

Posizione 2 B: Tiralatte

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

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

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

Situazione cliente

La cliente è una donna di 28 anni con un bambino prematuro.

Cognome / Nome / Numero

Data / Inizio / Fine

Informazioni sullo svolgimento

Il gioco di ruolo è una nuova situazione di consulenza, vale a dire che nessuna informazione proveniente da altri compiti e da altre posizioni è rilevante per la soluzione.

Il colloquio dura **circa 25 minuti** e contiene i seguenti punti (totale due colloqui posizione 2; 45 minuti):

- In precedenza: chiarimento dei ruoli esperti (chi assume quale ruolo)
- Identificazione, verifica della prescrizione, amministrazione (CM)
- GWP / Completare dossier
- Gestione della prescrizione
- Risoluzione indipendente dei problemi
- Convalida del/della farmacista
- Impiego corretto con spiegazione della durata della terapia
- Almeno 1 integratore terapeutico (prodotto, consigli)
- almeno 1 proposta di prevenzione
- Conclusione della vendita, modalità di pagamento, offerta di assistenza successiva / post-vendita

Posizione 2 B: Tiralatte

Documenti / materiali necessari

Prescrizione preparata per tiralatte

Ospedale pediatrico Neonatologia Piazza dei fiori 10 6900 Lugano	
Rp.	2.4.2025
Meier Julia, data di nascita: 5.3.2025 Via campione 20, 6900 Lugano	
Rp.	
Medela tiralatte elettrico con accessori	
Qui si trova una firma valida e und timbro del medico	

Posizione 2 B: Tiralatte

Informazioni sul gioco di ruolo

	Domanda candidato/a	Sì	Risposte esperto/a / aspettative	Commenti/osservazioni
Identificazione	Identificazione e registrazione del/della cliente	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - La cliente presenta la prescrizione per il tiralatte. - La bambina della cliente, secondo la prescrizione medica, è nata prematura alla 36^a settimana di gravidanza, può tornare a casa domani 	
	Modalità di fatturazione chiarito	<input type="checkbox"/>	<p>Nota esperto/a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limitatio soddisfatta: neonati prematuri - Pagamento a proprio carico - Necessita di una copia della prescrizione 	
	Validità controllata	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - La ricetta è valida 	
GWP/Dossier	Indicazione	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Neonati prematuri, 36^a settimana di gravidanza - La madre produce poco latte a causa dello stress 	
	Offerta di vari materiali / modelli	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiralatte a noleggio 	
	Mostrare il materiale dimostrativo	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiralatte set doppio 	
	Allergie (per esempio sul lattice)	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Nessuna 	

Posizione 2 B: Tiralatte

	Domanda candidato/a	Sì	Risposte esperto/a / aspettative	Commenti/osservazioni
GWP/Dossier	Definire la taglia - S= 21 mm - M= 24 mm (incluso nel set tiralatte) - L=27 mm	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - In ospedale è stato necessario organizzare un capezzolo per il seno della taglia S. - Ce n'è una nel set? 	
	Articolo sostitutivo / ordine per articolo mancante	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Ordinare un capezzolo taglia S se non disponibile 	
Gestione della ricetta	Modalità di fatturazione	<input type="checkbox"/>	<p>Nota esperto/a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spiegare l'assunzione dei costi: tariffa base 1°-7° giorno / noleggio giornaliero dall'8° giorno - Compilare il contratto di locazione online, o il modo in cui viene fatto in farmacia - Deposito per tiralatte (secondo la procedura di gestione della farmacia) 	
	Registrazione del prodotto - EMAp	<input type="checkbox"/>	<p>Nota esperto/a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non applicabile alla registrazione online 	
	Obbligo di prestazione - Fr. 2.31/giorno di noleggio per un massimo di 8 settimane (prorogabile una volta per altre 8 settimane in caso di indicazione medica)	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Quanto viene rimborsato dalla cassa malattia? 	

Posizione 2 B: Tiralatte

	Domanda candidato/a	Sì	Risposte esperto/a / aspettative	Commenti/osservazioni
Risoluzione	Risoluzione indipendente dei problemi	<input type="checkbox"/>	Nota esperto/a: - Deve essere in grado di essere risolto in modo indipendente	
Convalida	Convalida con il/la farmacista	<input type="checkbox"/>	Nota esperto/a: - Convalida della prescrizione da parte del/della farmacista	
Impiego	Impiego - <i>del tiralatte</i>	<input type="checkbox"/>	Nota esperto/a: - Per esprimere il latte materno e stimolare il flusso di latte	
	Istruzioni - <i>per il tiralatte</i>	<input type="checkbox"/>	Nota esperto/a: - Istruzioni per il montaggio e il fissaggio degli accessori alla pompa, la messa in funzione della pompa	
	Cura - <i>Cura del tiralatte e degli accessori</i>	<input type="checkbox"/>	Nota esperto/a: - Bollire gli accessori	
Integratore terapeutico	Integratore terapeutico adatto (almeno 1), ad es. - <i>Sacchetto per latte</i> - <i>Coppette assorbilatte</i> - <i>Tè per l'allattamento</i> - <i>Purelan</i> - <i>Riscaldare prima di tirare il latte, raffreddare dopo l'allattamento</i>	<input type="checkbox"/>	Nota esperto/a: chiedere/chiarimento se il/la candidato/a non ne parla direttamente	

Posizione 2 B: Tiralatte

	Domanda candidato/a	Sì	Risposte esperto/a / aspettative	Commenti/osservazioni
Integratore terapeutico	Informazioni necessarie sull'integratore/supplemento terapeutico	<input type="checkbox"/>		
	Giustificazione per l'integratore / il supplemento terapeutico	<input type="checkbox"/>		
Misure di prevenzione	Misura terapeutica adatta (almeno 1), ad es. <ul style="list-style-type: none"> - <i>Impacchi di cagliata per prevenire l'infiammazione del seno</i> - <i>Bollire gli accessori per prevenire le infezioni</i> - <i>Esprimere il latte in un'atmosfera calma e rilassata, ecc.</i> 	<input type="checkbox"/>	Nota esperto/a: non richiedere	
Conclusione	Ulteriori esigenze / domande aperte chiarite <ul style="list-style-type: none"> - <i>Validità della ricetta</i> - <i>Rimborso cassa malati con RX e fattura Medela</i> 	<input type="checkbox"/>		
	Offerta di assistenza successiva / post-vendita	<input type="checkbox"/>		
	Conclusione della vendita	<input type="checkbox"/>		