Diplomado

Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia



tech universidad tecnológica



tech universidad tecnológica

Diplomado

Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia

Modalidad: **Online**

Duración: **6 semanas**

Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**

Horas lectivas: **150 h.**

Acceso web: **www.techtitute.com/farmacia/curso-universitario/gestion-cliente-paciente-oficina-farmacia**

Índice

01
Presentación
pág. 4

02
Objetivos
pág. 8

03
Dirección del curso
pág. 12

04
Estructura y contenido
pág. 16

05
Metodología
pág. 20

06
Titulación
pág. 28

01

Presentación

La organización de una Oficina de Farmacia comienza por la logística que marcará su capacidad de respuesta a las demandas de los clientes/pacientes. En este punto, los procesos de compra y las decisiones que los rodean son fundamentales. Este Diplomado ofrecerá todas las herramientas que se necesitan en esta área en una especialización de alta calidad y permitirá dar un impulso de calidad a las carreras de los estudiantes.





Un Diplomado de altísima calidad creado de manera específica para el profesional de Farmacia en el entorno del trato con el cliente”

El incremento de la importancia asistencial que la Oficina de Farmacia está consiguiendo en los últimos tiempos hace que la necesidad de especialización de sus profesionales crezca y sea cada vez más exigente. El conocimiento del profesional no debe ya limitarse al dominio de la farmacología y los saberes del farmacéutico en cuanto a sanitario, sino que requieren de competencias que le posicionen en el panorama empresarial de manera estable y competitiva.

El trato con el paciente y la gestión del mismo son fundamentales en la Oficina de Farmacia. En este Diplomado analizaremos las peculiaridades y la manera de desarrollar la perfecta interacción con el cliente o paciente.

A través de un método de estudio de eficiencia contrastada podrás adquirir competencias en las áreas de dirección y gestión y en las áreas de desarrollo empresarial imprescindibles.

Este **Diplomado en Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia** contiene el programa científico más completo y actualizado del mercado. Las características son:

- El desarrollo de casos prácticos presentados por expertos
- Sus contenidos gráficos, esquemáticos y eminentemente prácticos con los que están concebidos, recogen una información científica y práctica sobre aquellas disciplinas indispensables para el ejercicio profesional
- Las novedades del sector
- Los ejercicios prácticos donde realizar el proceso de autoevaluación para mejorar el aprendizaje
- Su hincapié en metodologías innovadoras
- Las lecciones teóricas, preguntas al experto, foros de discusión de temas controvertidos y trabajos de reflexión individual
- La disponibilidad de acceso a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o portátil con conexión a internet

Da un salto hacia la mayor calidad con este Diplomado en Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia"

La mejor especialización del mercado docente online en un programa creado específicamente para profesionales del sector”

Una especialización muy completa y especializada que te permitirá estudiar sin problemas de compatibilidad con tu vida diaria.

Aprovecha la oportunidad y ponte al día en todos los aspectos necesarios para intervenir con acierto en Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia.

Incluye en su cuadro docente a profesionales expertos que vierten en esta capacitación la experiencia de su trabajo, además de reconocidos especialistas de sociedades de referencia y universidades de prestigio.

Su contenido multimedia, elaborado con la última tecnología educativa, permitirá al profesional un aprendizaje situado y contextual, es decir, un entorno simulado que proporcionará un estudio inmersivo programado para entrenarse ante situaciones reales.

El diseño de este programa se centra en el Aprendizaje Basado en Problemas, mediante el cual el farmacéutico deberá tratar de resolver las distintas situaciones de práctica profesional que se le planteen. Para ello, el especialista contará con la ayuda de un novedoso sistema de vídeo interactivo realizado por reconocidos expertos en el campo de la Oficina de Farmacia, con gran experiencia.



02

Objetivos

El objetivo de este completísimo programa es acompañar e impulsar a los estudiantes en un proceso de crecimiento profesional que les permitirá alcanzar otro nivel de actuación. Con los conocimientos más interesantes y actualizados del momento en una especialización centrada de manera intensiva en la práctica.





Aprende sobre compra y logística, con la calidad educativa de la mayor universidad online en español del mundo del mundo"

Objetivo general

- Aprender sobre las maneras de gestionar la relación con el Cliente/Paciente en todos sus aspectos en la Oficina de Farmacia

Objetivos realistas que se convertirán en avances en tu trabajo de manera inmediata"





Objetivos específicos

- Analizar la comunicación con el Cliente/Paciente
- Reconocer la segmentación de clientes
- Aprender sobre psicología del consumidor
- Saber cómo realizar programas de fidelización de clientes

03

Dirección del curso

Este Diplomado es la oportunidad de aprender de los mejores, con un cuadro docente de profesionales del sector que invertirán sus conocimientos teóricos y prácticos para llevarte hasta la mayor capacitación. Con los métodos de enseñanza más actuales y efectivos del mercado docente online.





Una oportunidad inigualable para aprender y crecer profesionalmente, de la mano de los mejores especialistas de esta área"

Dirección



Dña. Aunión Lavarías, María Eugenia

- Licenciada en Farmacia. Universidad de Valencia
- Licenciada en Ciencia y Tecnología de los Alimentos. Universidad de Valencia
- Autoría Gestión Dietética del Sobrepeso en la Oficina de Farmacia. Ed. Médica Panamericana
- Dirección del Curso Universitario "Gestión del Sobrepeso en Oficina de Farmacia" Universidad de Barcelona. IL3 Instituto de Formación Continuada
- Dirección del Curso Universitario "Dermocosmética en la Oficina de Farmacia"
- Universidad de Barcelona. IL3 Instituto de Formación Continuada



04

Estructura y contenido

Un compendio de conocimientos creado para dar al farmacéutico la oportunidad de ponerse al día o incorporar los conocimientos más avanzados en Dirección y Gestión de Oficina de Farmacia del panorama actual. Con la seguridad y solvencia de la mayor universidad online en español del mundo.





Un completísimo programa docente, estructurado en unidades didácticas muy bien desarrolladas, orientadas a un aprendizaje eficaz y rápido, compatible con tu vida personal y profesional"

Módulo 1. La gestión del Cliente/Paciente

1.1. La Farmacia como un espacio para la gestión de la salud
1.2. La comunicación para el abordaje del binomio Cliente/Paciente
1.3. Segmentación de clientes
1.4. Psicología y comportamiento del consumidor
1.5. Responsabilidad profesional, motor de la gestión
1.6. Cliente habitual y nuevo cliente
1.7. Programas de fidelización de clientes
1.8. Atención al cliente





Una experiencia de capacitación única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional”

05

Metodología

Este programa de capacitación ofrece una forma diferente de aprender. Nuestra metodología se desarrolla a través de un modo de aprendizaje de forma cíclica: ***el Relearning***.

Este sistema de enseñanza es utilizado, por ejemplo, en las facultades de medicina más prestigiosas del mundo y se ha considerado uno de los más eficaces por publicaciones de gran relevancia como el ***New England Journal of Medicine.***





Descubre el Relearning, un sistema que abandona el aprendizaje lineal convencional para llevarte a través de sistemas cíclicos de enseñanza: una forma de aprender que ha demostrado su enorme eficacia, especialmente en las materias que requieren memorización"

En TECH empleamos el Método del Caso

Ante una determinada situación, ¿qué debería hacer un profesional? A lo largo del programa, los estudiantes se enfrentarán a múltiples casos clínicos simulados, basados en pacientes reales en los que deberá investigar, establecer hipótesis y, finalmente, resolver la situación. Existe abundante evidencia científica sobre la eficacia del método. Los farmacéuticos aprenden mejor, más rápido y de manera más sostenible en el tiempo.

Con TECH podrás experimentar una forma de aprender que está moviendo los cimientos de las universidades tradicionales de todo el mundo.



Según el Dr. Gérvas, el caso clínico es la presentación comentada de un paciente, o grupo de pacientes, que se convierte en «caso», en un ejemplo o modelo que ilustra algún componente clínico peculiar, bien por su poder docente, bien por su singularidad o rareza. Es esencial que el caso se apoye en la vida profesional actual, intentando recrear los condicionantes reales en la práctica profesional del farmacéutico.

¿Sabías que este método fue desarrollado en 1912, en Harvard, para los estudiantes de Derecho? El método del caso consistía en presentarles situaciones complejas reales para que tomasen decisiones y justificasen cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard"

La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

1. Los farmacéuticos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.



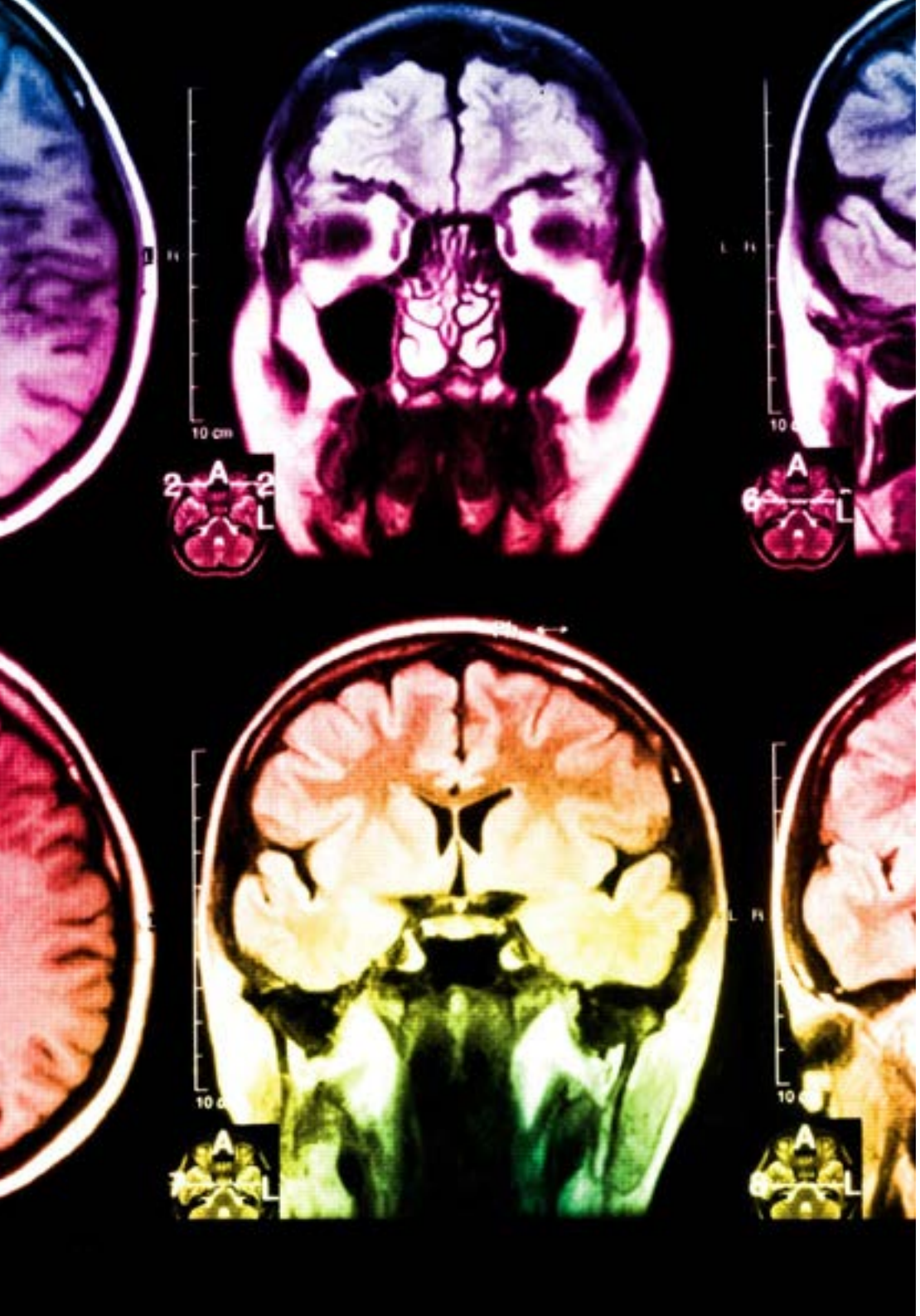
Relearning Methodology

TECH aúna de forma eficaz la metodología del Estudio de Caso con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina 8 elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos el Estudio de Caso con el mejor método de enseñanza 100% online: el Relearning.

El farmacéutico aprenderá mediante casos reales y resolución de situaciones complejas en entornos simulados de aprendizaje. Estos simulacros están desarrollados a partir de software de última generación que permiten facilitar el aprendizaje inmersivo.





Situado a la vanguardia pedagógica mundial, el método Relearning ha conseguido mejorar los niveles de satisfacción global de los profesionales que finalizan sus estudios, con respecto a los indicadores de calidad de la mejor universidad online en habla hispana (Universidad de Columbia).

Con esta metodología, se han capacitado más de 115.000 farmacéuticos con un éxito sin precedentes en todas las especialidades clínicas con independencia de la carga en cirugía. Esta metodología pedagógica está desarrollada en un entorno de máxima exigencia, con un alumnado universitario de un perfil socioeconómico alto y una media de edad de 43,5 años.

El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.

En nuestro programa, el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprender, desaprender, olvidar y reaprender). Por eso, se combinan cada uno de estos elementos de forma concéntrica.

La puntuación global que obtiene el sistema de aprendizaje de TECH es de 8.01, con arreglo a los más altos estándares internacionales.

Este programa ofrece los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para los profesionales:

Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los farmacéuticos especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual, para crear el método de trabajo online de TECH. Todo ello, con las técnicas más novedosas que ofrecen piezas de gran calidad en todos y cada uno los materiales que se ponen a disposición del alumno.

Técnicas y procedimientos en vídeo

TECH acerca al alumno las técnicas más novedosas, a los últimos avances educativos, al primer plano de la actualidad en procedimientos de atención farmacéutica. Todo esto, en primera persona, con el máximo rigor, explicado y detallado para contribuir a la asimilación y comprensión. Y lo mejor, puedes verlos las veces que quieras.

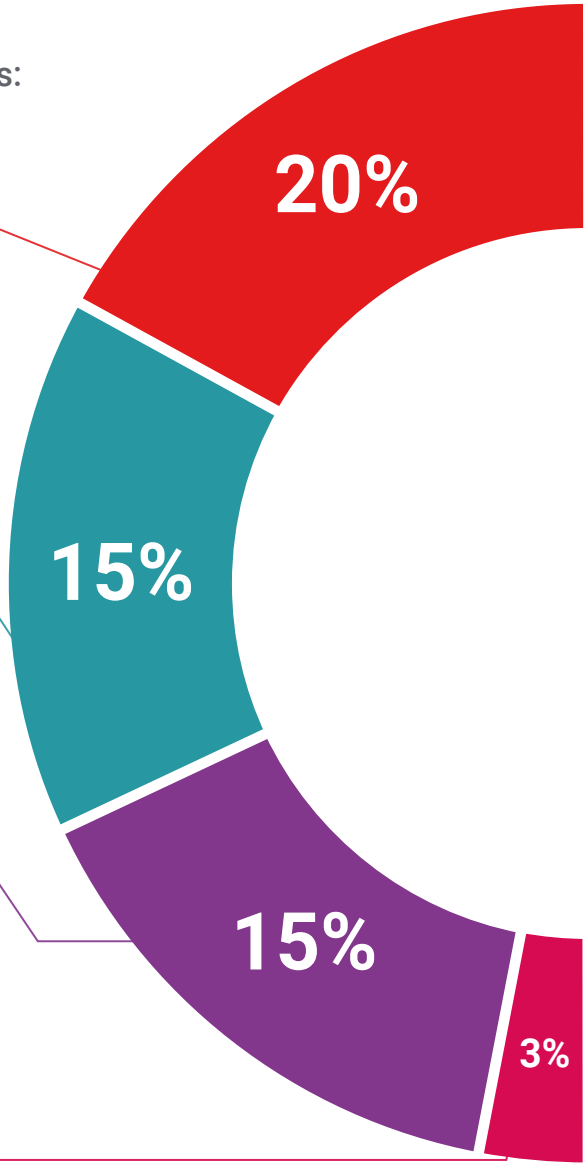
Resúmenes interactivos

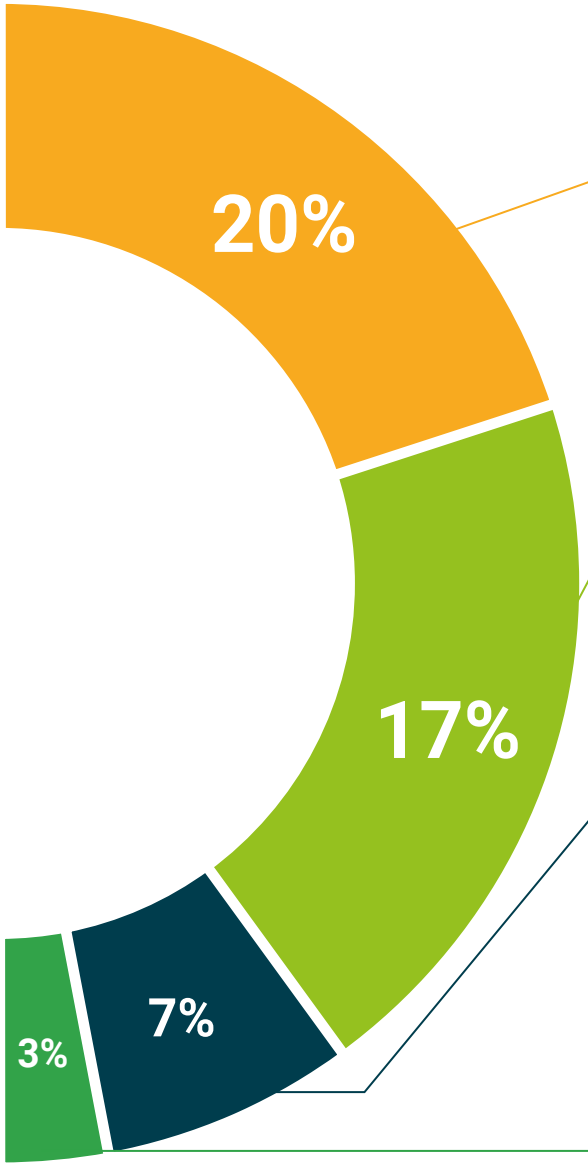
El equipo de TECH presenta los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audios, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema educativo exclusivo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".

Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso y guías internacionales, entre otros. En la biblioteca virtual de TECH el estudiante tendrá acceso a todo lo que necesita para completar su capacitación.





Análisis de casos elaborados y guiados por expertos

El aprendizaje eficaz tiene, necesariamente, que ser contextual. Por eso, TECH presenta los desarrollos de casos reales en los que el experto te guiará a través del desarrollo de la atención y la resolución de las diferentes situaciones: una manera clara y directa de conseguir el grado de comprensión más elevado.

Testing & Retesting

Se evalúan y reevalúan periódicamente los conocimientos del alumno a lo largo del programa, mediante actividades y ejercicios evaluativos y autoevaluativos para que, de esta manera, el estudiante compruebe cómo va consiguiendo sus metas.

Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos. El denominado Learning from an Expert afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en las futuras decisiones difíciles.

Guías rápidas de actuación

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.

06

Titulación

El Diplomado en Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Diplomado expedido por TECH Universidad Tecnológica.





Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”

Este **Diplomado en Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia** contiene el programa científico más completo y actualizado del mercado.

Tras la superación de la evaluación, el alumno recibirá por correo postal* con acuse de recibo su correspondiente título de **Diplomado** emitido por **TECH Universidad Tecnológica**.

El título expedido por **TECH Universidad Tecnológica** expresará la calificación que haya obtenido en el Diplomado, y reunirá los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores de carreras profesionales.

Título: **Diplomado en Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia**

N.º Horas Oficiales: **150 h.**


tech universidad tecnológica

Otorga la presente

CONSTANCIA

a

C. _____, con documento de identificación nº_____

Por haber superado con éxito y acreditado el programa de

DIPLOMADO

en

Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia

Se trata de un título propio de esta Universidad con una duración de 150 horas, con fecha de inicio dd/mm/aaaa y fecha de finalización dd/mm/aaaa.

TECH es una Institución Particular de Educación Superior reconocida por la Secretaría de Educación Pública a partir del 28 de junio de 2018.

A 17 de junio de 2020

Mtra.Tere Guevara Navarro
Rectora

Este título propio se deberá acompañar siempre del título universitario habilitante expedido por la autoridad competente para ejercer profesionalmente en cada país. código único TECH: AFWOR23S techtitute.com/titulos

*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH EDUCATION realizará las gestiones oportunas para su obtención, con un coste adicional.

tech universidad tecnológica

Diplomado

Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia

Modalidad: **Online**

Duración: **6 semanas**

Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**

Horas lectivas: **150 h.**

Diplomado

Gestión del Cliente/Paciente en la Oficina de Farmacia



tech universidad tecnológica