



# 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.*

**ARGENTINA**  
(54) 1159839543

**BOLÍVIA**  
(591) 22427186

**COLOMBIA**  
(57) 15085369

**CHILE**  
(56) 225708571

**COSTA RICA**  
(34) 932721366

**EL SALVADOR**  
(503) 21366505

**MÉXICO**  
(52) 5546319899

  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*

  
MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

[atcliente@iniciativasempresariales.edu.es](mailto:atcliente@iniciativasempresariales.edu.es)  
[america.iniciativasempresariales.com](http://america.iniciativasempresariales.com)  
Sede Central: BARCELONA - MADRID



Llamada Whatsapp  
(34) 601615098

**PERÚ**  
(51) 17007907

**PANAMÁ**  
(507) 8338513

**PUERTO RICO**  
(1) 7879457491

**REP. DOMINICANA**  
(1) 8299566921

**URUGUAY**  
(34) 932721366

**VENEZUELA**  
(34) 932721366

**ESPAÑA**  
(34) 932721366

# 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.

