

# Corso Universitario

## Gestione del Cliente/Paziente in Farmacia





## Corso Universitario Gestione del Cliente/Paziente in Farmacia

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: online

Accesso al sito web: [www.techitute.com/it/farmacia/corso-universitario/gestione-cliente-paziente-farmacia](http://www.techitute.com/it/farmacia/corso-universitario/gestione-cliente-paziente-farmacia)

# Indice

01

Presentazione

---

*pag. 4*

02

Obiettivi

---

*pag. 8*

03

Direzione del corso

---

*pag. 12*

04

Struttura e contenuti

---

*pag. 18*

05

Metodologia

---

*pag. 22*

06

Titolo

---

*pag. 30*

01

# Presentazione

L'organizzazione di una farmacia inizia con la logistica, che segnerà la capacità di rispondere alle richieste dei clienti/pazienti. A questo punto, i processi di acquisto e le decisioni che li circondano sono fondamentali. Questo Corso Universitario offrirà tutti gli strumenti necessari in questo settore, all'interno di una specializzazione di alta qualità che permetterà di migliorare le carriere degli studenti.





“

*Un Corso Universitario di altissima qualità nell'ambito del rapporto con il cliente creato appositamente per il professionista”*

L'aumento dell'importanza assistenziale che la farmacia sta ottenendo negli ultimi tempi fa sì che la necessità di specializzazione dei professionisti cresca e sia sempre più esigente. La conoscenza del professionista non deve più limitarsi alla padronanza della farmacologia e delle conoscenze farmaceutiche in termini di salute, ma richiede competenze che lo posizionino nel panorama aziendale in modo stabile e competitivo.

Il rapporto con il paziente e la gestione dello stesso sono fondamentali all'interno della farmacia. In questo Corso Universitario analizzeremo le peculiarità e il modo di sviluppare la perfetta interazione con il cliente o il paziente.

Attraverso un metodo di studio di comprovata efficienza è possibile acquisire competenze nei settori della direzione e della gestione e nelle aree di sviluppo del business essenziali.

Questo **Corso Universitario in Gestione del Cliente/Paziente in Farmacia** possiede il programma più completo e aggiornato del mercato. Le caratteristiche principali del programma sono:

- ◆ Sviluppo di casi di studio presentati da esperti
- ◆ Contenuti grafici, schematici ed eminentemente pratici che forniscono informazioni scientifiche e sanitarie sulle discipline essenziali per l'esercizio della professione
- ◆ Novità del settore
- ◆ Esercizi pratici che offrono un processo di autovalutazione per migliorare l'apprendimento
- ◆ Enfasi sulle metodologie innovative
- ◆ Lezioni teoriche, domande all'esperto, forum di discussione su questioni controverse e compiti di riflessione individuale
- ◆ Contenuti disponibili da qualsiasi dispositivo fisso o mobile dotato di connessione a internet

“

*Avanza qualitativamente grazie a questo Corso Universitario in Gestione del Cliente/Paziente in Farmacia”*

“

*La migliore specializzazione del mercato didattico online in un programma creato appositamente per i professionisti del settore”*

Il personale docente del programma comprende rinomati specialisti, che forniscono agli studenti le competenze necessarie a intraprendere un percorso di studio eccellente.

I contenuti multimediali, sviluppati in base alle ultime tecnologie educative, forniranno al professionista un apprendimento coinvolgente e localizzato, ovvero inserito in un contesto reale.

La creazione di questo programma è incentrata sull'Apprendimento Basato su Problemi, mediante il quale lo Farmacista deve cercare di risolvere le diverse situazioni che gli si presentano durante il corso. Lo studente potrà usufruire di un innovativo sistema di video interattivi creati da esperti di rinomata fama.

*Un programma molto completo e specializzato che ti permetterà di studiare senza problemi di compatibilità con la tua vita quotidiana.*

*Cogli l'occasione e aggiornati su tutti gli aspetti necessari per intervenire con successo nella Gestione del Cliente/Paziente in Farmacia.*



02

# Obiettivi

L'obiettivo di questo programma molto completo è quello di accompagnare e incoraggiare gli studenti in un processo di crescita professionale che consentirà loro di fornire prestazioni di livello superiore. Con le conoscenze più interessanti e aggiornate del momento in una specializzazione focalizzata in modo intensivo sulla pratica.







“

*Impara a conoscere l'acquisto e la  
logistica, con la qualità educativa della  
più grande università online del mondo"*



## Obiettivo generale

---

- ◆ Scopri come gestire il rapporto con il cliente/paziente in tutti i suoi aspetti presso la farmacia

“

*Obiettivi realistici che si  
trasformeranno in progressi  
immediati a livello lavorativo”*





## Obiettivi specifici

---

- ◆ Analizzare la comunicazione con il cliente/paziente
- ◆ Riconoscere la segmentazione dei clienti
- ◆ Imparare la psicologia del consumatore
- ◆ Sapere come eseguire i programmi di fidelizzazione dei clienti

03

# Direzione del corso

Questo Corso Universitario è l'occasione per imparare dai migliori, con un personale docente di professionisti del settore che investiranno le loro conoscenze teoriche e pratiche per permetterti di raggiungere la massima preparazione. Con i metodi di insegnamento più aggiornati ed effettivi del mercato didattico online.





“

*Un'opportunità ineguagliabile per imparare e crescere professionalmente, grazie ai migliori specialisti di questo settore”*

## Direttrice Ospite Internazionale

Riconosciuta a livello internazionale per lo sviluppo di soluzioni innovative durante la pandemia COVID-19, la dottoressa Katherine DeSanctis è una prestigiosa azienda **farmaceutica** specializzata in **gestione operativa**. Il suo approccio si distingue per l'applicazione di **strategie di leadership** per la formazione di specialisti clinici e l'ottimizzazione dei servizi di farmacia in ambienti ospedalieri.

In questo modo, ha un lungo percorso di lavoro che gli ha permesso di far parte di istituzioni sanitarie riconosciute come il **Mass General Brigham** degli Stati Uniti. Tra i suoi principali risultati, spicca il fatto che ha guidato la **trasformazione digitale** nelle istituzioni per fornire assistenza di qualità ai pazienti a casa. Ciò ha permesso di migliorare i processi per arricchire sia l'efficienza che la sicurezza nella distribuzione dei farmaci.

In questo senso, il suo lavoro è stato riconosciuto in numerose occasioni. Ad esempio, la sua capacità di gestione in tempi di crisi gli è valsa un premio internazionale nel settore sanitario. Anche pubblicazioni specializzate come **Becker's Hospital Review** hanno pubblicato articoli sul suo lavoro evidenziando la sua mentalità all'avanguardia.

Tra i suoi contributi più importanti, c'è anche la creazione di un **quadro di controllo** durante l'irruzione del **SARS-CoV-2** per incoraggiare l'impegno dei dipendenti e migliorare la cultura organizzativa. Questo sistema ha migliorato la **fidelizzazione del personale** e ne ha aumentato la motivazione per affrontare questo periodo difficile.

Ha combinato questo aspetto con il suo lavoro come **ricercatrice clinica**. La sua area di interesse è la **tecnologia farmaceutica**, la **sicurezza dei farmaci** e la **gestione della direzione**. In questo senso, collabora attivamente con il Consiglio di Farmacia di Vizient. In questo modo, condivide le sue solide conoscenze su piattaforme come YouTube per aumentare la comprensione dei professionisti in settori quali la preparazione di farmaci, la distribuzione centrale o le farmacie perioperatorie.



## Dott.ssa DeSanctis, Katherine

---

- Direttrice delle Operazioni Farmaceutiche presso Mass General Brigham, Massachusetts, USA
- Direttrice dell'ospedale generale del Massachusetts
- Specializzanda in Gestione delle farmacie nei sistemi sanitari presso UW Health
- Dottorato in Farmacia presso l'Università dell'Illinois a Chicago
- Master in Scienze presso l'Università del Wisconsin-Madison
- Laurea in Scienze presso l'Università di Villanova
- Membro di:
  - Società Americana di Farmacisti del Sistema Sanitario
  - Massachusetts Health System Society di farmacisti
  - Consiglio di Farmacia di Vizient

“

*Grazie a TECH potrai  
apprendere con i migliori  
professionisti del mondo”*

## Direzione



### **Dott.ssa Auni3n Lavar3as, Maria Eugenia**

- Laureata in Farmacia Universit3 di Valencia
- Laureata in Scienze e Tecnologie degli Alimenti. Universit3 di Valencia
- Gestione Dietetica del Sovrappeso in Farmacia. Ed. M3dica Panamericana
- Direzione del Corso Universitario "Gestione del Sovrappeso in Farmacia" presso l'Universit3 di Barcellona. IL3 Istituto di Educazione Continua
- Direzione del Corso Universitario "Dermocosmetica in Farmacia"
- Universit3 di Barcellona IL3 Istituto di Educazione Continua





04

# Struttura e contenuti

Un compendio di conoscenze creato per dare al farmacista l'opportunità di raggiungere o incorporare le conoscenze più avanzate in merito alla Direzione e alla Gestione di Farmacie del panorama attuale. Con la sicurezza e la solvibilità della più grande università online del mondo.



“

*Un programma educativo molto completo, strutturato in unità didattiche ben sviluppate, orientato a un apprendimento efficace e compatibile con il tuo stile di vita professionale”*

### Modulo 1. Gestione del Cliente/Paziente

- 1.1. La farmacia come spazio per la gestione della salute
- 1.2. La comunicazione per l'approccio al binomio Cliente/Paziente
- 1.3. Segmentazione dei clienti
- 1.4. Psicologia e comportamento del consumatore
- 1.5. Responsabilità professionale, motore della gestione
- 1.6. Cliente abituale e nuovo cliente
- 1.7. Programmi di fidelizzazione dei clienti
- 1.8. Servizio clienti





“

*Un'esperienza educativa unica,  
chiave e decisiva per potenziare  
il tuo sviluppo professionale"*

05

# Metodologia

Questo programma ti offre un modo differente di imparare. La nostra metodologia si sviluppa in una modalità di apprendimento ciclico: *il Relearning*.

Questo sistema di insegnamento viene applicato nelle più prestigiose facoltà di medicina del mondo ed è considerato uno dei più efficaci da importanti pubblicazioni come il *New England Journal of Medicine*.



“

*Scopri il Relearning, un sistema che abbandona l'apprendimento lineare convenzionale, per guidarti attraverso dei sistemi di insegnamento ciclici: una modalità di apprendimento che ha dimostrato la sua enorme efficacia, soprattutto nelle materie che richiedono la memorizzazione”*

## In TECH applichiamo il Metodo Casistico

Cosa dovrebbe fare un professionista per affrontare una determinata situazione? Durante il programma affronterai molteplici casi clinici simulati ma basati su pazienti reali, per risolvere i quali dovrai indagare, stabilire ipotesi e infine fornire una soluzione. Esistono molteplici prove scientifiche sull'efficacia del metodo. Gli studenti imparano meglio, in modo più veloce e sostenibile nel tempo.

*Grazie a TECH potrai sperimentare un modo di imparare che sta scuotendo le fondamenta delle università tradizionali di tutto il mondo.*



Secondo il dottor Gervas, il caso clinico è una presentazione con osservazioni del paziente, o di un gruppo di pazienti, che diventa un "caso", un esempio o un modello che illustra qualche componente clinica particolare, sia per il suo potenziale didattico che per la sua singolarità o rarità. È essenziale che il caso sia radicato nella vita professionale attuale, cercando di ricreare le condizioni reali nella pratica professionista farmaceutico.



“

*Sapevi che questo metodo è stato sviluppato ad Harvard nel 1912 per gli studenti di Diritto? Il metodo casistico consisteva nel presentare agli studenti situazioni reali complesse per far prendere loro decisioni e giustificare come risolverle. Nel 1924 fu stabilito come metodo di insegnamento standard ad Harvard”*

L'efficacia del metodo è giustificata da quattro risultati chiave:

1. I farmacisti che seguono questo metodo, non solo assimilano i concetti, ma sviluppano anche la capacità mentale, grazie a esercizi che valutano situazioni reali e richiedono l'applicazione delle conoscenze.
2. L'apprendimento è solidamente fondato su competenze pratiche, che permettono allo studente di integrarsi meglio nel mondo reale.
3. L'approccio a situazioni nate dalla realtà rende più facile ed efficace l'assimilazione delle idee e dei concetti.
4. La sensazione di efficienza degli sforzi compiuti diventa uno stimolo molto importante per gli studenti e si traduce in un maggiore interesse per l'apprendimento e in un aumento del tempo dedicato al corso.



## Metodologia Relearning

TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina 8 diversi elementi didattici in ogni lezione.

Potenziamo il Caso di Studio con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il Relearning.

*Il farmacista imparerà mediante casi reali e la risoluzione di situazioni complesse in contesti di apprendimento simulati. Queste simulazioni sono sviluppate utilizzando software all'avanguardia per facilitare un apprendimento coinvolgente.*



All'avanguardia della pedagogia mondiale, il metodo Relearning è riuscito a migliorare i livelli di soddisfazione generale dei professionisti che completano i propri studi, rispetto agli indicatori di qualità della migliore università online del mondo (Columbia University).

Grazie a questa metodologia abbiamo formato con un successo senza precedenti più di 115.000 farmacisti di tutte le specialità cliniche, indipendentemente dal carico chirurgico. La nostra metodologia pedagogica è stata sviluppata in un contesto molto esigente, con un corpo di studenti universitari di alto profilo socio-economico e un'età media di 43,5 anni.

*Il Relearning ti permetterà di apprendere con meno sforzo e più performance, impegnandoti maggiormente nella tua specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando le opinioni: un'equazione che punta direttamente al successo.*

Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Pertanto, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico.

Il punteggio complessivo del sistema di apprendimento di TECH è 8.01, secondo i più alti standard internazionali.



Questo programma offre i migliori materiali didattici, preparati appositamente per i professionisti:



#### Materiali di studio

Tutti i contenuti didattici sono creati da studenti specialisti che insegneranno nel corso, appositamente per esso, in modo che lo sviluppo didattico sia realmente specifico e concreto.

Questi contenuti sono poi applicati al formato audiovisivo che supporterà la modalità di lavoro online di TECH. Tutto questo, con le ultime tecniche che offrono componenti di alta qualità in ognuno dei materiali che vengono messi a disposizione dello studente.



#### Tecniche e procedure in video

TECH rende partecipe lo studente delle ultime tecniche, degli ultimi progressi educativi e dell'avanguardia delle tecniche farmaceutiche attuali. Il tutto in prima persona, con il massimo rigore, spiegato e dettagliato affinché tu lo possa assimilare e comprendere. E la cosa migliore è che puoi guardarli tutte le volte che vuoi.



#### Riepiloghi interattivi

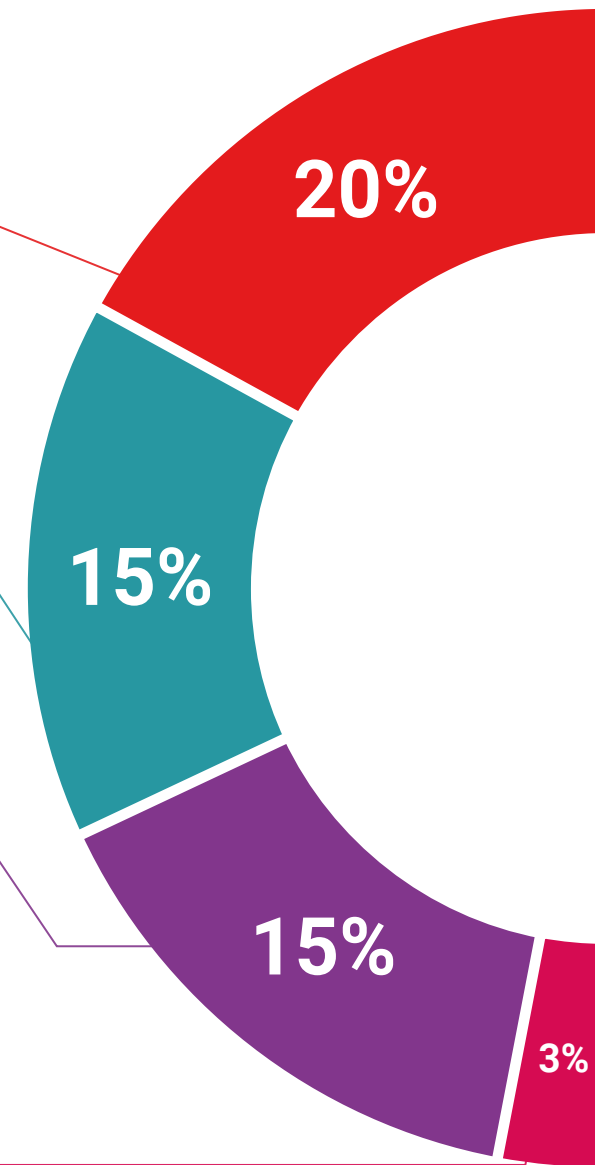
Il team di TECH presenta i contenuti in modo accattivante e dinamico in pillole multimediali che includono audio, video, immagini, diagrammi e mappe concettuali per consolidare la conoscenza.

Questo sistema di specializzazione unico per la presentazione di contenuti multimediali è stato premiato da Microsoft come "Caso di successo in Europa".



#### Letture complementari

Articoli recenti, documenti di consenso e linee guida internazionali, tra gli altri. Nella biblioteca virtuale di TECH potrai accedere a tutto il materiale necessario per completare la tua specializzazione.





#### Analisi di casi elaborati e condotti da esperti

Un apprendimento efficace deve necessariamente essere contestuale. Per questa ragione, ti presenteremo il trattamento di alcuni casi reali in cui l'esperto ti guiderà attraverso lo sviluppo della cura e della risoluzione di diverse situazioni: un modo chiaro e diretto per raggiungere il massimo grado di comprensione.



#### Testing & Retesting

Valutiamo e rivalutiamo periodicamente le tue conoscenze durante tutto il programma con attività ed esercizi di valutazione e autovalutazione, affinché tu possa verificare come raggiungi progressivamente i tuoi obiettivi.



#### Master class

Esistono evidenze scientifiche sull'utilità dell'osservazione di esperti terzi: la denominazione "Learning from an Expert" rafforza le conoscenze e i ricordi e genera sicurezza nel futuro processo decisionale.



#### Guide di consultazione veloce

TECH ti offre i contenuti più rilevanti del corso in formato schede o guide di consultazione veloce. Un modo sintetico, pratico ed efficace per aiutare lo studente a progredire nel suo apprendimento.



# 06 Titolo

Il Corso Universitario in Gestione del Cliente/Paziente in Farmacia ti garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, l'accesso a una qualifica di Corso Universitario rilasciata da TECH Università Tecnologica.



“

*Porta a termine questa specializzazione  
e ricevi la tua qualifica universitaria senza  
spostamenti o fastidiose formalità”*

Questo **Corso Universitario in Gestione del Cliente/Paziente in Farmacia** possiede il programma più completo e aggiornato del mercato.

Dopo aver superato la valutazione, lo studente riceverà mediante lettera certificata\* con ricevuta di ritorno, la sua corrispondente qualifica di **Corso Universitario** rilasciata da **TECH Università Tecnologica**.

Il titolo rilasciato da **TECH Università Tecnologica** esprime la qualifica ottenuta nel Corso Universitario, e riunisce tutti i requisiti comunemente richiesti da borse di lavoro, concorsi e commissioni di valutazione di carriere professionali.

Titolo: **Corso Universitario in Gestione del Cliente/Paziente in Farmacia**

N. Ore Ufficiali: **150 o.**



\*Se lo studente dovesse richiedere che il suo diploma cartaceo sia provvisto di Apostille dell'Aia, TECH EDUCATION effettuerà le gestioni opportune per ottenerla pagando un costo aggiuntivo.



futuro  
salute fiducia persone  
educazione informazione tutor  
garanzia accreditamento insegnamento  
istituzioni tecnologia apprendimento  
comunità impegno  
attenzione personalizzata innovazione  
conoscenza presente qualità  
formazione online  
sviluppo istituzioni  
classe virtuale lingue

**tech** università  
tecnologica

**Corso Universitario**  
Gestione del  
Cliente/Paziente  
in Farmacia

- » Modalità: **online**
- » Durata: **6 settimane**
- » Titolo: **TECH Università Tecnologica**
- » Dedizione: **16 ore/settimana**
- » Orario: **a scelta**
- » Esami: **online**

# Corso Universitario

## Gestione del Cliente/Paziente in Farmacia

