



Curso Online de Implementación y desarrollo de Servicios Profesionales en la Oficina de Farmacia

Metodologías para realizar una adecuada selección, implementación, desarrollo y gestión de servicios profesionales en oficinas de farmacia.




Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Implementación y Desarrollo de Servicios Profesionales en la Oficina de Farmacia

Presentación

Por su accesibilidad y disponibilidad, la oficina de farmacia es el establecimiento sanitario más cercano para los ciudadanos, no solo para dispensarle su medicación sino para ofrecerle, además, servicios profesionales que engloban salud y bienestar.

Estas actividades deberían prestarse de manera integrada en el sistema sanitario y de forma coordinada con otros profesionales del sector para contribuir a la mejora de la salud de la población en general.

Actualmente, los servicios profesionales se desarrollan de forma gratuita en la mayor parte del territorio español. Sin embargo, a pesar de que económicamente no son rentables para la farmacia, van a permitirle una diferenciación y fidelización respecto a la competencia. Los pacientes de las oficinas de farmacia que desarrollan servicios profesionales perciben un mayor nivel de servicio. La selección de los servicios a implementar ha de ser en función del perfil de los clientes y sus necesidades.

A lo largo de este curso aprenderá y pondrá en práctica conocimientos y desarrollará competencias que pueden ayudarle a ser un profesional más preparado para la implementación y desarrollo de servicios en la oficina de farmacia.

La Formación E-learning

Con más de 30 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4 *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

Implementación y Desarrollo de Servicios Profesionales en la Oficina de Farmacia

Objetivos del curso:

- Analizar el concepto de servicios profesionales y qué tipos existen: esenciales, complementarios y colaborativos.
- Claves para implementar un servicio profesional: definición, objetivo, comunicación y valoración del servicio.
- Saber desarrollar una buena comunicación con los clientes-pacientes de nuestra farmacia para crear una relación, mantenerles informados y que se sientan escuchados.
- Saber dar la información necesaria al paciente en el servicio de indicación farmacéutica.
- Saber identificar los factores de riesgo cardiovascular y llevar a cabo la detección precoz de patologías como la diabetes.
- Conocer el método Dáder en el seguimiento farmacoterapéutico.
- Cuáles son los requisitos para la elaboración de fórmulas magistrales y preparados oficinales. Saber elaborar un SPD y a quién ofrecerle el servicio: pasos a seguir.
- Conocer el protocolo para implementar y desarrollar el servicio de cesación tabáquica: fases a seguir con el paciente.
- Requisitos necesarios para implantar el servicio de atención farmacéutica en dermofarmacia.

“ Conozca cómo, independientemente de cuáles sean los servicios que ofrece su farmacia, es básico diferenciar su implementación del tipo de comunicación a realizar con sus clientes ”

Dirigido a:

Farmacéuticos y profesionales que forman parte del equipo de una oficina de farmacia.

Implementación y Desarrollo de Servicios Profesionales en la Oficina de Farmacia

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

5 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Implementación y Desarrollo de Servicios Profesionales en la Oficina de Farmacia

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Los servicios profesionales

4 horas

La cartera de servicios profesionales en la oficina de farmacia se define como las diferentes actividades sanitarias, independientes entre sí, con estructura, definición, objetivos, procedimientos consensuados y sistemas de documentación, que se desarrollan en el interior de la farmacia comunitaria por parte del personal que realiza su trabajo en la misma.

1.1. Definición y tipos de servicios profesionales.

1.2. Servicios esenciales:

- 1.2.1. Adquisición, custodia, conservación y dispensación de los medicamentos y productos sanitarios.
- 1.2.2. Vigilancia, control y custodia de las recetas dispensadas.
- 1.2.3. Garantía de la atención farmacéutica.
- 1.2.4. Dispensación de medicamentos y productos sanitarios.
- 1.2.5. Indicación farmacéutica.
- 1.2.6. Detección y notificación de efectos adversos.
- 1.2.7. Educación en hábitos de vida saludables.

1.3. Servicios complementarios:

- 1.3.1. Identificación de factores de riesgo cardiovascular.
- 1.3.2. Identificación precoz de patologías.

1.4. Servicios colaborativos.

MÓDULO 2. Plan de desarrollo de un servicio en la oficina de farmacia

4 horas

La implementación y desarrollo de servicios profesionales en la farmacia aporta un gran valor al paciente y los beneficios que se obtienen repercuten tanto en él como en la farmacia. El desarrollo de estos servicios hace que las farmacias se especialicen y sus pacientes mejoren su estado de salud a corto y medio plazo.

2.1. Definición del servicio a desarrollar:

- 2.1.1. Funciones del responsable del servicio.

2.2. Objetivo del servicio.

2.3. Comunicación del servicio al cliente.

Implementación y Desarrollo de Servicios Profesionales en la Oficina de Farmacia

- 2.4. Control y valoración de la satisfacción del usuario:**
 - 2.4.1. Encuestas de satisfacción.
 - 2.4.2. Sugerencias de los clientes-pacientes.
- 2.5. Las redes sociales de la farmacia y los servicios profesionales.**

MÓDULO 3. Servicios esenciales en la oficina de farmacia

4 horas

Los servicios esenciales o básicos son los inherentes a la condición de farmacéutico comunitario y están definidos como sus funciones básicas en una oficina de farmacia.

- 3.1. Elaboración de fórmulas magistrales:**
 - 3.1.1. Concepto de fórmula magistral y preparado oficial:
 - 3.1.1.1. El procedimiento de formulación magistral.
 - 3.1.1.2. Control de calidad.
 - 3.1.1.3. Dispensación de FM y PO.
 - 3.1.1.4. Valoración de las FM y PO.
- 3.2. Seguimiento farmacoterapéutico:**
 - 3.2.1. El método Dáder en seguimiento farmacoterapéutico:
 - 3.2.1.1. Inicio del servicio.
 - 3.2.1.2. Información sobre el paciente.
 - 3.2.1.3. Estado de situación.
 - 3.2.1.4. Información sobre medicamentos y problemas de salud.
 - 3.2.1.5. Evaluación.
 - 3.2.1.6. Intervención.
- 3.3. Indicación farmacéutica:**
 - 3.3.1. ¿Cómo dar la información necesaria al paciente-cliente?
 - 3.3.2. ¿Cómo indicar las posibles precauciones y advertencias?

MÓDULO 4. Servicios complementarios en la oficina de farmacia

3 horas

Los servicios complementarios son los relacionados con programas de salud pública. Se trata de servicios de carácter voluntario, que requieren formación y acreditación previa y vinculados a la receta médica por formar parte de programas de la salud pública.

- 4.1. Identificación de factores de riesgo cardiovascular.**

Implementación y Desarrollo de Servicios Profesionales en la Oficina de Farmacia

4.2. Detección precoz de patologías:

- 4.2.1. Detección precoz de VIH.
- 4.2.2. Detección precoz de diabetes.
- 4.2.3. Detección del Covid-19.

MÓDULO 5. Servicios colaborativos en la oficina de farmacia

15 horas

Los servicios colaborativos son los que se pueden desarrollar e implementar en colaboración con otros profesionales sanitarios y que requieren una acreditación previa.

5.1. Sistema personalizado de dosificación (SPD):

- 5.1.1. ¿Cómo ofrecer el servicio SPD?
- 5.1.2. Entrevista inicial y ficha de paciente:
 - 5.1.2.1. Test de verificación de adherencia al tratamiento.
- 5.1.3. Revisión del tratamiento y detección de posibles PRM.
- 5.1.4. Visita de seguimiento.
- 5.1.5. Baja del paciente en el servicio SPD.

5.2. Servicio de deshabituación tabáquica:

- 5.2.1. Sustancias en el humo del cigarrillo: efectos sobre el organismo
 - 5.2.1.1. La nicotina.
 - 5.2.1.2. Otras sustancias del humo.
- 5.2.2. Qué se necesita para implementar el servicio:
 - 5.2.2.1. Material necesario para desarrollar el servicio.
 - 5.2.2.2. Población de interés para incluir en el servicio.
- 5.2.3. Pasos a seguir en el proceso de deshabituación tabáquica:
 - 5.2.3.1. Visitas de seguimiento.
- 5.2.4. Tratamiento no farmacológico:
 - 5.2.4.1. Estrategias generales.
 - 5.2.4.2. Tratamiento psicológico.
- 5.2.5. Tratamiento farmacológico:
 - 5.2.5.1. Tratamientos de primera línea.

5.3. Servicio de atención en dermofarmacia:

- 5.3.1. Procedimiento del servicio.
- 5.3.2. ¿Qué se necesita para desarrollar el servicio?
 - 5.3.2.1. Equipo diferenciado.
 - 5.3.2.2. Equipo especializado.
 - 5.3.2.3. Selección del producto y gestión de la categoría.

Implementación y Desarrollo de Servicios Profesionales en la Oficina de Farmacia

Autor



Rocio Alonso Fernández

Licenciada en Farmacia. Experta en gestión de oficina de farmacia, técnicas de venta y desarrollo e implementación de servicios como cesación tabáquica, atención en dermofarmacia y elaboración de un sistema personalizado de dosificación (SPD).

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

