

NATIONAL FORUM

IOL Revolution

HIGH QUALITY VISION

DIRETTORE SCIENTIFICO: GASPARE MONACO
RESPONSABILE SCIENTIFICO: GIANLUCA RUBIOLINI

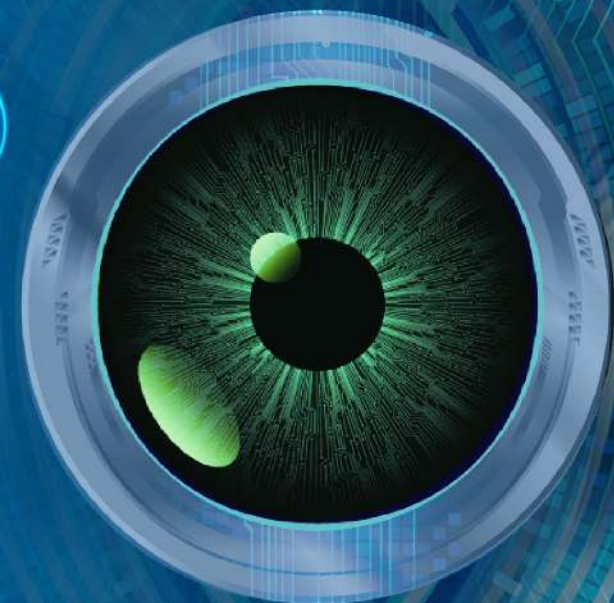
02 / 03
OTTOBRE 2026



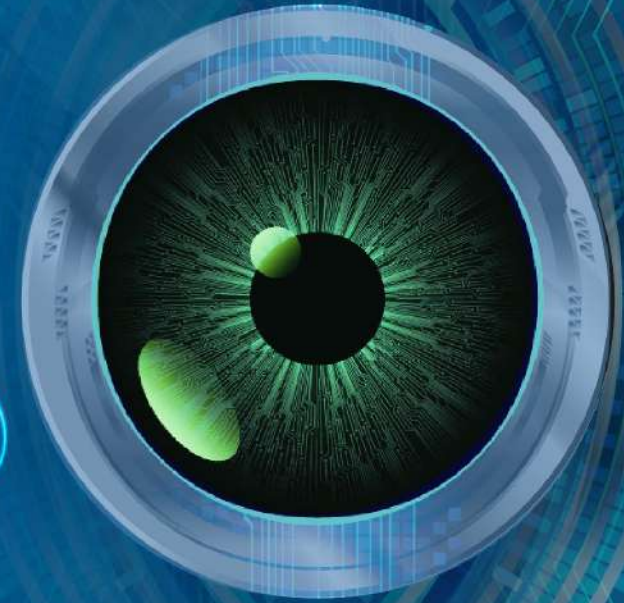
MILANO
SHERATON MILAN
SAN SIRO



IOLREVOLUTION.IT

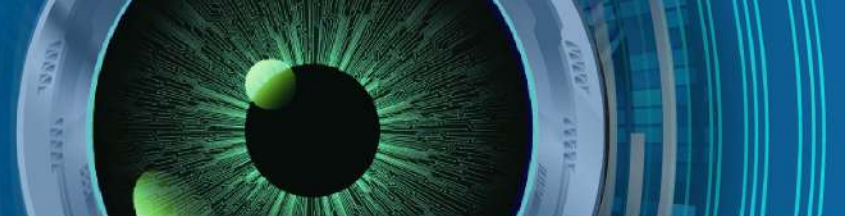


NATIONAL FORUM
IOL Revolution
HIGH QUALITY VISION



Psicologia del paziente:
il primo errore che non si può più correggere

Maria Claudia Nacci

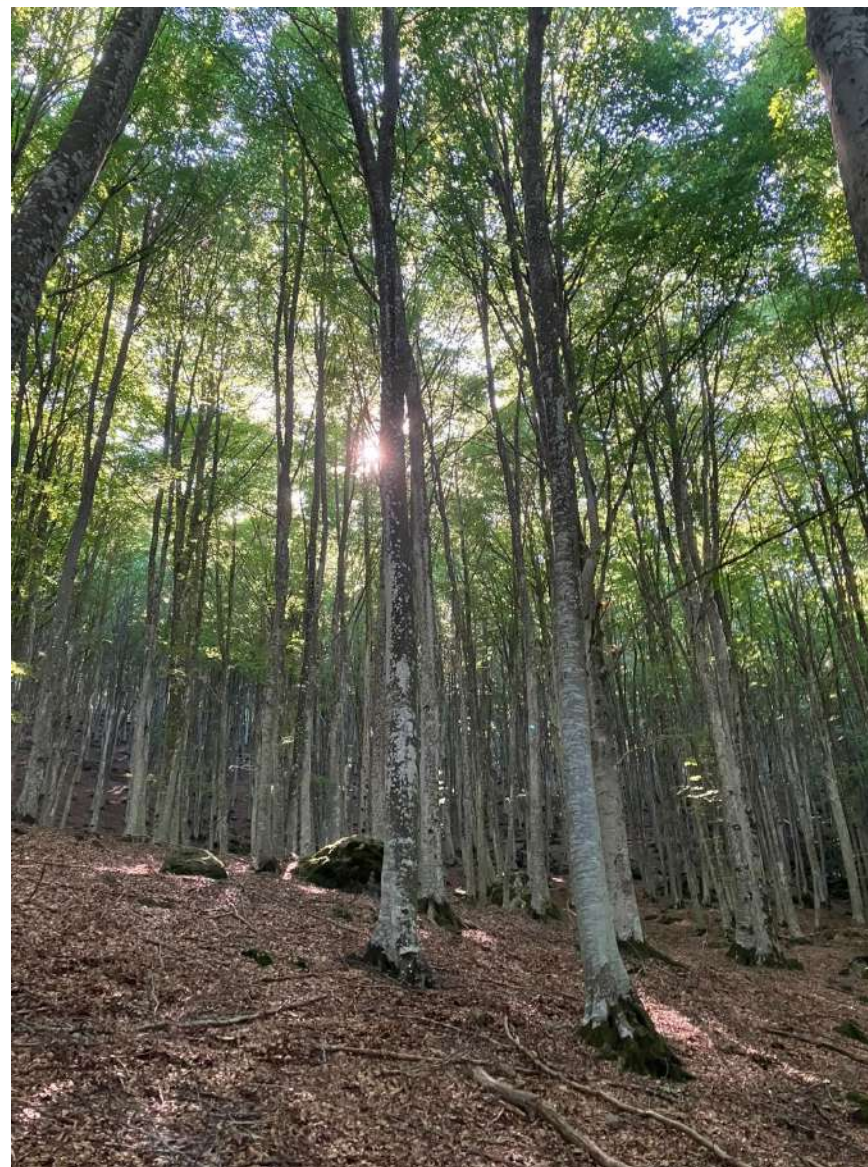


Sono qui perché...

Consulente in area Risorse Umane e
comunicazione istituzionale

Formatore su competenze manageriali

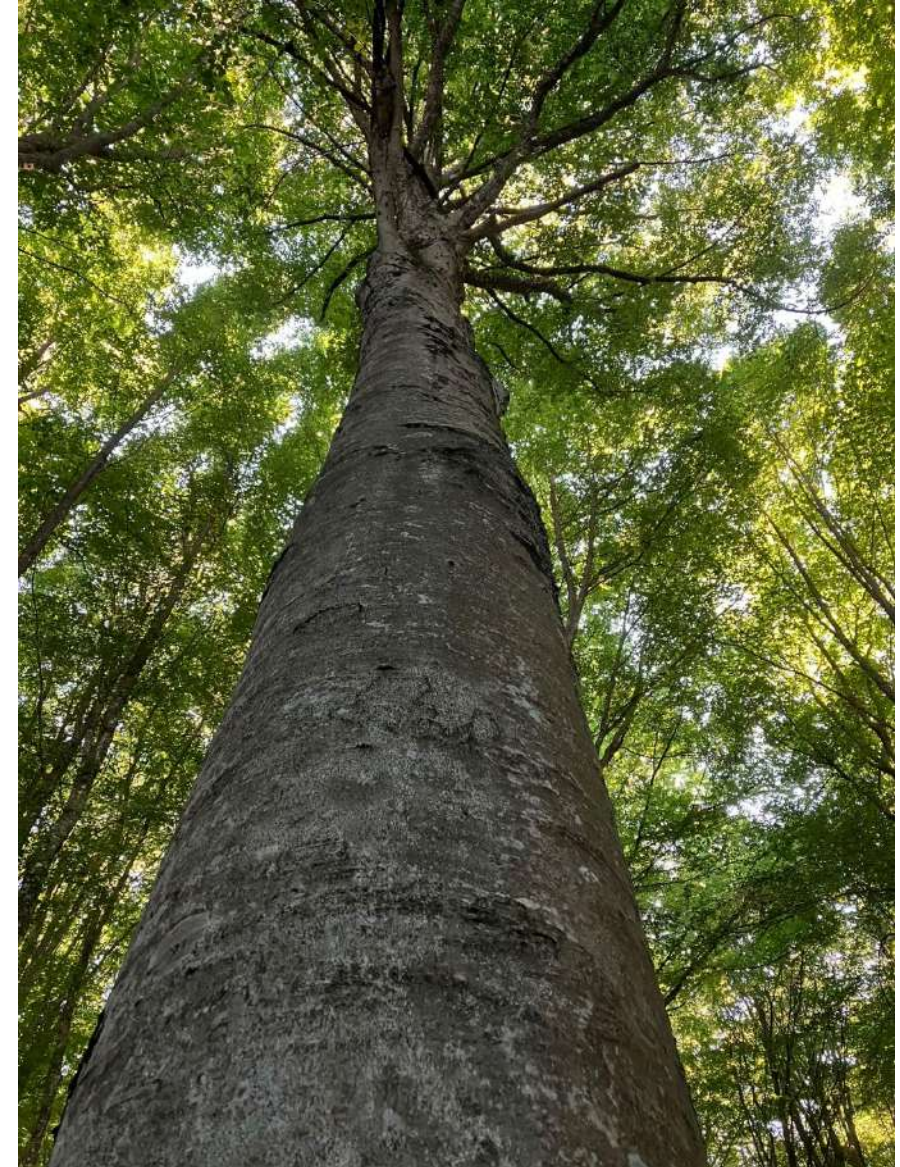
2025, operata di cataratta





*Il paziente non sceglie una lente,
non sceglie se fare o non fare un
intervento.*

*Sceglie la **vita** che potrà fare dopo
l'intervento.*





Esplorare i bisogni del paziente

Con una **comunicazione efficace**

- ❖ per tradurre il linguaggio tecnico in messaggi comprensibili
- ❖ per creare empatia, ascolto attivo e gestire le obiezioni
- ❖ per guidare in modo etico la scelta del paziente.

Con le **domande giuste.**

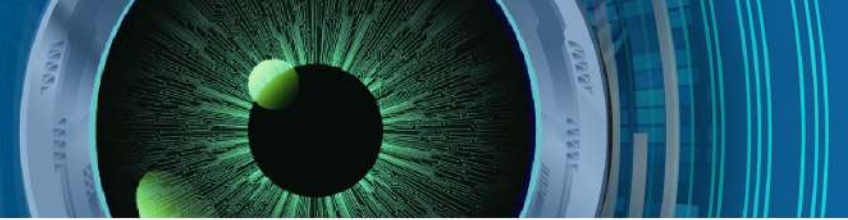




L'arte di fare domande

- Con domande strutturate
- Per supportare decisioni consapevoli
- Con focus sui bisogni del paziente





Far emergere ciò che è nascosto

1. Domanda di **scenario** - Serve a capire come vive il paziente.

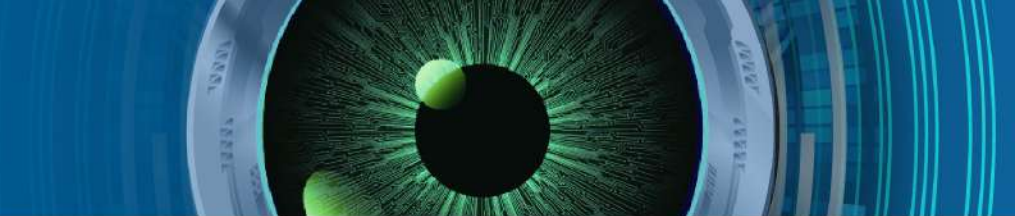
«In quali momenti della giornata la sua vista deve essere davvero perfetta? Mi descrive le attività più importanti per lei?»

2. Domanda di **priorità** - Fa emergere ciò che conta davvero e determina la qualità della vita del paziente.

«Se dopo l'intervento ci fosse un miglioramento perfetto in una sola attività, quale sarebbe quella che la renderebbe più soddisfatto?»

3. Domanda di **aspettativa** o **paura** - È la più potente, è la chiave per allineare percezione e risultato.

«Che cosa si aspetta dalla lente che impianteremo? C'è qualcosa che la preoccupa o che teme possa non andare come desidera?»

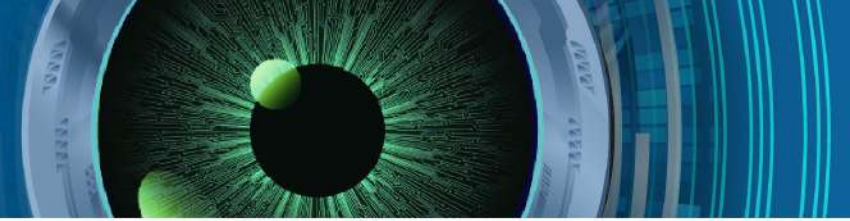


Evitare l'errore, è possibile

Una comunicazione molto tecnica e poco empatica può generare sfiducia, anche se il contenuto è corretto.

Una comunicazione empatica attiva circuiti di **fiducia**, portando il paziente a sentirsi al sicuro, valorizzato e guidato.





GRAZIE PER L'ATTENZIONE