – Valutare, stimare e acquisire nuovi clienti, presentare e introdurre nel mercato nuovi prodotti e nuove indicazioni	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici valutano e chiariscono il fabbisogno dei gruppi/delle reti, assistono e acquisiscono questi ultimi e curano il portafoglio dei prodotti.	
B10 - Tenere d’occhio gli sviluppi del mercato, e con esperienza trarre le opportune conclusioni per il settore	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici osservano il mercato e adattano di conseguenza la loro gestione del mercato	
B11 - Organizzazione di corsi, frequenza di congressi e studio autonomo per il proprio perfezionamento	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici organizzano eventi e si perfezionano continuamente	
<p><b>Competenze personali / sociali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affidabile</li> <li>• Autonomo</li> <li>• Perseverante</li> <li>• Maniere curate</li> <li>• Capacità organizzativa</li> <li>• Capacità di comunicazione</li> <li>• Mentalità lungimirante</li> <li>• Flessibile</li> <li>• Empatico (capacità di immedesimazione)</li> <li>• Comportamento etico</li> <li>• Orientato al cliente</li> <li>• Capace di lavorare in gruppo</li> </ul>		

## **C** Pianificare le misure nel campo del lavoro

### Descrizione del campo di competenze operative

Il successo dell'assistenza ai clienti professionisti della sanità nel settore ambulatoriale e ospedaliero, incl. gruppi e reti (conf. HK B) presuppone un'attenta analisi del mercato, delle esigenze e dei dati dei clienti e la completa programmazione territoriale (territory business plan). Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici analizzano i diversi dati di mercato per il loro ambito di responsabilità. Su tale base, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici realizzano regolarmente un piano delle visite e delle attività, che concordano con i loro superiori e attuano autonomamente. Le visite vengono concordate a medio termine in base alla disponibilità dei clienti, mentre la pianificazione del percorso viene preparata a breve termine.

Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici si perfezionano continuamente nel loro campo di specializzazione. Essi aggiornano le loro conoscenze specialistiche con lo studio autonomo e con la frequenza di corsi di perfezionamento interne all'azienda o esterne.

### Contesto

Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici preparano la gestione del mercato nell'home office (ufficio presso il proprio domicilio) o in ufficio. Aggiornano e consultano le loro attività e i dati dei clienti nel sistema (elettronico) di rapporto o di gestione delle relazioni con i clienti (CRM, Customer Relationship Management). Dispongono delle conoscenze necessarie per analizzare completamente un'area geografica (analisi territoriale) e, su questa base, elaborare le misure adeguate di elaborazione del territorio e dei clienti (piano territoriale).

La profonda conoscenza della struttura, delle esigenze e del comportamento del cliente, nonché dell'andamento del fatturato e del mercato dei prodotti propri e di quelli della concorrenza, sono i presupposti fondamentali per un'attività di successo. Queste informazioni consentono alle specialiste farmaceutiche e agli specialisti farmaceutici di pianificare e attuare con successo delle misure pratiche.

Per aggiornare e ampliare le proprie conoscenze tecniche e di mercato, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici partecipano ad attività di perfezionamento interne ed esterne all'azienda e si informano costantemente e in maniera autonoma sui nuovi sviluppi nel contesto normativo dei propri medicinali, su altre terapie e sul settore sanitario. Inoltre, ampliano il loro know-how attraverso l'analisi degli studi clinici e della letteratura specialistica. Grazie alle loro vaste conoscenze tecniche, le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici sono stimati interlocutori di professionisti della sanità.

Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici implementano le loro ampie mediche e farmaceutiche nei campi di competenze operative "Condurre colloqui di consulenza con professionisti della sanità" e "Informazione e consulenza a gruppi della sanità". Un ulteriore collegamento di questi campi di competenze operative è costituito dalle conoscenze sulle attuali modifiche del sistema sanitario e del mercato farmaceutico svizzero.

Competenze operative professionali	Ulteriori disposizioni tematiche / obiettivi / contenuti	Criteri di prestazione
C1 – Analizzare, aggiornare e interpretare regolarmente le informazioni, i dati e gli sviluppi rilevanti	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici producono autonomamente un'analisi territoriale completa e osservano continuamente i cambiamenti nella struttura del mercato e dei clienti.	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici
C2 – Creare e attuare attività e un piano di misure in base alle prescrizioni relative agli obiettivi e ai contatti e alle esigenze del cliente	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici elaborano autonomamente un piano di misure, incluso il budget (piano territoriale), lo approvano insieme all'azienda e attuano le attività che ne derivano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analizzano le esigenze dei clienti;</li> <li>- elaborano continuamente i dati e le informazioni per la loro analisi territoriale e li aggiornano periodicamente;</li> </ul>
C3 – Pianificare i viaggi in modo efficiente e nel rispetto dell'ambiente	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici preparano le loro visite ai clienti e pianificano il percorso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborano misure per il loro ambito di responsabilità sulla base delle prescrizioni relative ai gruppi target e ai contatti, delle prescrizioni aziendali e dei dati analizzati;</li> <li>- elaborano il piano di attività nel proprio ambito di responsabilità (piano territoriale) e lo aggiornano periodicamente;</li> </ul>
C4 – Aggiornare le competenze tecniche e di mercato attraverso l'analisi degli studi, della letteratura specialistica, dei comunicati mediatici e la partecipazione a eventi	Le specialiste farmaceutiche e gli specialisti farmaceutici ampliano costantemente le proprie conoscenze tecniche e di mercato e si informano in merito agli ultimi sviluppi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- svolgono attività di marketing orientato al cliente e vendita in modo efficiente e nel rispetto delle prescrizioni e ne controllano il raggiungimento degli obiettivi;</li> <li>- utilizzano correttamente il sistema (elettronico) di rapporto o CRM.</li> <li>- concordano le visite ai clienti;</li> <li>- nella programmazione delle visite ai clienti prestano attenzione a una pianificazione efficiente del percorso e a un utilizzo sostenibile delle risorse ("mobilità combinata");</li> <li>- scelgono il mezzo di trasporto più razionale;</li> <li>- si informano regolarmente sugli ultimi sviluppi (per es., riguardanti il sistema sanitario, i medicinali, le terapie e il mercato farmaceutico);</li> <li>- analizzano in modo approfondito studi clinici e letteratura specialistica;</li> <li>- ampliano e aggiornano il proprio know-how attraverso la partecipazione a congressi o attività di aggiornamento e mediante lo studio autonomo.</li> </ul>
<b>Competenze personali / sociali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affidabilità</li> <li>• Mentalità e gestione interattive e orientate ai processi</li> <li>• Autonomia</li> <li>• Maniere curate</li> <li>• Capacità di sintesi</li> <li>• Capacità organizzativa</li> <li>• Mentalità e gestione imprenditoriale</li> <li>• Capacità di comunicazione</li> <li>• Mentalità lungimirante</li> <li>• Capacità di apprendimento</li> </ul>		