

Curso de Especialização

Administração e Gestão de Farmácias: Gestão Responsável, Económica e Clientes/Pacientes





Curso de Especialização Administração e Gestão de de Farmácias: Gestão Responsável, Económica e Clientes/Pacientes

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 18 ECTS
- » Tempo Dedicado: 16 horas/semana
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Acesso ao site: www.techtute.com/pt/farmacia/curso-especializacao/curso-especializacao-administracao-gestao-farmacias-gestao-responsavel-economica-clientes-pacientes

Índice

01

Apresentação

pág. 4

02

Objetivos

pág. 8

03

Direção do curso

pág. 12

04

Estrutura e conteúdo

pág. 18

05

Metodologia

pág. 22

06

Certificação

pág. 30

01

Apresentação

O serviço de farmácia, devido às suas características sanitárias e comerciais, exige que a sua gestão incorpore aspetos específicos para obter os melhores resultados a todos os níveis. Este programa oferece aos profissionais de Farmácia as ferramentas necessárias nos domínios económico e de gestão para desenvolver a atividade com a competência necessária nos domínios mais práticos, incorporando também a visão específica do Cliente/Paciente e as suas particularidades.





“

*Um programa de alto rendimento
que lhe dará um impulso importante
no exercício da sua profissão”*

Entre as necessidades específicas que o desenvolvimento de um serviço de farmácia tem, a relação com o cliente/paciente é uma das que necessitam de uma revisão mais específica, pelo que este Curso de Especialização é uma resposta a esta necessidade de atualização. Atualmente, responde, entre outros aspetos, ao crescimento da profissão e à procura de farmácias para o setor público, o que faz desta atualização uma oportunidade para os profissionais de farmácia em cargos administrativos e de gestão.

O conhecimento do profissional não deve continuar a limitar-se à farmacologia e ao conhecimento do farmacêutico sobre os cuidados de saúde, mas requer competências que o posicionem no mundo dos negócios de forma estável e competitiva.

Neste sentido, a área económica é outro dos aspetos que será amplamente abordado neste Curso de Especialização.

Através de um método de estudo de eficiência comprovada, poderá adquirir competências nas áreas de administração e gestão e nas áreas essenciais do desenvolvimento empresarial.

Este **Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Gestão Responsável, Económica e Clientes/Pacientes** conta com o conteúdo científico mais completo e atualizado do mercado. As suas principais características são:

- ◆ O desenvolvimento de casos práticos apresentados por especialistas
- ◆ O seu conteúdo gráfico, esquemático e eminentemente prático fornece informação científica e prática sobre as disciplinas que são essenciais para a prática profissional
- ◆ Conhecimentos atualizados sobre o setor
- ◆ Exercícios práticos onde o processo de autoavaliação pode ser levado a cabo a fim de melhorar a aprendizagem
- ◆ A sua ênfase em metodologias inovadoras
- ◆ Aulas teóricas, perguntas ao especialista, fóruns de discussão sobre questões controversas e atividades de reflexão individual
- ◆ A disponibilidade de acesso ao conteúdo a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com ligação à Internet



Este programa sobre Administração e Gestão de Farmácias: Gestão Responsável, Económica e Clientes/Pacientes dar-lhe-á a mais completa atualização sobre a realidade do setor e as novas técnicas e formas de trabalhar"

“

Uma qualificação concebida para ser ótima em todos os seus aspetos, tendo em conta um critério global de excelência”

O corpo docente do curso inclui profissionais especialistas que trazem a sua experiência profissional, para além de especialistas reconhecidos de sociedades de referência e universidades de prestígio.

Graças ao seu conteúdo multimédia, desenvolvido com a mais recente tecnologia educacional, o profissional terá acesso a uma aprendizagem situada e contextual, ou seja, um ambiente de simulação que proporcionará um estudo imersivo programado para se formar em situações reais.

A conceção deste programa centra-se na Aprendizagem Baseada em Problemas, através da qual o farmacêutico deve tentar resolver as diferentes situações da prática profissional que vão surgindo. Para tal, o especialista contará com a ajuda de um sistema inovador de vídeo interativo criado por especialistas reconhecidos na área do serviço de farmácia, com uma vasta experiência.

Uma qualificação muito completa e especializada, que lhe permitirá estudar sem problemas de compatibilidade com a sua vida quotidiana.

Aproveite a oportunidade e faça com que as suas competências lhe permitam atuar com mais eficiência e segurança nas áreas da Administração e Gestão de Farmácias.



02 Objetivos

O objetivo deste programa abrangente é acompanhar e encorajar os alunos num processo de crescimento profissional que lhes permita atingir um novo nível de desempenho. Com o conhecimento mais interessante e atualizado do momento, numa qualificação orientada de forma intensiva para a prática.





“

O principal objetivo desta qualificação é facilitar-lhe a aquisição das competências necessárias para impulsionar a sua prática profissional ao mais alto nível de qualidade”



Objetivos gerais

- ◆ Adquirir os conhecimentos e técnicas essenciais para a assunção e organização das responsabilidades organizacionais de um serviço de farmácia
- ◆ Aprender sobre gestão responsável
- ◆ Aprender sobre o cliente/paciente em todos os seus aspetos



Objetivos realistas que se transformarão em progresso imediato no seu trabalho"





Objetivos específicos

Módulo 1. Gestão responsável das farmácias

- ◆ Aprender sobre o papel da farmácia comunitária
- ◆ Estudar técnicas de promoção da saúde a partir de farmácias comunitárias
- ◆ Aprender como implementar boas práticas na farmácia comunitária
- ◆ Aprender sobre a utilização adequada de medicamentos e produtos de saúde
- ◆ Conhecer o sigilo profissional
- ◆ Analisar a responsabilidade social das empresas tal como aplicada às farmácias
- ◆ Aprender sobre a organização de farmácias

Módulo 2. Gestão económico-financeira das farmácias

- ◆ Analisar os fundamentos de administração da farmácia
- ◆ Aprender a usar rácios financeiros e económicos em farmácia
- ◆ Saber como gerir inventários

Módulo 3. Gestão de clientes/pacientes

- ◆ Analisar a comunicação com clientes/pacientes
- ◆ Reconhecer a segmentação de clientes
- ◆ Aprender sobre psicologia do consumidor
- ◆ Saber como realizar programas de fidelização de clientes



03

Direção do curso

Este programa oferece a oportunidade de aprender com os melhores, com um corpo docente de profissionais do setor que irão partilhar os seus conhecimentos teóricos e práticos para o conduzir a um nível mais elevado de qualificação. Com os métodos de ensino mais atualizados e eficazes no mercado do ensino online.





“

Uma oportunidade sem igual de aprender e crescer profissionalmente com os melhores especialistas na área”

Diretor Convidado Internacional

Reconhecida internacionalmente por desenvolver soluções inovadoras durante a pandemia do COVID-19, a Doutora Katherine DeSanctis é uma prestigiada **Farmacêutica** especializada em **Gestão Operativa**. Seu enfoque destaca-se por aplicar **estratégias de liderança** para capacitar especialistas clínicos e otimizar os serviços de Farmácia em ambientes hospitalares.

Dessa forma, possui uma extensa trajetória laboral, que lhe permitiu fazer parte de reconhecidas instituições de saúde, como o **Mass General Brigham** nos Estados Unidos. Entre seus principais feitos, destaca-se que liderou a **transformação digital** nas instituições para oferecer cuidados de qualidade aos pacientes em suas casas. Isso permitiu melhorar os processos para enriquecer tanto a eficiência quanto a segurança na distribuição de medicamentos.

Nesse sentido, seu trabalho foi reconhecido em múltiplas ocasiões. Por exemplo, sua capacidade de gestão em tempos de crise lhe rendeu um prêmio internacional na indústria da saúde. Além disso, publicações especializadas como a **Becker's Hospital Review** publicaram artigos sobre seu trabalho, destacando sua mentalidade vanguardista.

Por outro lado, entre suas contribuições mais notáveis, figura a criação de um **painel de controle** durante a irrupção do **SARS-CoV-2** para fomentar o compromisso dos funcionários e melhorar a cultura organizacional. Graças a esse sistema, melhorou a **retenção de pessoal** e aumentou sua motivação para enfrentar esse período complicado.

Além disso, conciliou essa faceta com seu trabalho como **Pesquisadora Clínica**. Em sua linha de interesse, destacam-se a **tecnologia farmacêutica**, a **segurança dos medicamentos** e a **gestão de direção**. Nesse sentido, colabora ativamente com o Conselho de Farmácia da Vizient. Assim, compartilha seus sólidos conhecimentos em plataformas como o YouTube para aumentar a compreensão dos profissionais sobre áreas como a preparação de fármacos, a distribuição central ou as Farmácias perioperatórias.



Dra. DeSanctis, Katherine

- Diretora de Operações Farmacêuticas no Mass General Brigham, Massachusetts, Estados Unidos
- Diretora do Hospital Geral de Massachusetts
- Residente em Administração de Farmácias em Sistemas de Saúde na UW Health
- Doutora em Farmácia pela Universidade de Illinois em Chicago
- Mestre em Ciências pela Universidade de Wisconsin-Madison
- Licenciada em Ciências pela Universidade de Villanova
- Membro de:
 - Sociedade Americana de Farmacêuticos do Sistema de Saúde
 - Sociedade de Farmacêuticos do Sistema de Saúde de Massachusetts
 - Conselho de Farmácia da Vizient

“

Graças à TECH, poderá aprender com os melhores profissionais do mundo”

Direção



Dra. María Eugeina Aunió Lavarías

- Licenciatura em Farmácia Universidade de Valência
- Licenciatura em Ciência e Tecnologia Alimentar Universidade de Valência
- Autora Gestão Dietética do Excesso de Peso no Serviço de Farmácia Ed. Médica Panamericana 2012
- Direção do Curso Universitário "Gestão do excesso de peso no Serviço de Farmácia" Universidade de Barcelona IL3 Instituto para a Aprendizagem ao Longo da Vida
- Direção do Curso Universitário "Dermocosmética no Serviço de Farmácia"
- Universidade de Barcelona IL3 Instituto para a Aprendizagem ao Longo da Vida



04

Estrutura e conteúdo

Um compêndio de conhecimentos criado para dar ao farmacêutico a oportunidade de se atualizar ou incorporar os conhecimentos mais avançados sobre Administração e Gestão de Farmácias. Com a segurança e competência da maior universidade online do mundo.





“

Um programa pedagógico muito completo, estruturado em unidades didáticas muito bem desenvolvidas, orientado para uma aprendizagem eficiente e rápida, compatível com a sua vida pessoal e profissional”

Módulo 1. Gestão responsável das farmácias

- 1.1. O papel da farmácia comunitária Âmbito de ação do farmacêutico comunitário Missão da organização
- 1.2. Análise do ambiente da farmácia comunitária
- 1.3. Promoção da saúde a partir de farmácias comunitárias
- 1.4. Implementação de boas práticas em farmácia comunitária
- 1.5. Utilização racional dos medicamentos nas farmácias
- 1.6. Formação e informação para a utilização adequada de medicamentos e dispositivos médicos
- 1.7. Sigilo profissional Base moral do sigilo farmacêutico e do segredo profissional
- 1.8. Conceito e funções dos códigos de ética Exercício responsável das competências profissionais Concorrência desleal
- 1.9. Responsabilidade social das empresas aplicada à farmácia Respeito pelo ambiente e gestão de resíduos
- 1.10. Organização de farmácias

Módulo 2. Gestão económico-financeira das farmácias

- 2.1. Fundamentos de administração da farmácia
- 2.2. Processos administrativos em farmácia
- 2.3. Análise dos rácios financeiros e económicos em farmácia
- 2.4. Gestão de inventários

Módulo 3. Gestão de clientes/pacientes

- 3.1. A farmácia como espaço de gestão sanitária
- 3.2. A comunicação para a abordagem do binómio cliente-paciente
- 3.3. Segmentação de clientes
- 3.4. Psicologia e comportamento do consumidor
- 3.5. Responsabilidade profissional, a força motriz da gestão
- 3.6. Clientes regulares e novos
- 3.7. Programas de fidelização de clientes
- 3.8. Serviço ao cliente





“*Uma experiência de aprendizagem única, fundamental e decisiva para impulsionar o seu desenvolvimento profissional*”

05

Metodologia

Este programa de capacitação oferece uma forma diferente de aprendizagem.

A nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: **o Relearning.**

Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas escolas médicas mais prestigiadas do mundo e tem sido considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações, tais como a ***New England Journal of Medicine.***





“

Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para o levar através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que provou ser extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”

Na TECH utilizamos o Método de Caso

Numa dada situação, o que deve fazer um profissional? Ao longo do programa, os estudantes serão confrontados com múltiplos casos clínicos simulados com base em pacientes Reais nos quais terão de investigar, estabelecer hipóteses e finalmente resolver a situação. Há abundantes provas científicas sobre a eficácia do método. Os enfermeiros aprendem melhor, mais depressa e de forma mais sustentável ao longo do tempo.

Com a TECH pode experimentar uma forma de aprendizagem que abala as fundações das universidades tradicionais de todo o mundo.



Segundo o Dr. Gérvas, o caso clínico é a apresentação anotada de um paciente, ou grupo de pacientes, que se torna um "caso", um exemplo ou modelo que ilustra alguma componente clínica peculiar, quer pelo seu poder de ensino, quer pela sua singularidade ou raridade. É essencial que o caso se baseie na vida profissional atual, tentando recriar as condições reais na prática profissional de enfermagem.

“

Sabia que este método foi desenvolvido em 1912 em Harvard para estudantes de direito? O método do caso consistia em apresentar situações reais complexas para que tomassem decisões e justificassem a forma de as resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard”

A eficácia do método é justificada por quatro realizações fundamentais:

- 1 Os enfermeiros que seguem este método não só conseguem a assimilação de conceitos, mas também desenvolvem a sua capacidade mental através de exercícios para avaliar situações reais e aplicar os seus conhecimentos.
- 2 A aprendizagem é solidamente traduzida em competências práticas que permitem ao educador integrar melhor o conhecimento na prática diária.
- 3 A assimilação de ideias e conceitos é facilitada e mais eficiente, graças à utilização de situações que surgiram a partir de um ensino real.
- 4 O sentimento de eficiência do esforço investido torna-se um estímulo muito importante para os estudantes, o que se traduz num maior interesse pela aprendizagem e num aumento do tempo passado a trabalhar no curso.



Relearning Methodology

A TECH combina eficazmente a metodologia do Estudo de Caso com um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição, que combina 8 elementos didáticos diferentes em cada lição.

Melhoramos o Estudo de Caso com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.

O educador aprenderá através de casos reais e da resolução de situações complexas em ambientes de aprendizagem simulados. Estas simulações são desenvolvidas utilizando software de última geração para facilitar a aprendizagem imersiva.



Na vanguarda da pedagogia mundial, o método Relearning conseguiu melhorar os níveis globais de satisfação dos profissionais que concluem os seus estudos, no que diz respeito aos indicadores de qualidade da melhor universidade online do mundo (Universidade de Columbia).

Utilizando esta metodologia, mais de 115.000 farmacêuticos foram formados com sucesso sem precedentes em todas as especialidades clínicas, independentemente da carga cirúrgica. Tudo isto num ambiente altamente exigente, com um corpo estudantil universitário com um elevado perfil socioeconómico e uma idade média de 43,5 anos.

O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e mais desempenho, envolvendo-o mais na sua capacitação, desenvolvendo um espírito crítico, defendendo argumentos e opiniões contrastantes: uma equação direta ao sucesso.

No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, mas acontece numa espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, cada um destes elementos é combinado de forma concêntrica.

A pontuação global do nosso sistema de aprendizagem é de 8,01, de acordo com os mais elevados padrões internacionais.



Este programa oferece o melhor material educativo, cuidadosamente preparado para profissionais:



Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados pelos especialistas que irão ensinar o curso, especificamente para o curso, para que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são depois aplicados ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isto, com as mais recentes técnicas que oferecem peças de alta-qualidade em cada um dos materiais que são colocados à disposição do aluno.



Técnicas e procedimentos em vídeo

A TECH aproxima os estudantes das técnicas mais recentes, dos últimos avanços educacionais, da vanguarda dos atuais procedimentos de cuidados farmacêuticos. Tudo isto, na primeira pessoa, com o máximo rigor, explicado e detalhado para a assimilação e compreensão do estudante. E o melhor de tudo, pode observá-los quantas vezes quiser.



Resumos interativos

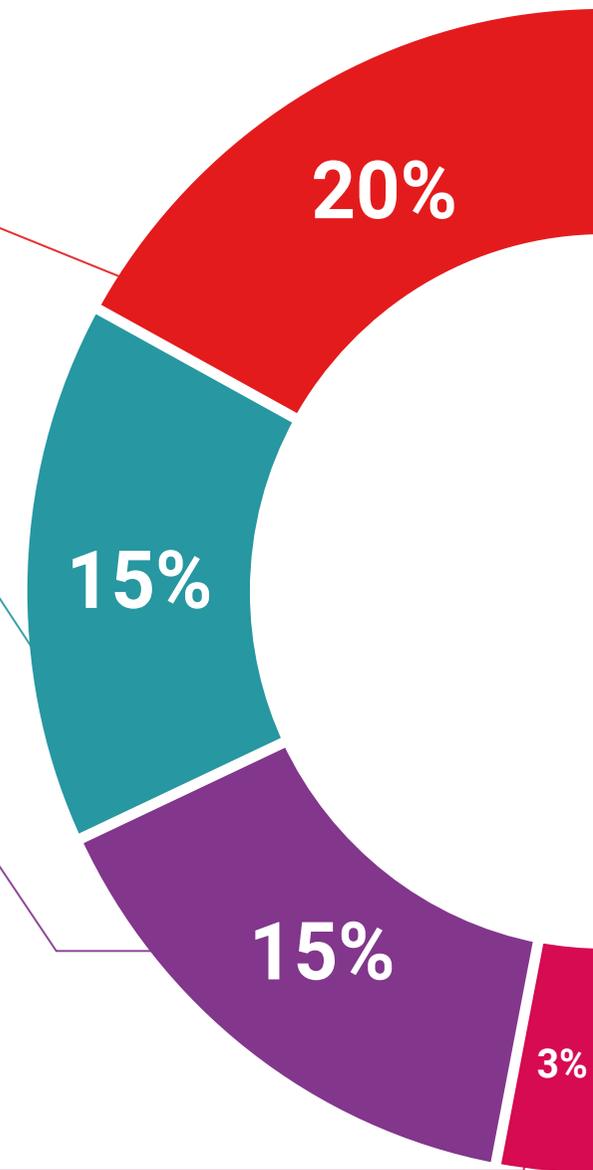
A equipa da TECH apresenta os conteúdos de uma forma atrativa e dinâmica em comprimidos multimédia que incluem áudios, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais a fim de reforçar o conhecimento.

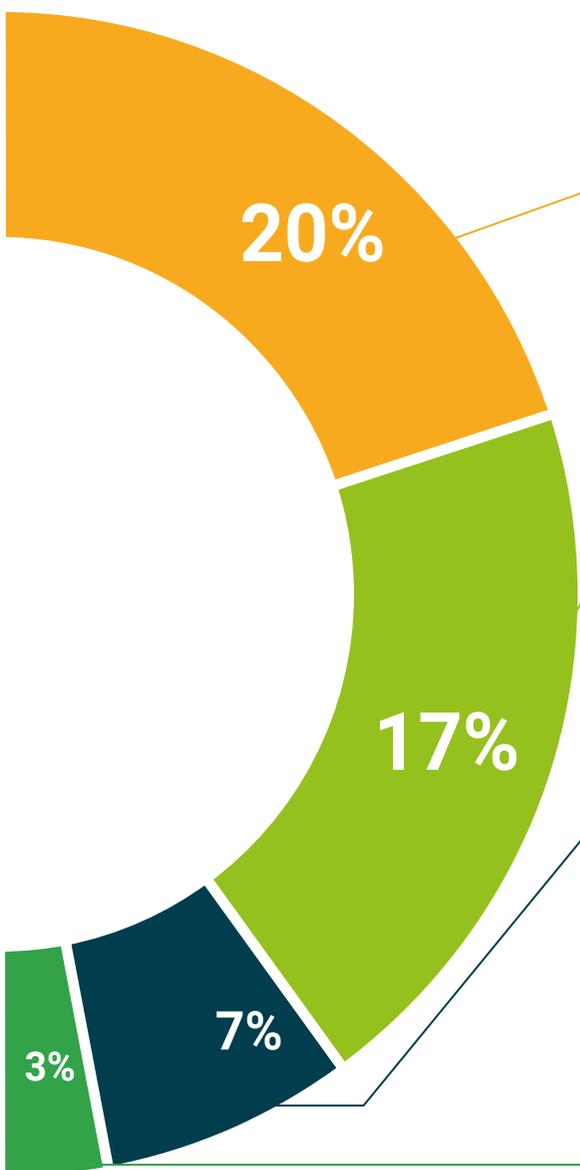
Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi premiado pela Microsoft como uma "História de Sucesso Europeu".



Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e diretrizes internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH o aluno terá acesso a tudo o que necessita para completar a sua capacitação.





Análises de casos desenvolvidas e conduzidas por especialistas

A aprendizagem eficaz deve necessariamente ser contextual. Por esta razão, a TECH apresenta o desenvolvimento de casos reais nos quais o perito guiará o estudante através do desenvolvimento da atenção e da resolução de diferentes situações: uma forma clara e direta de alcançar o mais alto grau de compreensão.



Testing & Retesting

Os conhecimentos do aluno são periodicamente avaliados e reavaliados ao longo de todo o programa, através de atividades e exercícios de avaliação e auto-avaliação, para que o aluno possa verificar como está a atingir os seus objetivos.



Masterclasses

Há provas científicas sobre a utilidade da observação de peritos terceiros: Learning from an Expert fortalece o conhecimento e a recordação, e constrói confiança em futuras decisões difíceis.



Guias rápidos de atuação

A TECH oferece os conteúdos mais relevantes do curso sob a forma de folhas de trabalho ou guias de ação rápida. Uma forma sintética, prática e eficaz de ajudar os estudantes a progredir na sua aprendizagem.



06

Certificação

Este Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Gestão Responsável, Económica e Clientes/Pacientes garante, para além do conteúdo mais rigoroso e atualizado, o acesso a um Curso de Especialização emitido pela TECH Universidade Tecnológica.



“

Conclua este plano de estudos com sucesso e receba o seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”

Este **Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Gestão Responsável, Económica e Clientes/Pacientes** conta com o conteúdo científico mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio, com aviso de receção, o certificado* correspondente ao título de **Curso de Especialização** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

Este certificado contribui significativamente para o desenvolvimento da capacitação continuada dos profissionais e proporciona um importante valor para a sua capacitação universitária, sendo 100% válido e atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de emprego, concursos públicos e avaliação de carreiras profissionais.

Certificação: **Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Gestão Responsável, Económica e Clientes/Pacientes**

ECTS: **18**

Carga horária: **450 horas**



*Apostila de Haia Caso o aluno solicite que o seu certificado seja apostilado, a TECH EDUCATION providenciará a obtenção do mesmo com um custo adicional.



Curso de Especialização

Administração e Gestão de
de Farmácias: Gestão Responsável,
Económica e Clientes/Pacientes

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 18 ECTS
- » Tempo Dedicado: 16 horas/semana
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Curso de Especialização

Administração e Gestão de
Farmácias: Gestão Responsável,
Económica e Clientes/Pacientes

