

DIPLOMADO EN SERVICIOS FARMACÉUTICOS – FASE 1

Versión online sincrónica

Destinatarios: Farmacéuticos

Objetivo: Formar farmacéuticos comunitarios en el paradigma de servicios mediante una lógica participativa y de co-creación que permita instaurar los mismos en las farmacias al finalizar el espacio formativo.

Esquema de cursado:

- 7 encuentros **VIRTUALES SINCRONICOS** de 10 hs cada uno a dictarse días viernes y sábado desde agosto de 2020 (70 horas) mediante plataformas de educación a distancia.
- Un único encuentro **integrador presencial** al final del cursado de 10 horas. Durante este encuentro presencial se llevarán a cabo tareas INTEGRADORAS que permitan poner en práctica las consignas de los diferentes módulos/encuentros mediante un taller y trabajos en equipo.
- Prácticas tuteladas en las farmacias comunitarias con foco en la implementación concreta de servicios (70 horas)

Total: 150 hs reloj.

Director: Prof. Dr. Santiago Palma – Universidad Nacional de Córdoba

Coordinadores/Docentes: Dr. Juan Pablo Real, Natalia Angel Villegas - Universidad Nacional de Córdoba

Docente invitado: Ariel Busico

Marco de referencia de la propuesta formativa

Mientras existan medicamentos, la sociedad demandará farmacéuticos.

Entre la gran cantidad de incumbencias profesionales, esta profesión es clave en la obtención de nuevas moléculas activas, su incorporación a una forma farmacéutica, la medición de sus propiedades (calidad), su producción y distribución mayorista y, en los

tiempos que corren, su entrega a los pacientes mediante una dispensación correcta.

Esto último se lleva a cabo mayoritariamente en farmacias comunitarias.

Sin embargo, la dinámica social hace que las personas exijan más y mejores servicios y en ese contexto las farmacias y los farmacéuticos comunitarios deberán replantear su actuación relacionada a la provisión de productos, pero esencialmente de servicios.

Hoy el mundo tiende a rever paradigmas sociales generales y las profesiones deben adaptarse a eso. Los estados, las agencias regulatorias y las Universidades también.

En la práctica farmacéutica y en forma muy simplificada las preguntas son ¿qué servicios deben proveer los farmacéuticos comunitarios a la sociedad? ¿cuáles son las demandas específicas?

En este punto es necesario dejar claramente establecido que la sociedad, en temas de alto impacto sanitario como son los medicamentos, no necesariamente debe percibir la importancia de los servicios que se brindan. El servicio de dispensación es un ejemplo claro de esto. Un paciente/cliente no necesariamente percibe que la dispensación es un acto de altísima importancia que no puede ser comparado con una "venta" de un producto convencional, sin embargo, es obligación del farmacéutico en forma individual o colectiva hacer tangible la importancia del servicio.

Como puede apreciarse a nivel mundial en los últimos tiempos están apareciendo de forma marcada y sistemática servicios no orientados al medicamento que configuran la farmacia como un centro efector de salud indiscutible.

Las preguntas que a menudo surgen ante esto son; ¿el farmacéutico y la farmacia deben llevar a cabo estos servicios? la farmacia debe convertirse en un centro de salud? ¿la población en general demandará estas actividades? entre otras.

La respuesta es claramente favorable y en esencia lo que debemos discutir es, de qué modo estos servicios serán sustentables en el tiempo tanto económica como profesionalmente.

La profundización de un modelo sanitarista de las farmacias comunitarias debe basarse en cuatro pilares básicos:

- las Universidades
- La decisión de los profesionales farmacéuticos y sus órganos deontológicos.
- El estado y sus órganos de control y fiscalización
- Los sistemas de seguridad social (obras sociales, mutuales, etc.)

Dentro de ese marco se contemplan actividades de posgrado y surge el siguiente esquema formativo:

TRAYECTO 1: La farmacia como lugar de ejercicio profesional

Función Social y Sanitaria de la Farmacia. El sistema sanitario y el mercado de la salud

Relación de los servicios profesionales con los productos o bienes (medicamentos).

Rol del Farmacéutico en la resolución de Trastornos menores. Consejos en la farmacia comunitaria.

TRAYECTO 2: Nuestros pacientes / clientes

Relación entre los servicios profesionales y los pacientes. Farmacoterapia en situaciones especiales.

Farmacoterapia en Pediatría: Farmacoterapia en Geriátría

Problemas relacionados a medicamentos. Polimedición. Farmacoterapia en pacientes crónicos. Adherencia al tratamiento

TRAYECTO 3: El paradigma de los servicios

Productos y servicios. Definiciones generales, diferencias y marco de referencia en la farmacia comunitaria

Servucción. Definiciones generales y puesta en práctica. Ejemplos de servicios

TRAYECTO 4: los servicios farmacéuticos en el mundo

Las farmacias comunitarias en el mundo. Aspectos regulatorios. Modelos de farmacias.

Impacto de los modelos en la práctica profesional. Esquemas sanitarios regionales e internacionales donde se insertan las farmacias comunitarias

TRAYECTO 5: Diseño, desarrollo, gestión y evaluación de nuevos servicios

Planeamiento estratégico y Marketing de servicios profesionales.

Creatividad –

Aspectos financieros. Diseño de servicios

TRAYECTO 6: La nueva farmacia

La farmacia comunitaria del futuro centrada en servicios y en la relación directa con los pacientes/consumidores/usuarios

TRAYECTO 7: Habilidades blandas

Estructuras conversacionales, Coaching y PNL-Programación Neurolingüística. Motivación Personal y Grupal: Motivación y misión personal. ¿Qué incentivos y premios podemos ofrecer? Percepción y empatía, y su aplicación a la selección y formación del equipo de trabajo.

Durante TODOS los trayectos el formato contempla aspectos teóricos (5hs) y un taller de configuración de servicios (5hs)

- **La propuesta incluye la puesta en práctica CONCRETA de uno o más servicios en las farmacias participantes como practicas tuteladas.**

Referencias:

Alegre, Esther. Amado Guirado, Jordi & Bel Elvira (1998) Gestión empresarial Farmacéutica. Valencia: Ed. CISS, S.A.

Esteve de Sagrera (2006) Función Social de las Oficinas de Farmacia. Harcourt Brace de España. Madrid.

González Domínguez FJ (2002). Creación de empresas - Guía para el desarrollo de iniciativas empresariales. Ed. Pirámide –

González Goicoechea A (2005) Manual Práctico de gestión de la oficina de farmacia. Nuevos enfoques. Nuevos retos. AMV ediciones. Madrid. España.

Philip Kotler, Paul Bloom, Thomas Hayes, (2014) El marketing de servicios profesionales Ediciones Paidós

Alcaide Casado, Juan Carlos, Juan Andrés Avilés, Raúl Hernández (Autor), Cristina Almarza (2019) Marketing para las empresas de servicios profesionales. Editor: Grupo Anaya Publicaciones Generales

SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA

Luego de la finalización del Diplomado se propone un seguimiento de los servicios instaurados desde el DIPLOMADO con los siguientes lineamientos.

- 1) Recopilación y análisis periódico de los resultados de los servicios
- 2) Seguimiento y asesoramiento continuo
- 3) **DIPLOMADO EN SERVICIOS FARMACÉUTICOS – FASE 2 / FASE 3 (2021- 2022)**