



## Curso Online de **Formación y desarrollo de Competencias para el trabajo diario en la Oficina de Farmacia**

*Herramientas y conocimientos prácticos basados en la experiencia y necesidades en el trabajo diario de una oficina 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*



[attcliente@iniciativasempresariales.edu.es](mailto:attcliente@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

# Formación y desarrollo de Competencias para el trabajo diario en la Oficina de Farmacia

## Presentación

Actualmente el trabajo diario en una oficina de farmacia no se limita a la custodia y dispensación de medicamentos. Hay que estar formado en materias muy diversas para desarrollar el puesto de trabajo de la forma más profesional. Es importante conocer y manejar acertadamente conceptos sanitarios y administrativos así como llevar a cabo una buena atención al paciente-cliente.

Contar con los conocimientos necesarios para saber planificar una campaña, gestionar la oficina de farmacia por categorías y llevar a cabo una buena atención al paciente-cliente, contribuye a la mejora de la oficina de farmacia desde el punto de vista empresarial. No podemos olvidar que una oficina de farmacia, además de ofrecer servicios sanitarios, no deja de ser una empresa.

En este curso, que está pensado desde un punto de vista práctico, aprenderá y pondrá en práctica conocimientos y desarrollará competencias que le ayudarán a ser un buen profesional integrado en el equipo de una oficina de farmacia.

A lo largo del curso conoceremos casos y situaciones muy prácticas que nos harán estar más preparados y motivados como profesionales de 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 para su formación.

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 el curso.

4 *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

# Formación y desarrollo de Competencias para el trabajo diario en la Oficina de Farmacia

## Objetivos del curso:

---

- Saber identificar las tareas y funciones en la oficina de farmacia y su secuencia: organigrama y distribución de tareas.
- Saber aplicar conceptos y registros sanitarios fundamentales para el trabajo diario.
- Conocer conceptos administrativos, contables y las operaciones básicas en el sistema informático.
- Cómo calcular el margen de beneficio de un producto farmacéutico.
- Saber cómo dispensar los diferentes tipos de recetas y conocer los tipos de aportación.
- Conocer e identificar los símbolos que aparecen en el envase exterior de los medicamentos.
- Cómo aplicar pautas generales en la atención al cliente.
- Cómo llevar a cabo el proceso de la venta: sus fases y la venta aconsejada.
- Cómo identificar los motivos de compra de un cliente en el sector farmacéutico y qué hacer cuándo se pide un producto concreto.
- Identificar los conceptos clave y la ejecución de la gestión por categorías dentro de la oficina de farmacia.
- Cómo distribuir las categorías en función del surtido de la oficina de farmacia: datos e indicadores de la categoría.
- Cómo planificar una campaña: formación, elección y recomendación del producto.

“ Para disponer de los conocimientos necesarios en la planificación y gestión de una oficina de farmacia por categorías y llevar a cabo una buena atención al paciente-cliente ”

## Dirigido a:

---

Farmacéuticos, técnicos y auxiliares que se incorporan o forman parte del equipo de una Oficina de Farmacia.

# Formación y desarrollo de Competencias para el trabajo diario 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

6 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.

# Formación y desarrollo de Competencias para el trabajo diario en la Oficina de Farmacia

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Identificar y aplicar conceptos básicos en los procesos relacionados con la organización en la farmacia

5 horas

La oficina de farmacia se define como un establecimiento sanitario privado de interés público sujeto a la planificación sanitaria que establecen las Comunidades Autónomas, y que se han ido adaptando poco a poco a una sociedad en la que la medicina preventiva, el cuidado personal y el bienestar son uno de sus pilares culturales.

#### 1.1. El organigrama en la farmacia: concepto y desarrollo

- 1.1.1. Los departamentos en la oficina de farmacia: compras, almacén, ventas y administración.
- 1.1.2. El organigrama y la distribución de funciones.

#### 1.2. Los protocolos: concepto e importancia en la organización del trabajo en la farmacia.

#### 1.3. Las tareas en la oficina de farmacia y periodicidad de las mismas:

- 1.3.1. La recepción de un pedido diario.

### MÓDULO 2. Conocer e identificar los símbolos en el envase según los tipos de medicamentos

5 horas

Para el trabajo diario en la oficina de farmacia es importante conocer e identificar las siglas y los diferentes símbolos que aparecen en el envase exterior de los medicamentos ya que nos proporcionan información importante y diferente a la que aparece en el prospecto.

#### 2.1. El envase exterior de un medicamento:

- 2.1.1. El código Datamatrix de un medicamento.

#### 2.2. El código nacional: qué nos indica.

#### 2.3. Los símbolos en el envase exterior de un medicamento:

- 2.3.1. Medicamentos psicótrpos.
- 2.3.2. Medicamentos estupefacientes.

#### 2.4. El cupón precinto: siglas y símbolos

- 2.4.1. Medicamentos que precisan visado de inspección.

# Formación y desarrollo de Competencias para el trabajo diario en la Oficina de Farmacia

## MÓDULO 3. Conceptos administrativos útiles en la farmacia

5 horas

- 3.1. El IVA en los artículos de la farmacia:**
  - 3.1.1. Tipos de IVA y Recargo de Equivalencia.
- 3.2. Los diferentes precios de un artículo.**
- 3.3. La condición comercial del almacén.**
- 3.4. Concepto de albarán y factura:**
  - 3.4.1. El albarán: qué es y qué información contiene.
  - 3.4.2. La factura de compra a un mayorista.
  - 3.4.3. Albarán y factura de compra directa a un laboratorio.
- 3.5. Conocer y aplicar el concepto de margen de beneficio de un producto.**

## MÓDULO 4. Los modelos de receta en la oficina de farmacia y el Sistema Nacional de Salud

5 horas

La receta médica es un documento de carácter sanitario mediante el cual los médicos prescriben al paciente los medicamentos o productos sanitarios sujetos a prescripción médica para su dispensación en la oficina de farmacia.

- 4.1. El Sistema Nacional de Salud:**
  - 4.1.1. Tipo de aportaciones al pago de medicamentos:
    - 4.1.1.1. Medicamentos ATC o de aportación reducida.
    - 4.1.1.2. Tramos del copago farmacéutico y siglas que los identifican.
- 4.2. La receta médica: concepto y modelos**
  - 4.2.1. Modelos de receta pública: papel y electrónica
    - 4.2.1.1. Receta pública electrónica.
    - 4.2.1.2. Receta privada electrónica.
- 4.3. La receta veterinaria:**
  - 4.3.1. Receta veterinaria de estupefacientes.

# Formación y desarrollo de Competencias para el trabajo diario en la Oficina de Farmacia

## MÓDULO 5. Conocimiento, aplicación y gestión de habilidades sociales en la atención al paciente-cliente

5 horas

En la oficina de farmacia cuando se atiende a un paciente-cliente es recomendable seguir unas pautas en cuanto a la propia atención y comunicación, así como a la propia conducta. Estas pautas generales serán comunes a cualquier servicio, ya sea dispensación de medicamentos o de productos de parafarmacia, aunque se puede desarrollar un protocolo más específico para cada área de atención.

### 5.1. Pautas generales de atención al paciente-cliente:

- 5.1.1. Cómo recibir al paciente-cliente.
- 5.1.2. Pautas durante la atención al paciente-cliente.
- 5.1.3. Cómo despedir al paciente-cliente.

### 5.2. Preguntas clave en la dispensación farmacéutica:

- 5.2.1. Cómo dar la información necesaria al paciente-cliente.
- 5.2.2. Cómo indicar las posibles precauciones y advertencias.

### 5.3. Pautas de atención en la dispensación.

### 5.4. Tipos de clientes en la oficina de farmacia:

- 5.4.1. Cliente indeciso.
- 5.4.2. Cliente problemático.
- 5.4.3. Cliente insatisfecho.
- 5.4.4. Cliente impaciente.
- 5.4.5. Cliente hablador.

## MÓDULO 6. El proceso de la venta

5 horas

### 6.1. El proceso de la venta:

- 6.1.1. Conocer los motivos de compra.
- 6.1.2. Premisas para una buena venta.
- 6.1.3. Qué hacer cuando el cliente pide un producto concreto.

### 6.2. Las fases de la venta.

### 6.3. Las objeciones durante el proceso de la venta:

- 6.3.1. Objeciones subjetivas.
- 6.3.2. Objeciones latentes u ocultas.
- 6.3.3. Objeciones al precio.
- 6.3.4. Objeciones de confianza.
- 6.3.5. Actitud ante las objeciones.

## Formación y desarrollo de Competencias para el trabajo diario en la Oficina de Farmacia

### **6.4. La venta aconsejada por patología:**

6.4.1. Pasos para elaborar un protocolo de venta aconsejada.

6.4.2. La venta cruzada o cross-selling.



# Formación y desarrollo de Competencias para el trabajo diario en la Oficina de Farmacia

## Autor



### Rocio Alonso Fernández

Licenciada en Farmacia. Experta en la gestión de una oficina de farmacia, técnicas de venta y Atención al Cliente dentro del sector farmacéutico, así como en la elaboración de un sistema personalizado de medicamentos.

## 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.

