

# Curso de Especialização

Administração e Gestão de  
Farmácias: Gestão de Administração,  
Serviços Profissionais e Qualidade



## Curso de Especialização

Administração e Gestão  
de Farmácias: Gestão de  
Administração, Serviços  
Profissionais e Qualidade

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 18 ECTS
- » Tempo Dedicado: 16 horas/semana
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Acesso ao site: [www.techtute.com/pt/farmacia/curso-especializacao/curso-especializacao-administracao-gestao-farmacias-gestao-administracao-servicos-profissionais-qualidade](http://www.techtute.com/pt/farmacia/curso-especializacao/curso-especializacao-administracao-gestao-farmacias-gestao-administracao-servicos-profissionais-qualidade)

# Índice

01

Apresentação

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Direção do curso

---

*pág. 12*

04

Estrutura e conteúdo

---

*pág. 16*

05

Metodologia

---

*pág. 20*

06

Certificação

---

*pág. 28*

01

# Apresentação

A gestão da qualidade é essencial em qualquer projeto. No serviço de farmácia, é também um indicador de segurança numa atividade de saúde que lida diretamente com o utente e um barómetro de qualidade que fará a diferença entre o sucesso ou o fracasso do projeto. Este programa oferece aos profissionais de Farmácia as ferramentas necessárias nas áreas administrativas e de gestão da qualidade para desenvolver a atividade com a competência necessária nos domínios mais práticos, incorporando também a visão específica do Cliente/Paciente e as suas particularidades.



“

*Um programa de alto rendimento que lhe proporcionará as competências administrativas necessárias para lhe dar um impulso importante no exercício da sua profissão”*

A gestão da qualidade é um imperativo que as farmácias devem desenvolver para garantir o correto desenvolvimento das inúmeras áreas que fazem parte da sua atividade. Assegurar uma boa articulação entre as mesmas desde o início do processo até ao final da venda ao Cliente/Paciente é a única base que garante o cumprimento dos objetivos propostos.

Este Curso de Especialização surge como resposta a essa premissa. Atualmente, esta necessidade responde, entre outras coisas, ao aumento da importância da assistência que as farmácias têm vindo a conseguir nos últimos tempos. Esta situação significa que as necessidades de especialização dos profissionais de farmácia aumentaram.

O conhecimento do profissional não deve continuar a limitar-se à farmacologia e ao conhecimento do farmacêutico sobre os cuidados de saúde, mas requer competências que o posicionem no mundo dos negócios de forma estável e competitiva.

Através de um método de estudo de eficiência comprovada, o aluno poderá adquirir competências nas áreas de administração e gestão, e nas áreas essenciais do desenvolvimento empresarial.

Este **Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Gestão de Administração, Serviços Profissionais e Qualidade** conta com o conteúdo científico mais completo e atualizado do mercado. As suas principais características são:

- ◆ O desenvolvimento de casos práticos apresentados por especialistas
- ◆ O seu conteúdo gráfico, esquemático e eminentemente prático fornece informação científica e prática sobre as disciplinas que são essenciais para a prática profissional
- ◆ Conhecimentos atualizados sobre o setor
- ◆ Exercícios práticos onde o processo de autoavaliação pode ser levado a cabo a fim de melhorar a aprendizagem
- ◆ A sua ênfase em metodologias inovadoras
- ◆ Aulas teóricas, perguntas ao especialista, fóruns de discussão sobre questões controversas e atividades de reflexão individual
- ◆ A disponibilidade de acesso ao conteúdo a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com ligação à Internet



*A melhor qualificação de ensino online do mercado, num programa criado especificamente para profissionais do setor”*



“

*Dê um passo em direção a uma maior qualidade com este curso de Administração e Gestão de Farmácias: Gestão de Administração, Serviços Profissionais e Qualidade que lhe dará a mais completa atualização sobre a realidade do setor e as novas técnicas e formas de trabalhar”*

O corpo docente do curso inclui profissionais especialistas que trazem a sua experiência profissional, para além de especialistas reconhecidos de sociedades de referência e universidades de prestígio.

Graças ao seu conteúdo multimédia, desenvolvido com a mais recente tecnologia educacional, o profissional terá acesso a uma aprendizagem situada e contextual, ou seja, um ambiente de simulação que proporcionará um estudo imersivo programado para se formar em situações reais.

A conceção deste programa centra-se na Aprendizagem Baseada em Problemas, através da qual o farmacêutico deve tentar resolver as diferentes situações da prática profissional que vão surgindo. Para tal, o especialista contará com a ajuda de um sistema inovador de vídeo interativo criado por especialistas reconhecidos na área do serviço de farmácia, com uma vasta experiência.

*Uma qualificação muito completa e especializada, que lhe permitirá estudar sem problemas de compatibilidade com a sua vida quotidiana.*

*Aproveite a oportunidade e faça com que as suas competências lhe permitam atuar com mais eficiência e segurança nas áreas da administração e gestão de farmácias.*



# 02

# Objetivos

O objetivo deste programa abrangente é acompanhar e encorajar os alunos num processo de crescimento profissional que lhes permita atingir um novo nível de desempenho. Com o conhecimento mais interessante e atualizado do momento, numa qualificação orientada de forma intensiva para a prática.





“

*Objetivos claros e realistas, num Curso de Especialização que o levará a adquirir aptidões e competências de forma progressiva e imparável”*



## Objetivos gerais

---

- ◆ Saber como gerir a área financeira da farmácia
- ◆ Aprender sobre gestão de serviços em farmácia
- ◆ Saber tudo aquilo de que necessita sobre controlo de qualidade, normas e certificações

“

*Objetivos realistas que se transformam em progresso imediato no seu trabalho”*





## Objetivos específicos

---

### **Módulo 1. Administração e gestão de recursos humanos Recursos humanos no serviço de farmácia**

- ◆ Aprender sobre modelos organizacionais
- ◆ Saber como conduzir um recrutamento e uma entrevista de trabalho
- ◆ Aprender sobre interdependências e liderança
- ◆ Estudar modelos de gestão
- ◆ Estudar recursos humanos Recursos humanos em farmácia
- ◆ Aprender sobre a prevenção dos riscos laborais
- ◆ Aprender sobre organização e comunicação interna

### **Módulo 2. Gestão de serviços profissionais da farmácia**

- ◆ Analisar que serviços podem ser desenvolvidos na farmácia
- ◆ Estudar como proceder à seleção e implementação de serviços e quais os requisitos que estes têm

### **Módulo 3. Gestão da Qualidade no Serviço de Farmácia**

- ◆ Conhecer as certificações de qualidade da farmácia
- ◆ Saber como realizar a Gestão Estratégica e de Qualidade Total (TQM)
- ◆ Saber quais são os pontos de controlo e os indicadores para melhorar
- ◆ Identificar os nichos estratégicos e vantagens competitivas

03

# Direção do curso

Este programa oferece a oportunidade de aprender com os melhores, com um corpo docente de profissionais do setor que irão partilhar os seus conhecimentos teóricos e práticos para o conduzir a um nível mais elevado de qualificação. Com os métodos de ensino mais atualizados e eficazes no mercado do ensino online.







“

*Uma oportunidade sem igual de aprender e crescer profissionalmente com os melhores especialistas na área”*

## Direção



### Dra. María Eugenia Aunió Lavarías

- Farmacêutica e especialista em Nutrição Clínica
- Autora do livro de referência no campo da Nutrição Clínica "*Gestión Dietética del Sobrepeso en la Oficina de Farmacia*" (Editorial Médica Panamericana)
- Farmacêutica com vasta experiência no setor público e privado
- Farmacêutica-chefe da Farmacia Valencia
- Assistente de Farmácia na cadeia de farmácias e retalhistas de saúde e beleza Boots, Reino Unido
- Licenciatura em Farmácia e Ciência e Tecnologia Alimentar, Universidade de Valência
- Direção do Curso de "Dermocosmética no Serviço de Farmácia"





04

# Estrutura e conteúdo

Um compêndio de conhecimentos criado para dar ao farmacêutico a oportunidade de se atualizar ou incorporar os conhecimentos mais avançados sobre Administração e Gestão de Farmácias. Com a segurança e competência da maior universidade online do mundo.





“

*Um programa pedagógico muito completo, estruturado em unidades didáticas muito bem desenvolvidas, orientado para uma aprendizagem eficiente e rápida, compatível com a sua vida pessoal e profissional”*

### Módulo 1. Direção e gestão dos recursos humanos na farmácia

- 1.1. Modelos organizacionais. Gráficos de estrutura e organização
- 1.2. A equipa como força motriz. Perfil do titular e dos colaboradores
- 1.3. Recrutamento e entrevista de pessoal
- 1.4. Familiares na farmácia
- 1.5. Definição da missão. Grupos de interesse ou *Stakeholders*
- 1.6. Interdependências e liderança
- 1.7. Modelo de gestão e desenvolvimento de pessoas orientado para a missão
- 1.8. Motivação: formação e desenvolvimento de carreira, remuneração
- 1.9. Prevenção de riscos laborais
- 1.10. Organização e comunicação interna

### Módulo 2. Gestão de serviços profissionais da farmácia

- 2.1. Serviços que podem ser desenvolvidos na farmácia
- 2.2. Seleção e implementação de serviços
- 2.3. Requisitos para o desenvolvimento de serviços
- 2.4. Oferta e acompanhamento de serviços
- 2.5. Gestão económica de serviços

### Módulo 3. Gestão da Qualidade no Serviço de Farmácia

- 3.1. A qualidade
- 3.2. Certificações de qualidade da farmácia
- 3.3. Gestão Estratégica e de Qualidade Total (TQM)
- 3.4. Pontos de controlo e indicadores para melhoria
- 3.5. Identificação de nichos estratégicos e vantagens competitivas
- 3.6. Painel de instrumentos





“

*Uma experiência de aprendizagem única,  
fundamental e decisiva para impulsionar  
o seu desenvolvimento profissional”*



05

# Metodologia

Este programa de capacitação oferece uma forma diferente de aprendizagem.

A nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: **o Relearning.**

Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas escolas médicas mais prestigiadas do mundo e tem sido considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações, tais como a ***New England Journal of Medicine.***





“

*Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para o levar através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que provou ser extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”*

## Na TECH utilizamos o Método de Caso

Numa dada situação, o que deve fazer um profissional? Ao longo do programa, os estudantes serão confrontados com múltiplos casos clínicos simulados com base em pacientes Reais nos quais terão de investigar, estabelecer hipóteses e finalmente resolver a situação. Há abundantes provas científicas sobre a eficácia do método. Os enfermeiros aprendem melhor, mais depressa e de forma mais sustentável ao longo do tempo.

*Com a TECH pode experimentar uma forma de aprendizagem que abala as fundações das universidades tradicionais de todo o mundo.*



Segundo o Dr. Gérvas, o caso clínico é a apresentação anotada de um paciente, ou grupo de pacientes, que se torna um "caso", um exemplo ou modelo que ilustra alguma componente clínica peculiar, quer pelo seu poder de ensino, quer pela sua singularidade ou raridade. É essencial que o caso se baseie na vida profissional atual, tentando recriar as condições reais na prática profissional de enfermagem.

“

*Sabia que este método foi desenvolvido em 1912 em Harvard para estudantes de direito? O método do caso consistia em apresentar situações reais complexas para que tomassem decisões e justificassem a forma de as resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard”*

#### A eficácia do método é justificada por quatro realizações fundamentais:

- 1 Os enfermeiros que seguem este método não só conseguem a assimilação de conceitos, mas também desenvolvem a sua capacidade mental através de exercícios para avaliar situações reais e aplicar os seus conhecimentos.
- 2 A aprendizagem é solidamente traduzida em competências práticas que permitem ao educador integrar melhor o conhecimento na prática diária.
- 3 A assimilação de ideias e conceitos é facilitada e mais eficiente, graças à utilização de situações que surgiram a partir de um ensino real.
- 4 O sentimento de eficiência do esforço investido torna-se um estímulo muito importante para os estudantes, o que se traduz num maior interesse pela aprendizagem e num aumento do tempo passado a trabalhar no curso.



## Relearning Methodology

A TECH combina eficazmente a metodologia dos Casos Práticos com um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição, que combina 8 elementos didáticos diferentes em cada lição.

Potenciamos os Casos Práticos com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.

*O farmacêutico aprenderá através de casos reais e da resolução de situações complexas em ambientes de aprendizagem simulados. Estas simulações são desenvolvidas utilizando software de última geração para facilitar a aprendizagem imersiva.*





Na vanguarda da pedagogia mundial, o método Relearning conseguiu melhorar os níveis de satisfação geral dos profissionais que concluem os seus estudos, no que respeita aos indicadores de qualidade da melhor universidade online do mundo (Universidade da Columbia).

Esta metodologia já formou mais de 115.000 farmacêuticos com enorme sucesso em todas as especialidades clínicas, independentemente da carga cirúrgica. A nossa metodologia de ensino é desenvolvida num ambiente altamente exigente, com um corpo estudantil universitário, com um perfil socioeconómico alto e uma idade média de 43,5 anos.

*O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e mais desempenho, envolvendo-o mais na sua especialização, desenvolvendo um espírito crítico, defendendo argumentos e opiniões contrastantes: uma equação direta ao sucesso.*

No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, mas acontece numa espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Por isso, combinamos cada um destes elementos de forma concêntrica.

A pontuação global do sistema de aprendizagem da TECH é de 8,01 em relação aos mais elevados padrões internacionais.



## Relearning Methodology

A TECH combina eficazmente a metodologia do Estudo de Caso com um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição, que combina 8 elementos didáticos diferentes em cada lição.

Melhoramos o Estudo de Caso com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.



*O educador aprenderá através de casos reais e da resolução de situações complexas em ambientes de aprendizagem simulados. Estas simulações são desenvolvidas utilizando software de última geração para facilitar a aprendizagem imersiva.*



Na vanguarda da pedagogia mundial, o método Relearning conseguiu melhorar os níveis globais de satisfação dos profissionais que concluem os seus estudos, no que diz respeito aos indicadores de qualidade da melhor universidade online do mundo (Universidade de Columbia).

Utilizando esta metodologia, mais de 115.000 farmacêuticos foram formados com sucesso sem precedentes em todas as especialidades clínicas, independentemente da carga cirúrgica. Tudo isto num ambiente altamente exigente, com um corpo estudantil universitário com um elevado perfil socioeconómico e uma idade média de 43,5 anos.

*O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e mais desempenho, envolvendo-o mais na sua capacitação, desenvolvendo um espírito crítico, defendendo argumentos e opiniões contrastantes: uma equação direta ao sucesso.*

No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, mas acontece numa espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, cada um destes elementos é combinado de forma concêntrica.

A pontuação global do nosso sistema de aprendizagem é de 8,01, de acordo com os mais elevados padrões internacionais.



06

# Certificação

Este Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Gestão de Administração, Serviços Profissionais e Qualidade garante, para além do conteúdo mais rigoroso e atualizado, o acesso a um Curso de Especialização emitido pela TECH Universidade Tecnológica.





“

*Conclua este plano de estudos com sucesso e receba o seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”*

Este **Curso de Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Gestão de Administração, Serviços Profissionais e Qualidade** conta com o conteúdo científico mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio, com aviso de receção, o certificado\* correspondente ao título de **Curso de Especialização** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

Este certificado contribui significativamente para o desenvolvimento da capacitação continuada dos profissionais e proporciona um importante valor para a sua capacitação universitária, sendo 100% válido e atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de emprego, concursos públicos e avaliação de carreiras profissionais.

Certificação: **Curso Especialização em Administração e Gestão de Farmácias: Gestão de Administração, Serviços Profissionais e Qualidade**

ECTS: **18**

Carga horária: **450 horas**



\*Apostila de Haia Caso o aluno solicite que o seu certificado seja apostilado, a TECH EDUCATION providenciará a obtenção do mesmo com um custo adicional.



## Curso de Especialização

Administração e Gestão  
de Farmácias: Gestão de  
Administração, Serviços  
Profissionais e Qualidade

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 18 ECTS
- » Tempo Dedicado: 16 horas/semana
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online



# Curso de Especialização

Administração e Gestão de Farmácias: Gestão de Administração, Serviços Profissionais e Qualidade

