

DIA

Workshop Latino-americano de Comunicações e Informações Médicas

28 de Novembro de 2017 | SINDUSFARMA São Paulo - SP Brasil

O Workshop Latino-americano de Comunicações e Informações Médicas DIA é um encontro organizado por profissionais de Informações Médicas e Serviço De Atendimento ao Cliente (SAC) das indústrias farmacêuticas da América Latina. Os palestrantes irão compartilhar experiências práticas sobre os atuais desafios, bem como sobre ações de sucessos e melhores práticas nos setores de Informações Médicas e SAC. Serão revisadas as abordagens locais, regionais e globais para o tema. Você terá inúmeras oportunidades para participar de discussões e interagir com colegas da indústria farmacêutica.

PRESIDENTE E CO-PRESIDENTE DO PROGRAMA:

David Bowers, PharmD

Diretor de Comunicações Médicas
PPD

Viviane M. Arid de Lima

Medical Information Regional Lead, LATAM; Global Lead, Patient Strategy
Pfizer, Brasil

COMITÊ DO PROGRAMA:

Marta Avellar

Diretora Associada de Informações Médicas – América Latina
Shire Pharmaceuticals, Brasil

Daniella Jablonka

Gerente de Operações / Comunicações Médicas
PPD, Brasil

Karen Takeuti

Medical Contact Content and Insights Lead
Bristol Myers Squibb, Brasil

Claudia Canezin

Gerente de Informações Médicas LATAM
Shire Pharmaceuticals, Brasil

DIA

800 Enterprise Road
Suite 200
Horsham, PA 19044 USA

DIAGlobal.org

AGENDA

8:00-16:15	Credenciamento			
9:00-9:05	Boas Vindas			
9:05-10:35	<p>Sessão 1 O valor das Informações Médicas - Fazendo a diferença para clientes externos e internos</p> <p>Moderador Viviane M. Arid de Lima Medical Information Regional Lead, LATAM; Global Lead, Patient Strategy Pfizer, Brasil</p> <p>Esta sessão irá discutir como as Informações Médicas podem trazer valor não apenas aos clientes externos, mas também as partes interessadas internas através de colaboração, intercâmbio científico, compartilhamento de ideias ou ajudando no informe de decisões.</p> <p>Ao fim desta sessão, os participantes serão capazes de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificar como as atividades de Informações Médicas em diferentes empresas conseguiram contribuir para o sucesso do negócio através da colaboração com as partes interessadas• Reconhecer o valor que os serviços de Informações Médicas podem trazer para clientes externos através de diferentes atividades• Construir novas formas de avaliação do valor das Informações Médicas, tanto internamente como externamente, a partir de ideias e melhores práticas <table border="0"><tr><td>O conhecimento em Informações Médicas pode prevenir problemas e antecipar tendências? Andreia Andrade Gerente de Informações Médicas Amgen, Brasil</td><td>Da ideia para a ação: Informações Médicas que geram valor. Julia Petses Líder Regional de Informações Médicas Global para as Américas Sanofi</td><td>Da ideia para a ação: Fortalecendo relações com clientes. Suzete Yazaki Yamashiro Coordenadora de Informações Médicas Bayer, Brasil</td></tr></table>	O conhecimento em Informações Médicas pode prevenir problemas e antecipar tendências? Andreia Andrade Gerente de Informações Médicas Amgen, Brasil	Da ideia para a ação: Informações Médicas que geram valor. Julia Petses Líder Regional de Informações Médicas Global para as Américas Sanofi	Da ideia para a ação: Fortalecendo relações com clientes. Suzete Yazaki Yamashiro Coordenadora de Informações Médicas Bayer, Brasil
O conhecimento em Informações Médicas pode prevenir problemas e antecipar tendências? Andreia Andrade Gerente de Informações Médicas Amgen, Brasil	Da ideia para a ação: Informações Médicas que geram valor. Julia Petses Líder Regional de Informações Médicas Global para as Américas Sanofi	Da ideia para a ação: Fortalecendo relações com clientes. Suzete Yazaki Yamashiro Coordenadora de Informações Médicas Bayer, Brasil		
10:35-11:00	Intervalo			
11:00-12:00	<p>Sessão 2 Experiência do paciente – Informações Médicas fazem a diferença para os pacientes.</p> <p>Moderador Karen Takeuti Medical Contact Content and Insights Lead Bristol Myers Squibb, Brasil</p> <p>Esta sessão focará em como as Informações Médicas podem aplicar a empatia para fornecer a informação que os pacientes precisam. Os palestrantes irão compartilhar abordagens utilizadas para fornecer respostas centradas no paciente e métodos para otimizar o Serviço de Informações Médicas para os pacientes.</p> <p>Ao fim desta sessão, os participantes serão capazes de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Envolver os pacientes através das Informações Médicas;• Detectar oportunidades para pensar “fora da caixa” sobre como a Informação Médica pode auxiliar os pacientes;• Revisar a comunicação do consumidor através das Informações Médicas. <table border="0"><tr><td>Como as Informações Médicas podem auxiliar os pacientes? Christine J.T Battistini Presidente Fundação Internacional do Mieloma – LATAM, Brasil</td><td>Como os conceitos de foco no paciente podem ser aplicados na Indústria Farmacêutica? Marcelo Alves Alvarenga, MD, MSc Chief Experience Officer Hospital Sírio-Libanês, Brazil, Brazil</td></tr></table>	Como as Informações Médicas podem auxiliar os pacientes? Christine J.T Battistini Presidente Fundação Internacional do Mieloma – LATAM, Brasil	Como os conceitos de foco no paciente podem ser aplicados na Indústria Farmacêutica? Marcelo Alves Alvarenga, MD, MSc Chief Experience Officer Hospital Sírio-Libanês, Brazil, Brazil	
Como as Informações Médicas podem auxiliar os pacientes? Christine J.T Battistini Presidente Fundação Internacional do Mieloma – LATAM, Brasil	Como os conceitos de foco no paciente podem ser aplicados na Indústria Farmacêutica? Marcelo Alves Alvarenga, MD, MSc Chief Experience Officer Hospital Sírio-Libanês, Brazil, Brazil			

AGENDA

12:00-13:00

Sessão 3

Compliance / Cenário regulatório

Moderadora

Claudia Canezin

Gerente de Informações Médicas LATAM
Shire Pharmaceuticals, Brasil

Esta sessão discutirá os desafios, experiências e melhores práticas de Compliance, direitos autorais e privacidade nas áreas de informação, comunicação e centro de atendimento médico no segmento farmacêutico.

Ao fim desta sessão, os participantes serão capazes de:

- Reconhecer a importância e a forma de manter a privacidade dos pacientes e profissionais de saúde em informações médicas;
- Descrever o motivo do uso de direitos autorais para todos os materiais e como proceder para obter essa permissão;
- Discutir as melhores práticas para manter o compliance nas áreas de informação médica e comunicação.

Privacidade

Joseph Pierce

Diretor Geral
EndPoint Technologies, Divisão da Envision Pharma Group

Direitos Autorais

Marina Laura Mirazon Jancso, MBA, MSc

Diretor Regional de Vendas LATAM
Springer Healthcare

13:00-14:30

Almoço

14:30-16:00

Sessão 4

Das operações à excelência empresarial - Melhores práticas

Moderadora

Daniella Jablonka

Gerente de Operações / Comunicações Médicas
PPD, Brasil

Esta sessão se concentrará em operações, definições e evolução do suporte empresarial à estratégia empresarial de parceiros. Os palestrantes compartilharão suas experiências no desenvolvimento de operações, como por exemplo, tipos de modelo de pessoal, modelos terceirizados/internos, globalização, ou ainda novos canais que as empresas farmacêuticas estão usando para interagir com pacientes e outros clientes.

Outro tópico importante que será explorado pelos palestrantes é o de como tornar-se estratégico para o negócio através do uso eficiente de relatórios e dados do call center.

Você ouvirá valiosos dados comparativos de abordagens estratégicas utilizadas na área de informações médicas, bem como estudos de caso de estratégias usadas por empresas farmacêuticas para tratar com êxito grandes desafios como fusões, lançamentos de produtos e recalls

Ao fim desta sessão, os participantes serão capazes de:

- Discutir as atuais práticas estratégicas utilizadas pelos centros de contato da indústria farmacêutica;
- Reconhecer estratégias bem-sucedidas adotadas pelos principais centros de informação médica para enfrentar os principais desafios;
- Identificar táticas que possam ser adotadas para melhorar a capacidade do seu centro de contato de acordo com o cenário atual.

Deise Shimiz

Gerente Central de Relacionamento
Sanofi, Brasil

Robin Gallagher

Diretor associado, Operações - Comunicações médicas
PPD

16:00-16:15

Intervalo

AGENDA

16:15-17:45

Sessão 5

Desafios e melhores práticas de Omnichannel

Moderador

David Bowers, PharmD

Diretor de Comunicações Médicas
PPD

Esta sessão se concentrará em novos canais que as empresas farmacêuticas estão usando para interagir com pacientes e outros clientes, incluindo o WhatsApp, redes sociais e agentes virtuais. Os palestrantes compartilharão estudos de caso de como novos canais foram implementados em empresas farmacêuticas, fornecendo demonstrações de novas tecnologias e compartilhando insights sobre a adoção de tecnologia pelas indústrias.

Ao fim desta sessão, os participantes serão capazes de:

- Reconhecer as tecnologias inovadoras que estão sendo adotadas pelas áreas de Informações Médicas;
- Descrever as estratégias utilizadas por outras empresas farmacêuticas para implementar com sucesso novos canais para interação com os clientes;
- Discutir como a tecnologia pode auxiliar as empresas farmacêuticas a fornecer informações médicas aos pacientes e aos profissionais de saúde.

Fabiano Colella

Gerente de Vendas e
Desenvolvimento
de Negócios
ORACLE, Brasil

Elaine Wagner Menezes

Gerente de Informações Médicas
Pfizer, Brasil

Emanuela F. Saraiva

Gerente de Farmacovigilância,
Atendimento ao Cliente e Informações
Médicas
Libbs Farmacêutica, Brasil

17:45-18:00

Encerramento

Moderadores

David Bowers, PharmD

Diretor de Comunicações Médicas
PPD

Viviane M. Arid de Lima

Medical Information Regional
Lead, LATAM; Global Lead,
Patient Strategy
Pfizer, Brasil

SAVE THE DATE!



DIA 2018

GLOBAL ANNUAL MEETING
BOSTON, MA | JUNE 24-28

DIAglobal.org/DIA2018

