GEAN & FEFARA FEDERACIÓN FARMACÉUTICA | IFG

Posgrado en

Gestión Integral de la Farmacia Comunitaria

CREDITO FISCAL
Unidad Capacitadora (UCAP)

ACERCA DEL POSGRADO

La farmacia comunitaria suele ser, en muchos casos, el primer contacto de las personas con el sistema de salud. Es un lugar idóneo, favorecido por la cercanía y vinculación, para acompañar el seguimiento y control de tratamientos y terapias que pueden resultar complejas para los pacientes. En este marco, La dinámica del contexto social desafía a los farmacéuticos conocer los avances terapéuticos como así también gestionar la farmacia como unidad económica financiera.

Por eso se pensó en un programa de capacitación en farmacia comunitaria que abarque la gestión integral de la misma.
La complejidad en los negocios ha ido acrecentándose con el correr de los años y las exigencias actuales de gestión provocan que la capacitación y actualización de conocimientos sean herramientas fundamentales. En particular, en el rubro de la salud, se ha reconfigurado su cadena de valor y entorno, gracias a la innovación, competencia, internacionalización y multiplicidad de agentes intervinientes.

Por otro lado, para que la farmacia comunitaria se integre activamente el sistema sanitario es importante que el farmacéutico participe en equipos interdisciplinarios y/o en la gestión de las enfermedades crónicas a través de la revisión de tratamientos, evitando problemas relacionados con la medicación (PRMs) y aseguramiento de la adherencia terapéutica.

A su vez, los nuevos modelos de negocio requieren de un mayor conocimiento del contexto y normativa, así como de la administración, comercialización y desarrollo de la actividad en sus distintos eslabones que operan en torno a la salud.

Adicionalmente, las nuevas tendencias respecto de la valoración que el consumidor hace sobre la ética y la responsabilidad social en los servicios añade sin dudas un elemento más de complejidad que debe ser estudiado y analizado.

En este marco, el presente posgrado se propone brindar a los estudiantes las herramientas necesarias para desarrollar y administrar la economía, finanzas y servicios sanitarios de la farmacia comunitaria en el nuevo contexto complejo, dinámico y más exigente a través de clases teórico-prácticas, simulaciones de escenarios, debates y ejercicios.

PARTICIPANTES

Farmacéuticos y estudiantes avanzados de la carrera de farmacia que deseen gestionar rigurosa y eficientemente los negocios, recursos humanos, comunicacionales y servicios sanitarios asociados a la farmacia comunitaria. Con una perspectiva moderna y actual de estos aspectos.

METODOLOGÍA DE LA ACTIVIDAD

Se llevará a cabo una metodología que posibilite espacios de aprendizajes colaborativos donde se implementarán estrategias que promuevan el desarrollo de las competencias enunciadas.

Algunas referirán a:
• Debates derivados del análisis sectorial vinculado a la actualidad de los negocios y servicios para la salud en el ámbito de la farmacia comunitaria.
• Análisis de procesos administrativos de las empresas destinadas a los agentes de la farmacia comunitaria en pos de optimizar la calidad de la gestión.
• Elaboración y simulación de proyectos de inversión relativos al negocio de la farmacia comunitaria.
• Discusión sobre la ética y la responsabilidad social de los negocios del área de la salud, en particular, de la farmacia comunitaria.
- Discusión sobre la ética y la responsabilidad social de los negocios del área de la salud.

OBJETIVOS

• Generar un espacio para el estudio, análisis y evaluación de los procesos necesarios para el diseño de proyectos de gestión integral vinculados a los agentes de la farmacia comunitaria.
• Promover el desarrollo de estrategias y herramientas de innovación para la gestión de negocios y servicios vinculados a los agentes de la farmacia comunitaria.
• Brindar herramientas y buenas prácticas para la administración de los negocios y servicios vinculados a los agentes de la farmacia comunitaria.
• Favorecer el desarrollo de habilidades comunicacionales y tecnológicas para la gestión de recursos humanos destinados a la gestión integral de la farmacia comunitaria.
• Propiciar espacios de reflexión referidos a la ética y la responsabilidad social en el marco de los negocios y servicios sanitarios en el área de la farmacia comunitaria.
• Brindar un espacio de interacción e intercambio de experiencias que generen oportunidades para el enriquecimiento de los proyectos de negocios y servicios vinculados con la farmacia comunitaria.
• Actualizar los conocimientos fármaco-terapéuticos para identificar, implementar y adaptar los servicios profesionales farmacéuticos asistenciales (SPFA) en la oficina de farmacia.

PERFIL DEL GRADUADO

Al finalizar el posgrado se espera que el estudiante sea capaz de demostrar:

• Capacidad para integrar los saberes adquiridos y transferirlos en el diseño de proyectos de negocios y gestión sanitaria destinados al área de la farmacia comunitaria.
• Capacidad para gestionar y administrar negocios y servicios vinculados a la gestión integral de la farmacia comunitaria, con actitud ética y responsabilidad social.
• Habilidad para implementar estrategias y herramientas de innovación en el diseño de políticas destinadas a la gestión de negocios y gestión sanitaria para la farmacia comunitaria.
• Capacidad para contribuir interdisciplinariamente en la terapia de un paciente identificando duplicidades, Problemas relacionados con el medicamento (PRMs) y/o Resultados Negativos asociados a la medicación (RMNs).

CONTENIDOS MÍNIMOS

ANÁLISIS SECTORIAL Y GESTIÓN EN EL NEGOCIO DE LA SALUD

Contenidos del primer año: Diplomatura | Cantidad de encuentros: 5 (cinco)

Contexto Histórico del Sector - "Del pasado al presente". Hechos económicos y políticos del pasado que dan forma al presente ¿Cuándo, ¿dónde y por qué se gestaron los hechos que dan forma a la realidad actual? Concentración vertical del negocio. Irrupción del capital financiero: mandatarias, prepagas, seguros de salud, Farmacity. Bonificaciones y descuentos. Las crisis y sus consecuencias: PAMI 1996 - Crisis del 2001 - el presente. Rol de las entidades farmacéuticas. El mercado. Cadena de valor del medicamento. Composición y actores intervinientes: estado regulador, producción, distribución, dispensa. Financiamiento y consumo. Los medicamentos. De síntesis química y biológicos. Incidencia de cada familia en el presupuesto de los financiadores. Principales factores que van transformando el ecosistema del cuidado de la salud. Cobertura y acceso. Innovación y financiamiento. El Presupuesto público de Salud. Distribución y evolución del gasto en Salud. Presupuestos Nacional y provinciales. Distribución por actores, OOSS, Prepagas, sistema público. PAMI. Rubros más importantes. Desafíos de la financiación de la Salud Modelo sanitarista vs modelo mercantilista. La farmacia: realidad de nuestro país ¿Qué pasa alrededor? Sur, Centro y Norte América ¿Y más lejos? Europa - Asia - África – Oceanía. Tendencia mundial ¿Qué elegimos nosotros? Medicamento como bien social. ¿Qué quiere la gente? La Farmacia Hospitalaria. Diferencias en la gestión de una farmacia oficinal vs. la gestión de la farmacia Hospitalaria. Relación de la farmacia con el resto de los servicios. Gestión de Stocks y de costos. Normas locales e internacionales de gestión hospitalaria, implicancias.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Contenidos del primer año: Diplomatura | Cantidad de encuentros: 4 (cuatro)

Organizaciones y aspectos de gestión de Recursos Humanos. El diseño de la organización: roles, competencias y atribuciones de los roles Compensaciones como la base de la equidad interna

y competitividad externa. Políticas internas de compensaciones: Paga por puesto y/o rendimiento. Desempeño o potencial. Convenio colectivo de trabajo y nueva propuesta de valor a través de beneficios. Liderazgo. Contexto del líder: El contexto actual del liderazgo, los entornos complejos. El rol del líder hoy. Del paradigma industrial al paradigma vincular. Del jefe al Líder Competencias del líder: Flexibilidad. Comunicación, feedback de desempeño. Empatía. Trabajo en equipo. Estrategias de Recursos Humanos para pequeños negocios. Gestionar personas en todo tipo de organización. El contexto de la gestión de personas. El rol de RRHH en una organización. De lo "transaccional" a la gestión de personas. Gestionar la diversidad Gestión integral de personas. Los Procesos. Atracción, Retención, Selección, Capacitación, Desarrollo, Talento. Gestión del desempeño. Gestión por competencias (presente y futuro). Los Comportamientos: liderazgo. trabajo en equipo. manejo de conflictos. toma de decisiones. comunicación y feedback de desempeño.

Contenidos del segundo año: Posgrado | Cantidad de encuentros: 4 (cuatro)
Organizaciones ágiles. Modelo de Ulrich, diagnóstico de competencias requeridas vs desafíos del negocio. Gestión del cambio permanente. Construcción de la nueva visión y la cultura requerida. Modelos mentales. Conversaciones difíciles. Tecnologías innovadoras para la gestión de personas. Analítica de datos e Inteligencia artificial. Cambios en los marcos regulatorios de las relaciones laborales: presencial, virtual, global. Rol del sindicato.

COMERCIALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

Contenidos del primer año: Diplomatura | Cantidad de encuentros: 3 (tres)

Modelos estratégicos de análisis comercial. Aportes del marketing a las pymes. Marketing estratégico, operativo y relacional. Liderar el proceso de servicio al cliente. Facilitar la adaptación de la empresa a los cambios del entorno. Importancia del plan de marketing para la pyme: planificación. Análisis de la situación interna y externa: Cruz de Porter. Análisis FODA. Establecer los objetivos del marketing. Determinar las estrategias, marketing mix las 4 p (precio, plaza, promoción y producto). Mapas Mentales, Construyendo Sintonía. Nociones de percepción del entorno (mapa y territorio) Filtros (Socio culturales, neurológicos, históricos) Qué y Cómo en la comunicación (forma y contenido) ¿A qué prestamos atención? Cuerpo y palabras. Escuchar no es oír. Acompañamiento (adaptación a los distintos estilos de comunicación) Percibir al otro, calibrar, espejar, acompasar. Rapport. La Percepción Sensorial Del Mundo, Sistemas Representacionales. Sistemas representacionales. Visual, auditivo y kinestésico. Proceso y Ritmo de pensamiento. Fisiología (lenguaje del cuerpo). Metáforas lingüísticas (palabras predicativas visuales, auditivas y kinestésicas). Distancia óptima. Accesos oculares. Ejercicio final de detección

Contenidos del segundo año: Posgrado | Cantidad de encuentros: 5 (cinco)
Comercialización y crecimiento. Aspectos comerciales del crecimiento. El MIX de productos. Productos, categorías y roles.: Category Management y Trade Marketing. Productos complementarios. Espacios de atención y espacio de exhibición: góndola, exhibidores, islas. La ruta del cliente en los espacios. La venta cruzada y la canasta de compra. La promoción: mecánica, aspecto lúdico y valor percibido. Crecimiento y Comunicación: conceptos fundamentales para

la elaboración del plan de comunicación. Consideraciones para una comunicación eficaz. Objetivos de la comunicación. Diseño. Estructura y medios. Formas personales, impersonales e híbridas. Comunicación digital y tradicional. Redes: ventajas y desventajas. Comunicación de atracción, de marca y de venta. Elaboración del cuadro comunicacional. Mediciones de marketing. Qué debemos medir. Concepto e identificación de KPI. Construcción de KPI. Planificación de la medición. Mediciones para espacios físicos y virtuales. Test A/B para comunicación digital y su adaptación a entornos físicos. Seguimiento de los KPI y acciones de ajuste. PNL. La importancia de las imágenes mentales para convocar a un comportamiento. Aportes a en los procesos de venta.

CONTABILIDAD Y FINANZAS

Contenidos del primer año: Diplomatura | Cantidad de encuentros: 7 (siete)

Gestión de caja. Administración del dinero. Flujo de caja. Administración de inventarios. Información financiera para la toma de decisiones. Aspectos impositivos. Aspectos societarios. Inversión y financiación. Costos para la toma de decisiones. Lectura e interpretación de reportes de gestión. Costos fijos y variables. Punto de equilibrio. Costo/Utilidad/Volumen. Toma de decisiones en base a costos. Margen de contribución. Formulación y evaluación de proyectos de inversión. Formular proyectos. Rentabilidad y tasas de interés. VAN y TIR. Flujo de fondos. Aspectos económico-financieros en un plan de negocios. Conceptos de cartera, riesgo y volatilidad. Alquiler. Leasing. Adquisición.

Contenidos del segundo año: Posgrado | Cantidad de encuentros: 3 (tres)

Gestión de costos y aspectos financieros. Pautas del manejo de stock y dinero para optimizar la operación de una farmacia. Características a buscar en un sistema de gestión de inventarios en una farmacia. Qué sistema de gestión de inventarios sería el más apropiado en una farmacia (PyME). De los sistemas ¿qué información relevante debieran poder obtener para mejorar el manejo de la farmacia? ¿Qué es importante tener en cuenta desde el punto de vista de optimización financiera para una farmacia (PyME)? Recomendaciones para controlar los costos en una farmacia chica. Qué implica “negociar con proveedores” para una farmacia: utopía o realidad. Cómo se puede mejorar la gestión del efectivo en una farmacia. Además del manejo financiero y de su stock, ¿qué es lo que hace que una farmacia pueda prosperar? Algunas ideas. Opciones de diversificación de productos y servicios: opciones de rentabilidad (demanda – ganancia). Cómo puede una farmacia apoyarme en la AI para confeccionar reels, enviarlo a potenciales clientes de la zona y lograr hacer conocer promociones y programas de fidelización. Pasos a seguir y algunas recomendaciones. Aspectos impositivos y afectación a la estructura de costos. Administración de impuestos en una farmacia.

NEGOCIACIÓN

Contenidos del primer año: Diplomatura | Cantidad de encuentros: 2 (dos)

Introducción a la Negociación. Modelos prevalentes: Competir vs. Cooperar. La Gestión de la Información. La preparación en una negociación ¿Todo es negociable? El conflicto como opor-

tunidad, distintas formas de abordarlo. Aspectos tácticos de la Negociación. Administración del tiempo, espacio, clima y poder. Evaluación de la contraparte MAAN - Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado. Diferencias culturales a la hora de negociar. Teoría del Conflicto. Modelos mentales. Limitaciones de la percepción. El conflicto como brecha entre la situación actual y la deseada. La importancia de definir el Objetivo: El resultado deseado de la Negociación. La Negociación como Proceso

Contenidos del segundo año: Posgrado | Cantidad de encuentros: 1 (uno)

Aspectos avanzados de la negociación. Herramientas avanzadas de negociación. Organización de negociaciones en equipo. Negociaciones multipartes. Comunicación eficaz en situaciones de tensión. Problemas éticos. El camino de la renegociación.

BIOÉTICA Y RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES DEL ÁREA DE LA SALUD

Contenidos del primer año: Diplomatura | Cantidad de encuentros: 1 (uno)

Marco regulatorio de los medicamentos y responsabilidad civil de los agentes de la salud.
Marco legal y regulatorio de los medicamentos. Definición, atributos, nombres, clasificación, relación con las acciones judiciales. Medicamentos legítimos e ilegítimos. La ANMAT y su rol como organismo de regulación. Ciclo de vida del medicamento. Marcas y patentes de medicamentos. Acceso a medicamentos. Farmacias y responsabilidad civil del Farmacéutico. Daños por medicamentos.

GESTIÓN SANITARIA

Contenidos del primer año: Diplomatura | Cantidad de encuentros: 8 (ocho

Atención farmacéutica. Polifarmacia. Interacciones: medicamento-medicamento y/o medicamento-alimentos. RAM. PRMs/RMNs Farmacovigilancia. Servicios profesionales farmacéuticos asistenciales. Nuevos paradigmas del ejercicio profesional: de la Atención Farmacéutica a los Servicios Profesionales Farmacéuticos Asistenciales (SPFA). Definición e identificación Servicios profesionales farmacéuticos asistenciales. Servicios farmacéuticos basados en APS. Protocolos de actuación, gestión e implantación. SPFA de Dispensación y SPFA de Indicación Farmacéutica. Servicios relacionados con la salud comunitaria. Adherencia a los tratamientos. SPFA de Adherencia Terapéutica. Servicio de Reacondicionamiento de Medicamentos utilizando Sistemas Personalizados de Dosificación (SPD). Actualización farmacoterapéutica. Nuevas terapias y acompañamiento al paciente diabético e hipertenso. Guías clínicas. Nuevos fármacos en la terapia de hipertensión arterial y diabetes mellitus. Resolución casos clínicos. Gerontología. Gerontología - uso racional de medicamento y atención asociada al segmento poblacional. Buenas prácticas de farmacia. Concepto de BPF. Funciones, tareas y actividades de la BPF por OMS. Concepto de sistema de gestión. Características. Concepto gestión por procesos. Mapa de procesos: entrada y salida. Concepto de procesos. Pasos para diseño o rediseño de un proceso. Ubicar las tareas en la farmacia comunitaria en el mapa, ejemplos: orientadas al medicamento: acceso, selección, adquisición, recepción, adquisición y orientadas al paciente: dispensación, educación sanitaria, indicación farmacéutica y otros servicios farmacéuticos. Evaluación de calidad: indicadores de calidad, costos de la no calidad, auditorías de la calidad y certificación de la calidad (mencionar para que se sepa que existen, qué son y función cumplen). Evaluar uno

de los procesos anteriores, identificar fallas, características, definir qué medir y controlar para garantizar que salga bien, definir indicadores y caracterizar uno. Validación de procesos. Garantía de calidad. Sistema de calidad. Documentación: registros, POE. Confección de protocolos de actuación. Dermocosmetología. Cosméticos: definición, formas farmacéuticas, principios activos.

Nota: En 2024, los alumnos de segundo año participarán de los encuentros de este módulo con los alumnos de primer año. Con lo cual, se suman 8 (ocho) encuentros a los pautados para segundo año.

Contenidos del segundo año: Posgrado | Cantidad de encuentros: 10 (diez)

Actualización farmacoterapéutica. Atención farmacéutica en patologías respiratorias. Nuevas terapias de anticoncepción. Menopausia. Osteoporosis. Terapia oncológica y terapia del dolor. Dispensación, consejo farmacéutico y detección de reacciones adversas. Nuevos psicofármacos y psicoterapia. Terapias en el trastorno del sueño. Farmacogenómica y cronofarmacología Buenas prácticas de farmacia. Concepto de BPF. Funciones, tareas y actividades de la BPF por OMS. Concepto de sistema de gestión. Características. Concepto gestión por procesos. Mapa de procesos: entrada y salida. Concepto de procesos. Pasos para diseño o rediseño de un proceso. Ubicar las tareas en la farmacia comunitaria en el mapa, ejemplos: orientadas al medicamento: acceso, selección, adquisición, recepción, adquisición. Orientadas al paciente: dispensación, educación sanitaria, indicación farmacéutica y otros servicios farmacéuticos. Evaluación de calidad: indicadores de calidad, costos de la no calidad, auditorías de la calidad y certificación de la calidad (mencionar para que se sepa que existen, qué son y función cumplen). Evaluar uno de los procesos anteriores, identificar fallas, características, definir qué medir y controlar para garantizar que salga bien, definir indicadores y caracterizar uno. Validación de procesos. Garantía de calidad. Sistema de calidad. documentación: registros, POE. Confección de protocolos de actuación. Servicios profesionales farmacéuticos y asistenciales (SPFA). SPFA de conciliación de la medicación. SPFA de revisión del uso de medicamentos (RUM) y de seguimiento farmacoterapéutico (SFT). Dermocomestología. Lesiones cutáneas: identificación, diferenciación. Pie diabético. Uñas, manos y pie: patologías. Pelo: alopecia, caspa. Tratamiento. Consejo farmacéutico. Cicatrices. Estrías. Flacidez. Foto envejecimiento. Acné. Ácidos y peeling: usos y concentraciones. Estética conceptos generales. Productos médicos y ortopédicos. Identificación y clasificación. Verificación de calidad. Gestión de compra. Tecnovigilancia: error de PM, monitoreo y alarmas. Material de curación y protección. Insumos de nutrición enteral. Fitoterápicos y suplementos dietarios. Actualización de fitoterápicos: interacciones y contraindicaciones. Legislación y regulación. Suplementos dietarios. Dispensación y consejo farmacéutico. Alimentos funcionales. Dietoterapia.

EVALUACIÓN

Se requiere una asistencia igual o superior al 60% en cada año.

Además:

La acreditación de la Diplomatura requiere:
a) La participación de las actividades de foro que se realizan por clase.
b) Un trabajo integrador final.

La acreditación del Posgrado requiere:
a) Haber aprobado la Diplomatura.
b) La participación de las actividades de foro que se realizan por clase.
c) Un trabajo integrador final.

DURACIÓN

Diplomatura:
TOTAL de encuentros 1er año / Diplomatura: 30 (treinta)
TOTAL de horas: 120 (ciento veinte)

Posgrado:
Requiere Diplomatura: 30 encuentros equivalentes a 120 horas

TOTAL de encuentros 2do año / Posgrado: 31 (treinta y uno)
TOTAL DE HORAS: 124 (ciento veinticuatro)

MODALIDAD DE DICTADO

Encuentros virtuales y sincrónicos los días viernes de 14 a 17 hs. más una hora de actividad asincrónica + 9 encuentros presenciales anuales, agrupados en 3 reuniones en Buenos Aires con cursada los días viernes de 9 a 13 hs. y de 14 a 18 hs. y sábados de 9 a 13 hs.

LUGAR DE REALIZACIÓN

A través de la plataforma virtual de EAN y en el salón Aula de la FEFARA, Hipólito Irigoyen 900, 3er piso, CABA.

EAN

Posgrado en

Gestión Integral de la Farmacia Comunitaria

IFG@FEFARA.ORG.AR

www.ean.edu.ar

CABA-MARTÍNEZ