



Diplomatura y Curso de Posgrado

Gestión Integral de la Farmacia Comunitaria

Disposición Vicerrectoral N° 1/25

FEFARA 
FEDERACIÓN FARMACÉUTICA

 **INSTITUTO DE
FORMACIÓN EN GESTIÓN**

UEAN



ACERCA DE LA CAPACITACIÓN

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 al 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 añaden 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 y debates.

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 curso de 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

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. Las crisis y sus consecuencias: PAMI 1996 - Crisis del 2001 - el presente. Rol de las entidades farmacéuticas. 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. Cobertura y acceso. Innovación y financiamiento.

El Presupuesto público de Salud. 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 Medicamento como bien social. ¿Qué quiere la gente? La Farmacia Hospitalaria. Diferencias en la gestión de una farmacia oficial vs la gestión de la farmacia Hospitalaria.

Contenidos del segundo año: Curso de Posgrado

Modelos internacionales de la farmacia comunitaria. ¿Qué pasa alrededor? Sur, Centro y Norte América ¿Y más lejos? Europa - Asia - África - Oceanía. Tendencia mundial. ¿Qué elegimos nosotros?

Estudio de casos y aplicabilidad a la realidad argentina.

Coyuntura macroeconómica e impacto en la toma de decisión del negocio.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Contenidos del primer año: Diplomatura

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, feed-back 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 y talento. Gestión del desempeño. Gestión por competencias (presente y futuro). Los Comportamientos: liderazgo, trabajo en equipo, manejo de conflictos, toma de decisiones, comunicación y feed-back de desempeño.

Contenidos del segundo año: Curso de Posgrado

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

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 (socios 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.

Comunicación a través de redes sociales y medios digitales.

Contenidos del segundo año: Curso de Posgrado

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

Gestión de caja. Flujo de caja (Cash Flow). Administración de inventarios.

Información financiera para la toma de decisiones. Principales ítems de Información Financiera. Interrelaciones de la Información Financiera Toma de Decisiones con Indicadores Financieros: de Inversión y de Financiación. Riesgo.

Costos para la toma de decisiones. Aspectos Impositivos. Requisitos formales fiscales.

Características operativas y su impacto en los impuestos. Aspectos Jurídicos - Fiscales: Tipos societarios.

Impacto del Costo en la Rentabilidad. Lectura e interpretación de reportes de gestión. Costos fijos y variables y Margen de contribución.

Decisiones con Costeo Variable. Decisiones Comerciales. Decisiones Estructurales. 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: Curso de Posgrado

Optimización Financiera. Gestión de Stocks. Costos asociados a la Gestión de Stocks. Pautas del Manejo de Stock y Dinero. Características de un sistema de gestión de inventarios.

Excelente servicio al cliente/ Enfoque en la salud y el bienestar / Marketing y presencia en línea / Alianzas estratégicas y colaboraciones / Enfoque en la educación continua / Gestión eficiente de recursos humanos. Opciones de diversificación de productos y servicios. IA: Aumentar Ventas y Rentabilidad.

Toma de Decisiones. Información de ARCA. Fiscos e impuestos: Nacional / Local. Requisitos formales fiscales. Aspectos jurídico-fiscales.

Contenidos del primer año: Diplomatura

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 oportunidad, 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: Curso de Posgrado

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.

Rol de la gremial empresaria en Argentina. Espacios gremiales empresarios en el sector farmacéutico. Historia y rol de FEFARA en la cadena de valor de los medicamentos humanos. Espacios de acción y participación.

BIOÉTICA Y RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES DEL ÁREA DE LA SALUD

Contenidos del primer año: Diplomatura

Bioética e investigación en seres humanos. Ensayos de farmacología clínica - Definición de Bioética. Principios Bioéticos y teorías éticas. Instrumentos normativos internacionales. Investigación en seres humanos, diseños de investigación, protocolos, sesgos. Régimen Jurídico de la Investigación en Salud en Argentina. Funciones y diferencias entre los Comités de Bioética Clínica y los Comités de Ética en Investigación.

Contenidos del segundo año: Curso de Posgrado

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

Búsqueda bibliográfica y fuentes de información confiables. Información científica. Interpretación. Interacciones: medicamento-medicamento y/o medicamento-alimentos. RAM. PRMs/RMNs. Farmacovigilancia. Gerontología - uso racional de medicamento y atención asociada al segmento poblacional. Actualización farmacoterapéutica: terapias respiratorias prevalentes en farmacia comunitaria. Resolución casos clínicos. 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). 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. Evaluación de calidad: indicadores de calidad, costos de la no calidad, auditorías de la calidad y certificación de la calidad. Validación de procesos. Garantía de calidad. Sistema de calidad. Documentación: registros, POE. Confección de protocolos de actuación. Dermocosmetología. Cosméticos: definición, formas farmacéuticas, principios activos.

Contenidos del segundo año: Curso de Posgrado

Búsqueda bibliográfica y fuentes de información confiables. Información científica. Interpretación. Gerontología. Fisiología del adulto mayor. Efectividad y PRM/RNMs asociados a LDME. Actualización farmacoterapéutica. Nuevas terapias y acompañamiento al paciente diabético. Guías clínicas. Nuevos fármacos en la terapia de diabetes mellitus. Actualización farmacoterapéutica: nuevos psicofármacos y psicoterapia. Trastorno del sueño. Terapia oncológica y terapia del dolor. Dispensación, consejo farmacéutico y detección de reacciones adversas. 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). 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. Dermocomestología. Lesiones cutáneas: identificación, diferenciación. Pie diabético. Uñas, manos y pie: patologías. Pelo: alopecia, caspa. Tratamiento. Consejo farmacéutico. Cicatrices. Estrías. Flacidez. Foto envejecimiento. Acné. Estética conceptos generales. Fitoterápicos y suplementos dietarios. Actualización de fitoterápicos: interacciones y contraindicaciones. Legislación y regulación. Suplementos dietarios. Dispensación y consejo farmacéutico. Alimentos funcionales.



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: 32 (treinta y dos)

TOTAL de horas: 128 (ciento veintiocho)

Curso de Posgrado:

Requiere Diplomatura: 32 encuentros equivalentes a 128 horas

TOTAL de encuentros 2do año: 30 (treinta)

TOTAL DE HORAS: 120 (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 UEAN y en el salón Aula de la FEFARA, Hipólito Irigoyen 900, 3er piso, CABA.



UEAN

ifg@fefara.org.ar