

محاضرة جامعية إدارة العميل/المريض في مكتب الصيدلية



الجامعة
التكنولوجية
tech

محاضرة جامعية إدارة العميل/المريض في مكتب الصيدلية

- « طريقة التدريس: أونلاين
- « مدة الدراسة: 6 اسابيع
- « المؤهل الجامعي من: TECH الجامعة التكنولوجية
- « مواعيد الدراسة: وفقاً لوتيرتك الخاصة
- « الامتحانات: أونلاين

رابط الدخول إلى الموقع الإلكتروني: www.techtute.com/ae/pharmacy/postgraduate-certificate/client-patient-management-pharmacy-office

الفهرس

	02	01
	الأهداف	المقدمة
	صفحة 8	صفحة 4
05	04	03
المنهجية	الهيكل والمحتوى	هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية
صفحة 22	صفحة 18	صفحة 12
06		
المؤهل العلمي		
صفحة 30		

01

المقدمة

يبدأ تنظيم مكتب الصيدلية بالخدمات اللوجستية التي تتميز قدرته على الاستجابة لطلبات العملاء/المرضى. في هذه المرحلة، تعتبر عمليات الشراء والقرارات المحيطة بها أساسية. ستوفر هذه المحاضرة الجامعية جميع الأدوات اللازمة في هذا المجال في تخصص عالي الجودة وستعطي دفعة نوعية لمسيرة الطلاب المهنية.





محاضرة جامعية على أعلى مستوى من
الجودة تم إنشاؤها خصيصاً لمحترفي الصيدلة
في مجال خدمة العملاء"



إن الزيادة في أهمية الرعاية التي يحققها مكتب الصيدلة في الآونة الأخيرة تعني أن الحاجة إلى التخصص في مجال الرعاية الصحية في تزايد مستمر ومتطلباته من قبل المتخصصين في هذا المجال. لا ينبغي أن تقتصر معرفة المهني على علم الصيدلة ومعرفة الصيدلي بالرعاية الصحية، بل يجب أن تكون لديه الكفاءات التي تضعه في عالم الأعمال بشكل مستقر وتنافسي.

رعاية المرضى وإدارة المرضى أمران أساسيان في مكتب الصيدلية. سنقوم في هذه المحاضرة الجامعية بتحليل الخصائص المميزة وطريقة تطوير التفاعل المثالي مع العميل أو المريض.

من خلال طريقة دراسة الكفاءة المثبتة، يمكنك اكتساب المهارات في مجالات الإدارة، وفي مجالات تطوير الأعمال الأساسية.

تحتوي هذه المحاضرة الجامعية في إدارة العملاء/المرضى في مكتب الصيدلة على البرنامج العلمي الأكثر اكتمالاً وحدثاً في السوق. وخصائصه هي:

- ♦ تطوير الحالات العملية التي يقدمها الخبراء
- ♦ محتوياتها الرسومية والتخطيطية والعملية البارزة التي يتم تصورها بها، تجمع المعلومات العلمية والعملية حول تلك التخصصات الأساسية للممارسة المهنية
- ♦ المستجدات في القطاع
- ♦ التمارين العملية حيث يمكن إجراء عملية التقييم الذاتي لتحسين التعلم
- ♦ تركيزها على المنهجيات المبتكرة
- ♦ كل هذا سيتم استكماله بدروس نظرية وأسئلة للخبراء ومنتديات مناقشة حول القضايا المثيرة للجدل وأعمال التفكير الفردية
- ♦ توفر المحتوى من أي جهاز ثابت أو محمول متصل بالإنترنت



انطلق نحو جودة أعلى مع هذا المحاضرة
الجامعية في إدارة العملاء/المرضى في
مكتب الصيدلة"

تخصص متكامل ومتخصص للغاية يسمح لك بالدراسة دون مشاكل في التوافق مع حياتك اليومية.

استفد من هذه الفرصة واحصل على أحدث ما توصلت إليه في جميع الجوانب اللازمة للتدخل بنجاح في إدارة العميل/ المريض في مكتب الصيدلية.

أفضل تخصص في سوق التدريس عبر الإنترنت في برنامج تم إنشاؤه خصيصًا للمحترفين في هذا القطاع"



يضم طاقم التدريس خبراء محترفين يجلبون خبراتهم العملية لهذا التدريب، بالإضافة إلى متخصصين معترف بهم من الجمعيات الرائدة والجامعات المرموقة.

إن محتوى الوسائط المتعددة الذي تم تطويره باستخدام أحدث التقنيات التعليمية، والذين سيتيح للمهني فرصة للتعلم الموضوعي والسياقي، أي في بيئة محاكاة ستوفر تعليمًا غامرًا مبرمجًا للتدريب في مواقف حقيقية.

يركز تصميم هذا البرنامج على التعلم القائم على حل المشكلات، حيث يجب على الصيدلي أن يحاول حل مختلف حالات الممارسة المهنية التي تنشأ لتحقيق هذه الغاية، سيتم مساعدة الأخصائي من خلال نظام فيديو تفاعلي مبتكر تم إنشاؤه بواسطة خبراء مشهورين وذوي خبرة في مجال الصيدلة.



02

الأهداف

الهدف من هذا البرنامج الشامل هو مرافقة الطلاب وتشجيعهم في عملية النمو المهني التي يتمكنهم من الوصول إلى مستوى جديد من الأداء. مع المعرفة الأكثر إثارة للاهتمام والأكثر حداثة في الوقت الحالي في تخصص موجه نحو الممارسة بشكل مكثف.

تعزّف على المشتريات والخدمات اللوجستية،
مع جودة التعليم في أكبر جامعة على
الإنترنت في العالم باللغة الإسبانية"





- التعرف على طرق إدارة العلاقة بين العميل/المريض من جميع جوانبها في مكتب الصيدلية



أهداف واقعية ستصبح بمثابة تقدم
في عملك على الفور"



الأهداف المحددة



- ♦ تحليل التواصل مع العميل / المريض
- ♦ التعرف على تقسيم العملاء
- ♦ التعرف على علم نفس المستهلك
- ♦ التعرف على كيفية تنفيذ برامج ولاء العملاء



هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية

هذه المحاضرة الجامعية هو فرصة للتعلم من الأفضل، مع طاقم تدريس من المحترفين في هذا القطاع الذين سيستثمرون معرفتهم النظرية والعملية للارتقاء بك إلى أعلى مستوى من التدريب. مع أحدث طرق التدريس وأكثرها فعالية في سوق التدريس عبر الإنترنت.





فرصة لا مثيل لها للتعلم والتطور المهني، جنباً إلى جنب
مع أفضل المتخصصين في هذا المجال"



المديرة الدولية المستضافة

الدكتورة Katherine DeSanctis هي صيدلانية رائدة متخصصة في الإدارة التشغيلية ومعترف بها دولياً لتطويرها حلولاً مبتكرة خلال جائحة كوفيد-19. يبرع نهجها في تطبيق استراتيجيات القيادة لتمكين الأطباء السريريين وتحسين الخدمات الصيدلانية في المستشفيات.

وبهذه الطريقة، يتمتع بمسيرة مهنية واسعة أتاحت له أن يكون جزءاً من مؤسسات الرعاية الصحية الشهيرة مثل مستشفى Mass General Brigham في الولايات المتحدة. من بين إنجازاته الرئيسية، قيادة التحول الرقمي للمؤسسات لتوفير رعاية عالية الجودة للمرضى في منازلهم. وقد أدى ذلك إلى تحسين العمليات لتعزيز كل من الكفاءة والسلامة في توزيع الأدوية.

وفي هذا الصدد، تم الاعتراف بجهودها في مناسبات متعددة. فعلى سبيل المثال، فازت قدرتها على الإدارة في أوقات الأزمات بجائزة دولية في مجال الرعاية الصحية. وبالمثل، نشرت منشورات متخصصة مثل مجلة Becker's Hospital Review مقالات عن عملها مسلطاً الضوء على عقليتها الطليعية.

ومن بين أبرز مساهماتها البارزة، ابتكار لوحة تحكم أثناء تفشي فيروس كورونا المستجد (سارس-كوف-2) لتعزيز مشاركة الموظفين وتحسين الثقافة التنظيمية. وقد أدى هذا النظام إلى تحسين الاحتفاظ بالموظفين وزيادة تحفيزهم للتعامل مع هذه الفترة الصعبة.

وقد جمعت بين ذلك وعملها كباحث سريري. تشمل مجالات اهتمامها التكنولوجيا الصيدلانية وسلامة الأدوية وإدارتها. وفي هذا الصدد، تتعاون بنشاط مع مجلس Vizient للميدلة. وبهذه الطريقة، تشارك معرفتها الراسخة على منصات مثل يوتيوب لزيادة فهم المهنيين لمجالات مثل تحضير الأدوية أو التوزيع المركزي أو الصيدليات المحيطة بالجراحة.



د. Katherine DeSanctis

- ♦ مديرة عمليات الصيدلة في مستشفى ماساتشوستس العام في ماساتشوستس بالولايات المتحدة الأمريكية
- ♦ مديرة مستشفى ماساتشوستس العام
- ♦ طبيبة مقيمة في إدارة صيدلية النظم الصحية في مستشفى ماساتشوستس العام
- ♦ دكتوراه في الصيدلة من جامعة إلينوي في شيكاغو
- ♦ ماجستير في العلوم من جامعة ويسكونسن-ماديسون
- ♦ بكالوريوس في العلوم من جامعة فيلانوفا
- ♦ عضوة في
- ♦ الجمعية الأمريكية لصيدلة النظام الصحي
- ♦ جمعية ماساتشوستس لصيدلة النظام الصحي
- ♦ مجلس Vizient للصيدلة

بفضل جامعة TECH ستتمكن من التعلم
مع أفضل المحترفين في العالم"



هيكل الإدارة

أ. Auni3n Lavarías, María Eugenia

- ♦ بكالوريوس في الصيدلة. جامعة Valencia
- ♦ بكالوريوس علوم وتكنولوجيا الأذية. جامعة Valencia
- ♦ مؤلفة الإدارة الغذائية للوزن الزائد في مكتب الصيدلة. Ed. Panamericana
- ♦ إدارة الدورة الجامعية "إدارة الوزن الزائد في مكتب الصيدلة" جامعة برشلونة. معهد التعليم المستمر IL3
- ♦ توجيه الدورة الجامعية بعنوان "مستحضرات التجميل الجلدية في مكتب الصيدلة"
- ♦ جامعة برشلونة. معهد التعليم المستمر IL3





الهيكل والمحتوى

خلاصة المعرفة التي تم إنشاؤها لإعطاء الصيدلي الفرصة للحاق أو دمج المعرفة الأكثر تقدماً في إدارة وإدارة مكتب الصيدلة على الساحة الحالية، مع الأمان والملاءمة المالية لأكبر جامعة أونلاين باللغة الإسبانية في العالم.



برنامج تعليمي متكامل للغاية، منظم في وحدات تعليمية متطورة جداً، موجه نحو التعلم الفعال والسريع، ويتوافق مع حياتك الشخصية والمهنية"



الوحدة 1. إدارة العميل/المريض

- 1.1 الصيدلية كمساحة للإدارة الصحية
- 2.1 التواصل لمقاربة الاقتران بين العميل/المريض
- 3.1 شريحة العملاء
- 4.1 علم النفس وسلوك المستهلك
- 5.1 المسؤولية المهنية، محرك الإدارة
- 6.1 عميل منتظم وزبون جديد
- 7.1 برامج ولاء العملاء
- 8.1 خدمة العملاء



تجربة تدريبية فريدة ومهمة
وحاسمة لتعزيز تطور المهني



المنهجية

يقدم هذا البرنامج التدريبي طريقة مختلفة للتعلم. فقد تم تطوير منهجيتنا من خلال أسلوب التعليم المرتكز على التكرار: **Relearning** أو ما يعرف بمنهجية إعادة التعلم.

يتم استخدام نظام التدريس هذا، على سبيل المثال، في أكثر كليات الطب شهرة في العالم، وقد تم اعتباره أحد أكثر المناهج فعالية في المنشورات ذات الصلة مثل مجلة نيو إنجلند الطبية (*New England Journal of Medicine*).



اكتشف منهجية *Relearning* (منهجية إعادة التعلم)، وهي نظام يتخلى عن التعلم الخطي التقليدي ليأخذك عبر أنظمة التدريس التعليم المرتكزة على التكرار: إنها طريقة تعلم أثبتت فعاليتها بشكل كبير، لا سيما في المواد الدراسية التي تتطلب الحفظ"





في جامعة TECH نستخدم منهج دراسة الحالة

أمام حالة معينة، ما الذي يجب أن يفعله المهني؟ خلال البرنامج، ستواجه العديد من الحالات السريرية المحاكية بناءً على مرضى حقيقيين وسيتعين عليك فيها التحقيق ووضع الفرضيات وأخيراً حل الموقف. هناك أدلة علمية وفيرة على فعالية المنهج. حيث يتعلم الصيادلة بشكل أفضل وأسرع وأكثر استدامة مع مرور الوقت.

مع جامعة TECH يمكنك تجربة طريقة تعلم تهز أسس الجامعات التقليدية في جميع أنحاء العالم.

وفقاً للدكتور Gérvas، فإن الحالة السريرية هي العرض المشروح لمرضى، أو مجموعة من المرضى، والتي تصبح «حالة»، أي مثالاً أو نموذجاً يوضح بعض العناصر السريرية المميزة، إما بسبب قوتها التعليمية، أو بسبب تفرداها أو ندرتها. لذا فمن الضروري أن تستند الحالة إلى الحياة المهنية الحالية، في محاولة لإعادة إنشاء عوامل التكييف الحقيقية في الممارسة المهنية للصيدلي.



هل تعلم أن هذا المنهج تم تطويره عام 1912 في جامعة هارفارد للطلاب دارسي القانون؟ وكان يمثل منهج دراسة الحالة في تقديم مواقف حقيقية معقدة لهم لكي يقوموا باتخاذ القرارات وتبرير كيفية حلها. وفي عام 1924 تم تأسيسها كمنهج تدريس قياسي في جامعة هارفارد"

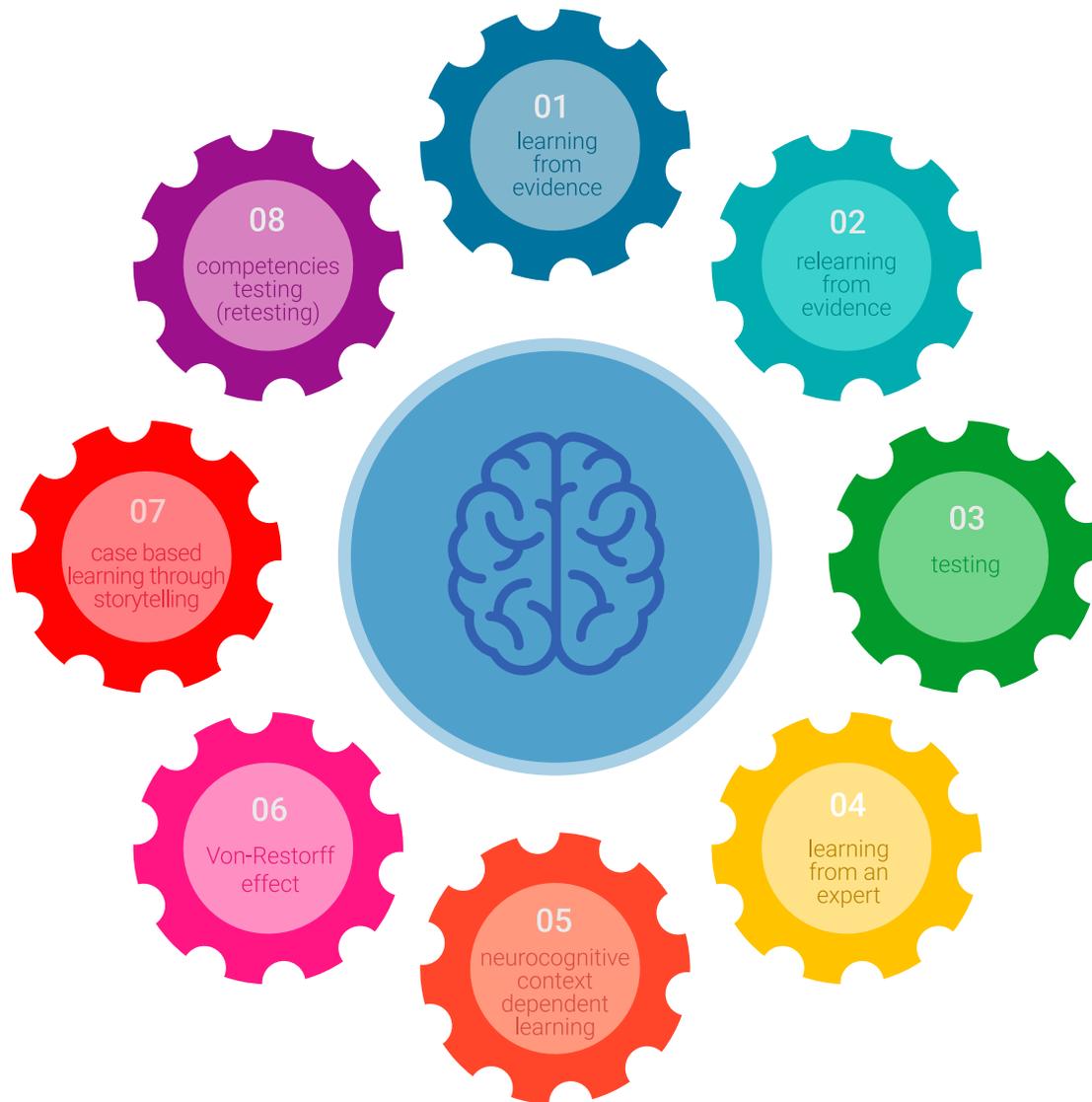
تُبر فعالية المنهج بأربعة إنجازات أساسية:

1. الصيادلة الذين يتبعون هذا المنهج لا يحققون فقط استيعاب المفاهيم، ولكن أيضاً تنمية قدراتهم العقلية من خلال التمارين التي تقيم المواقف الحقيقية وتقوم بتطبيق المعرفة المكتسبة.
2. يركز المنهج التعلم بقوة على المهارات العملية التي تسمح للطلاب بالاندماج بشكل أفضل في العالم الحقيقي.
3. يتم تحقيق استيعاب أبسط وأكثر كفاءة للأفكار والمفاهيم، وذلك بفضل منهج المواقف التي نشأت من الواقع.
4. يصبح الشعور بكفاءة الجهد المستثمر حافزاً مهماً للغاية للطلاب، مما يترجم إلى اهتمام أكبر بالتعلم وزيادة في الوقت المخصص للعمل في المحاضرة الجامعية.

منهجية إعادة التعلم (Relearning)

تجمع جامعة TECH بين منهج دراسة الحالة ونظام التعلم عن بعد، 100% عبر الانترنت والقائم على التكرار، حيث تجمع بين 8 عناصر مختلفة في كل درس.

نحن نعزز منهج دراسة الحالة بأفضل منهجية تدريس 100% عبر الانترنت في الوقت الحالي وهي: منهجية إعادة التعلم والمعروفة بـ *Relearning*.



سوف يتعلم الصيدلي من خلال الحالات الحقيقية وحل
المواقف المعقدة في بيئات التعلم المحاكاة. تم تطوير
هذه المحاكاة من أحدث البرامج التي تسهل التعلم الغامر.

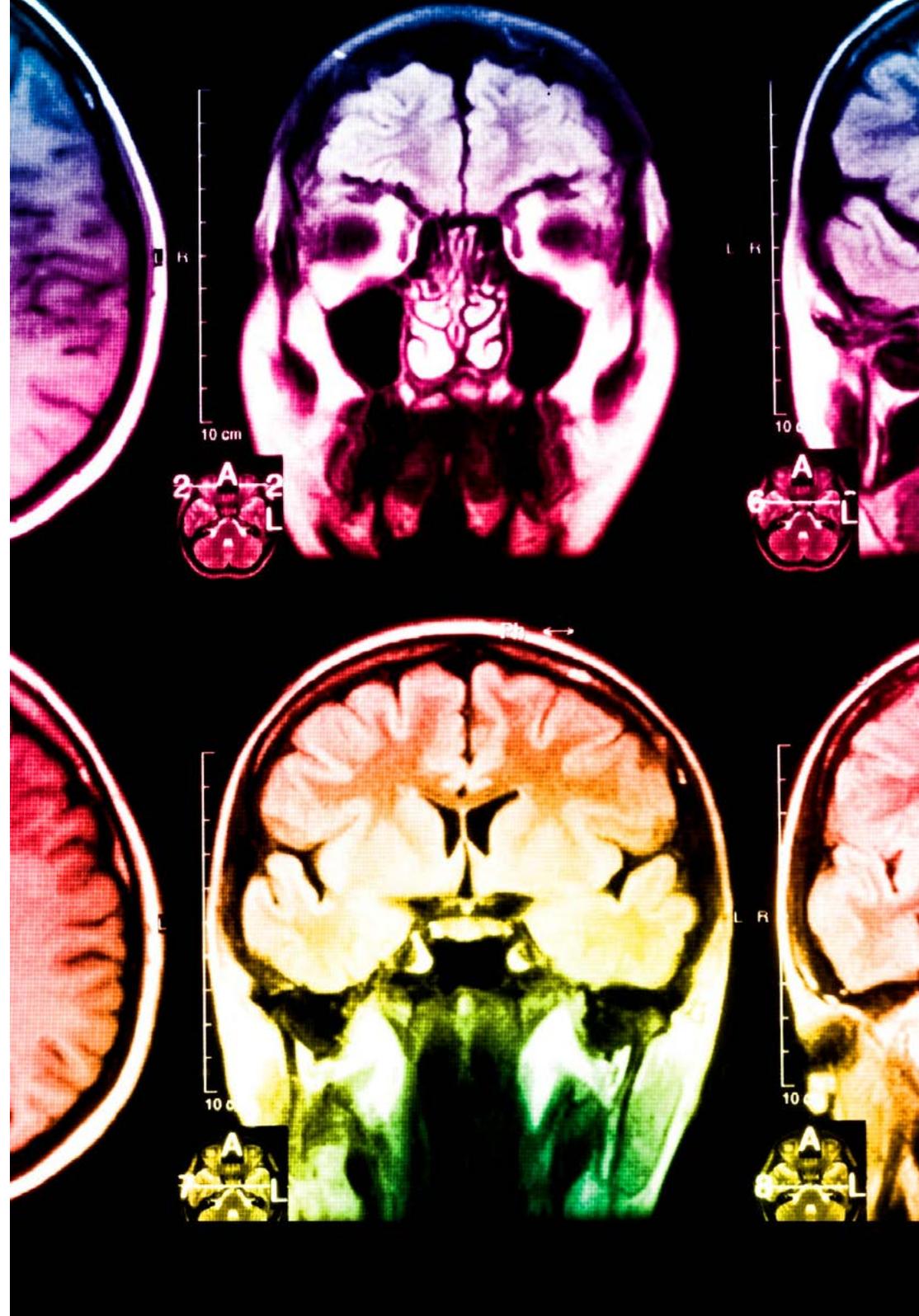
في طليعة المناهج التربوية في العالم، تمكنت منهجية إعادة التعلم من تحسين مستويات الرضا العام للمهنيين، الذين أكملوا دراساتهم، فيما يتعلق بمؤشرات الجودة لأفضل جامعة عبر الإنترنت في البلدان الناطقة بالإسبانية (جامعة كولومبيا).

من خلال هذه المنهجية، قمنا بتدريب أكثر من 115000 صيدلي بنجاح غير مسبق، في جميع التخصصات السريرية بغض النظر عن العبء الجراحي. تم تطوير هذه المنهجية التربوية في بيئة شديدة المتطلبات، مع طلاب جامعيين يتمتعون بمظهر اجتماعي واقتصادي مرتفع ومتوسط عمر يبلغ 43.5 عاماً.

ستتيح لك منهجية إعادة التعلم والمعروفة بـ *Relearning*، التعلم بجهد أقل ومزيد من الأداء، وإشراكك بشكل أكبر في تخصصك، وتنمية الروح النقدية لديك، وكذلك قدرتك على الدفاع عن الحجج والآراء المتباينة: إنها معادلة واضحة للنجاح.

في برنامجنا، التعلم ليس عملية خطية، ولكنه يحدث في شكل لولبي (نتعلم ثم نطرح ماتعلمناه جانباً فننساها ثم نعيد تعلمه). لذلك، نقوم بدمج كل عنصر من هذه العناصر بشكل مركزي.

النتيجة الإجمالية التي حصل عليها نظام التعلم في TECH هي 8.01، وفقاً لأعلى المعايير الدولية.



يقدم هذا البرنامج أفضل المواد التعليمية المُعدَّة بعناية للمهنيين:

المواد الدراسية



يتم إنشاء جميع محتويات التدريس من قبل الصيادلة الذين سيقومون بتدريس البرنامج الجامعي، وتحديدًا من أجله، بحيث يكون التطوير التعليمي محددًا وملموماً حقاً.

ثم يتم تطبيق هذه المحتويات على التنسيق السمعي البصري الذي سيخلق منهج جامعة TECH في العمل عبر الإنترنت. كل هذا بأحدث التقنيات التي تقدم أجزاء عالية الجودة في كل مادة من المواد التي يتم توفيرها للطالب.

أحدث التقنيات والإجراءات المعروضة في الفيديوهات



تقرب TECH الطلاب من أحدث التقنيات، إلى أحدث التطورات التعليمية، في طليعة الأحداث الجارية في إجراءات الرعاية الصيدلانية. كل هذا، بضمير المتكلم، بأقصى درجات الصرامة، موضحاً ومفصلاً للمساهمة في الاستيعاب والفهم، وأفضل ما في الأمر أنه يمكنك مشاهدتها عدة مرات كما تريد.

ملخصات تفاعلية

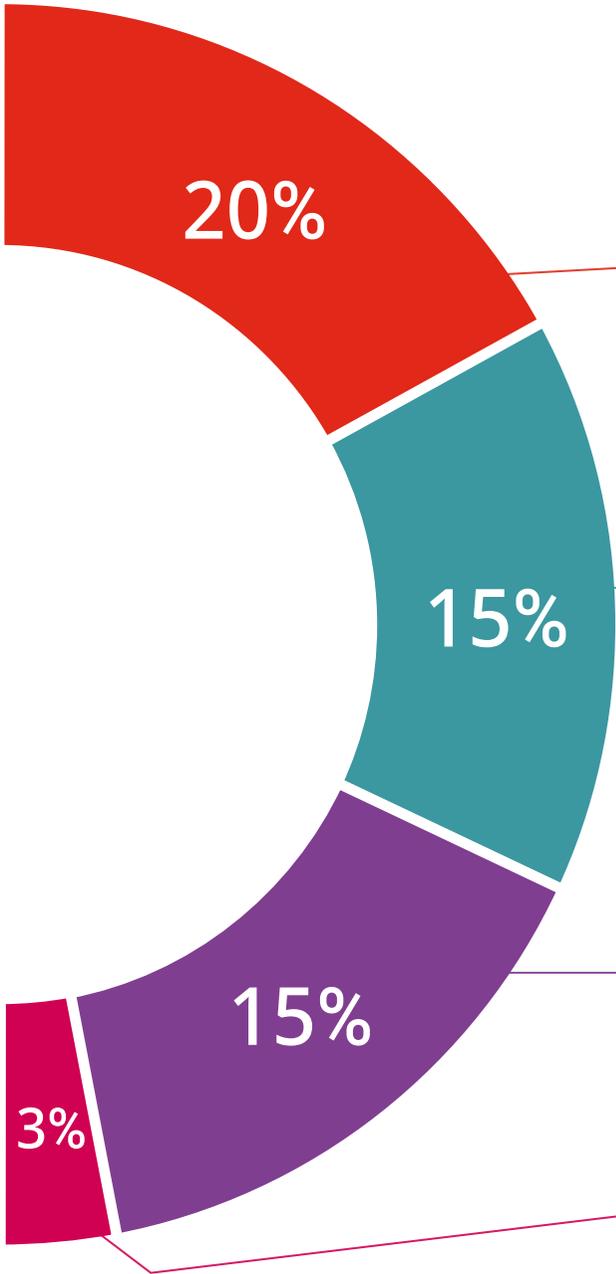


يقدم فريق جامعة TECH المحتويات بطريقة جذابة وديناميكية في أقراص الوسائط المتعددة التي تشمل الملفات الصوتية والفيديوهات والصور والرسوم البيانية والخرائط المفاهيمية من أجل تعزيز المعرفة. اعترفت شركة مايكروسوفت بهذا النظام التعليمي الفريد لتقديم محتوى الوسائط المتعددة على أنه "قصة نجاح أوروبية".

قراءات تكميلية



المقالات الحديثة، ووثائق اعتمدت بتوافق الآراء، والأدلة الدولية..من بين آخرين. في مكتبة جامعة TECH الافتراضية، سيتمكن الطالب من الوصول إلى كل ما يحتاجه لإكمال تدريبه.





تحليل الحالات التي تم إعدادها من قبل الخبراء وإرشاد منهم

يجب أن يكون التعلم الفعال بالضرورة سياقياً. لذلك، تقدم TECH تطوير حالات واقعية يقوم فيها الخبير بإرشاد الطالب من خلال تنمية الانتباه وحل المواقف المختلفة: طريقة واضحة ومباشرة لتحقيق أعلى درجة من الفهم.



الاختبار وإعادة الاختبار

يتم بشكل دوري تقييم وإعادة تقييم معرفة الطالب في جميع مراحل البرنامج، من خلال الأنشطة والتدريبات التقييمية وذاتية التقييم: حتى يتمكن من التحقق من كيفية تحقيق أهدافه.



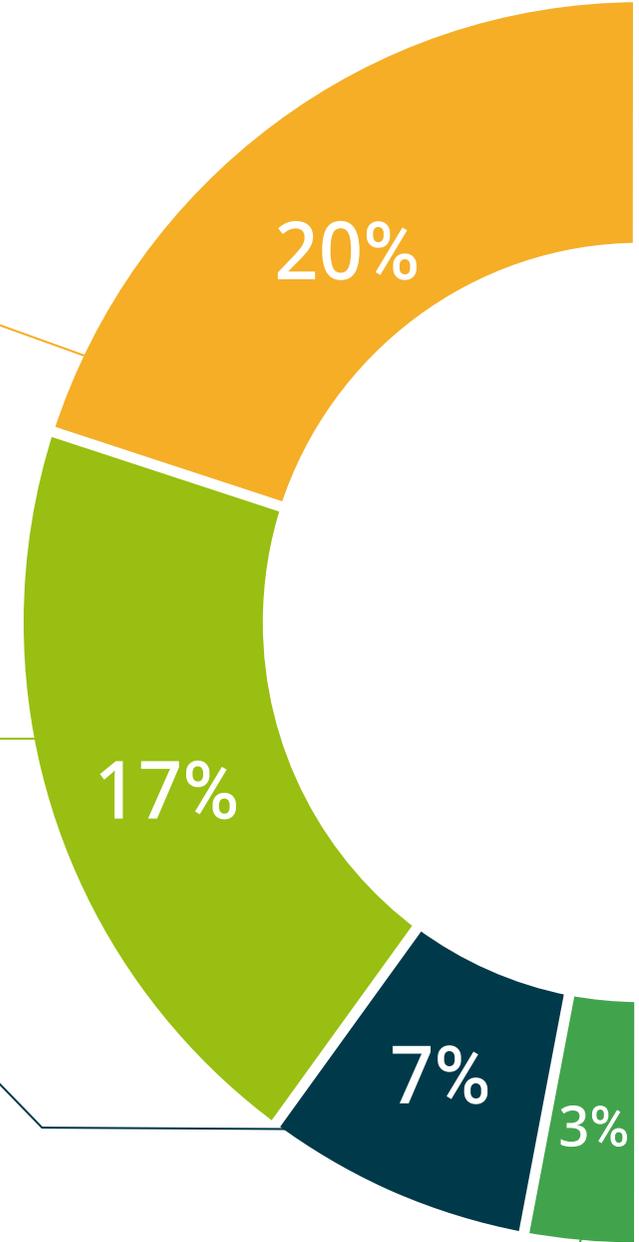
المحاضرات الرئيسية

هناك أدلة علمية على فائدة المراقبة بواسطة الخبراء كطرف ثالث في عملية التعلم. إن مفهوم ما يسمى *Learning from an Expert* أو التعلم من خبير يقوي المعرفة والذاكرة، ويولد الثقة في القرارات الصعبة في المستقبل.



إرشادات توجيهية سريعة للعمل

تقدم جامعة TECH المحتويات الأكثر صلة بالمحاضرة الجامعية في شكل أوراق عمل أو إرشادات توجيهية سريعة للعمل. إنها طريقة موجزة وعملية وفعالة لمساعدة الطلاب على التقدم في تعلمهم.



المؤهل العلمي

تضمن المحاضرة الجامعية في إدارة العميل/المريض في مكتب الصيدلية، بالإضافة إلى التدريب الأكثر دقة وتحديثًا، الوصول إلى درجة المحاضرة الجامعية الصادرة عن TECH الجامعة التكنولوجية.



اجتاز هذا البرنامج بنجاح واحصل على شهادتك الجامعية
دون الحاجة إلى السفر أو القيام بأية إجراءات مرهقة"



تحتوي محاضرة جامعية في إدارة العميل/المريض في مكتب الصيدلية على البرنامج الأكثر اكتمالا و حداثة في السوق. بعد اجتياز التقييم، سيحصل الطالب عن طريق البريد العادي* مصحوب بعلم وصول مؤهل محاضرة جامعية الصادر عن **TECH الجامعة التكنولوجية**.

إن المؤهل الصادر عن **TECH الجامعة التكنولوجية** يشير إلى التقدير الذي تم الحصول عليه في برنامج شهادة الخبرة الجامعية وسوف يفي بالمتطلبات التي عادة ما تُطلب من قبل مكاتب التوظيف ومسابقات التعيين ولجان التقييم الوظيفي والمهني.

المؤهل العلمي: محاضرة جامعية في إدارة العميل/المريض في مكتب الصيدلية

اطريقة: عبر الإنترنت

مدة: 6 أسابيع



الجامعة
التكنولوجية
tech

محاضرة جامعية

إدارة العميل/المريض في مكتب الصيدلية

« طريقة التدريس: أونلاين

« مدة الدراسة: 6 اسابيع

« المؤهل الجامعي من: TECH الجامعة التكنولوجية

« مواعيد الدراسة: وفقاً لوتيرتك الخاصة

« الامتحانات: أونلاين

محاضرة جامعية إدارة العميل/المريض في مكتب الصيدلية

