

Programa de Auxiliar de Farmacia

Duración: 4 meses, 2 horas semanales. Total de horas: 32)

Modulo 1:

Introducción a la Farmacia y Atención al Cliente (Semanas 1-4)

Semana 1: Historia y evolución de la farmacia

- **Introducción a la historia de la farmacia:**
 - Breve panorama de los orígenes de la farmacia: desde la antigüedad hasta la Edad Media.
 - La farmacia en las civilizaciones antiguas: Egipto, Grecia, Roma. El rol de los curanderos y boticarios.
 - El nacimiento de la farmacología como ciencia: descubrimiento de principios activos y la transición hacia la medicina moderna.
 - **Evolución de la farmacia:**
 - Desarrollo de las primeras farmacias como establecimientos comerciales.
 - El surgimiento de la farmacia moderna: la creación de la figura del farmacéutico como profesional de la salud.
 - Avances en el siglo XX y XXI: nuevas tecnologías, medicamentos innovadores y la farmacia como parte integral del sistema sanitario.
 - **Diferencias entre farmacia comunitaria y hospitalaria:**
 - **Farmacia comunitaria:** funciones del farmacéutico, enfoque en la atención al paciente ambulatorio, dispensación de medicamentos, asesoramiento sobre salud y bienestar.
 - **Farmacia hospitalaria:** funciones dentro del hospital, coordinación con médicos, farmacoterapia, gestión de medicamentos en un entorno clínico.
 - Comparación entre los roles y la formación requerida para cada tipo de farmacia.
-

Semana 2: Atención al Cliente en la Farmacia

- **Tipos de clientes en la farmacia:**
 - Pacientes con recetas médicas: personas que buscan medicamentos prescritos por un profesional.
 - Clientes con problemas de salud menores: aquellos que necesitan productos sin receta, como analgésicos o vitaminas.
 - Clientes mayores: personas que requieren atención especial debido a enfermedades crónicas o polifarmacia.
 - Clientes con necesidades específicas: pacientes con alergias, embarazadas, personas con enfermedades crónicas.
- **Técnicas de atención al cliente:**
 - La importancia de la cortesía y el respeto en el trato al cliente.
 - Cómo realizar preguntas abiertas y cerradas para identificar necesidades del cliente.

- Uso adecuado del lenguaje para dar instrucciones claras y precisas.
 - Importancia de mantener una actitud empática y de apoyo.
 - **Manejo de situaciones en la farmacia:**
 - Identificación y resolución de posibles conflictos: problemas con la receta, retrasos en la entrega, falta de productos.
 - Cómo gestionar expectativas de los clientes cuando los productos no están disponibles o hay cambios en el tratamiento.
 - Cómo mantener la calma y la profesionalidad en situaciones de estrés.
-

Semana 3: Comunicación efectiva en la farmacia

- **Estrategias de comunicación verbal y no verbal:**
 - **Comunicación verbal:** cómo utilizar un lenguaje claro y comprensible, evitando jergas médicas innecesarias.
 - **Comunicación no verbal:** la importancia de la postura, el contacto visual, las expresiones faciales y el tono de voz para generar confianza en el cliente.
 - La comunicación escrita: la correcta redacción de instrucciones, etiquetas de medicamentos, y otros documentos.
 - **Escucha activa:**
 - Definición de escucha activa: no solo escuchar, sino comprender el mensaje del cliente.
 - Técnicas de escucha activa: mantener contacto visual, parafrasear para verificar la comprensión, hacer preguntas aclaratorias.
 - Cómo la escucha activa mejora la relación con el cliente y previene malentendidos.
 - **Manejo de quejas:**
 - Cómo gestionar quejas y preocupaciones de los clientes de forma efectiva.
 - Técnicas para calmar a clientes molestos: mantener la calma, escuchar, empatizar y proponer soluciones.
 - Importancia de un seguimiento post-queja para asegurar la satisfacción del cliente.
-

Semana 4: Legislación básica farmacéutica

- **Normas legales en la farmacia:**
 - Introducción a las leyes y normativas que regulan la práctica farmacéutica: la Ley de Medicamentos, la Ley de Productos Farmacéuticos, y otras leyes relacionadas.
 - Requisitos legales para la venta de medicamentos y productos farmacéuticos.
 - Regulación de las farmacias comunitarias y hospitalarias.
- **Documentación necesaria en la farmacia:**
 - Tipos de documentos en la farmacia: recetas médicas, hojas de instrucciones, formularios de solicitud, inventarios.

- La importancia de la confidencialidad y el manejo adecuado de documentos privados de los clientes.
- Normativas sobre la correcta conservación y archivo de recetas.
- **Consejos legales para el auxiliar de farmacia:**
 - Responsabilidades legales del auxiliar de farmacia: desde la dispensación correcta hasta el asesoramiento al cliente.
 - Consejos sobre cómo manejar situaciones legales en la farmacia, como la venta de medicamentos sin receta, y las consecuencias legales de los errores.
 - La importancia de actuar siempre dentro de los límites legales y éticos en la farmacia.

Módulo 2:

Farmacología Básica y Vademécum (Semanas 5-8)

- **Semana 5: Introducción a la farmacología**

Conceptos clave de farmacología:

- Definición de farmacología y su importancia en la farmacia.
- Conceptos básicos: principios activos, excipientes, biodisponibilidad, dosis terapéutica, y margen de seguridad.

- **Principios activos y formas farmacéuticas:**

Diferencias entre principios activos y excipientes en medicamentos.

- Tipos de formas farmacéuticas: comprimidos, cápsulas, jarabes, pomadas, soluciones inyectables, entre otros.
- Indicaciones sobre cómo y cuándo utilizar diferentes formas farmacéuticas.

- **Vías de administración de medicamentos:**

- Vías de administración oral, tópica, sublingual, parenteral (inyecciones), y otras.
- Factores que afectan la elección de la vía de administración.
- Ventajas y desventajas de las distintas vías de administración.

- **Farmacocinética:**

- Absorción, distribución, metabolismo y excreción (ADME) de los medicamentos.
- Cómo influyen estos procesos en la eficacia de los medicamentos y su dosificación.
- Factores que alteran la farmacocinética (edad, peso, enfermedades, interacción con alimentos y otros medicamentos)

- **Semana 6: Vademécum y clasificación de medicamentos**
- **Uso del Vademécum:**
 - Introducción al Vademécum como herramienta fundamental en la farmacia.
 - Cómo consultar un Vademécum: estructura y contenido de las fichas técnicas de los medicamentos.
 - Información que incluye el Vademécum: nombre genérico, nombre comercial, dosis, interacciones, indicaciones y contraindicaciones.
 - Diferencias entre el Vademécum físico y las versiones digitales.
- **Clasificación de medicamentos:**
 - Medicamentos según su mecanismo de acción (antibióticos, antiinflamatorios, analgésicos, antidepresivos, etc.).
 - Clasificación según su venta: de venta libre (OTC), bajo receta simple, bajo receta archivada, y medicamentos de control especial.
 - Medicamentos genéricos y de marca: diferencias, ventajas y desventajas.
- **Regulación y control de medicamentos:**
 - Normativa legal sobre la venta y dispensación de medicamentos.
 - Protocolos para el manejo de medicamentos controlados (psicofármacos, estupefacientes).
- **Interpretación de recetas médicas:**
 - Cómo leer e interpretar recetas médicas correctamente.
 - Identificación de abreviaturas comunes en las recetas.
 - Procedimientos a seguir en caso de errores o dudas en la prescripción médica.

Semana 7: Medicamentos de uso común

- **Analgésicos y antiinflamatorios:**
 - Tipos de analgésicos: paracetamol, ibuprofeno, aspirina, diclofenaco.
 - Indicaciones y contraindicaciones: cuándo usar cada uno, dosis recomendadas, y precauciones.
 - Efectos secundarios más comunes y cómo manejarlos.
 - Diferencias entre antiinflamatorios no esteroideos (AINEs) y esteroideos.
- **Antibióticos:**
 - Principales familias de antibióticos (penicilinas, macrólidos, cefalosporinas, quinolonas, etc.).
 - Indicaciones y espectro de acción: infecciones comunes tratadas con antibióticos.
 - Importancia de seguir el tratamiento completo y los riesgos de la automedicación.
 - Precauciones con el uso de antibióticos: resistencia bacteriana, interacciones con otros medicamentos y alimentos.
- **Antihistamínicos:**
 - Uso de antihistamínicos en el tratamiento de alergias (rinitis, urticaria, etc.).
 - Diferencias entre antihistamínicos de primera y segunda generación.

- Efectos secundarios más comunes (somnolencia, sequedad de boca) y recomendaciones para minimizar estos efectos.
- **Medicamentos de uso común en enfermedades crónicas:**
 - Medicamentos para el manejo de diabetes (insulinas, hipoglucemiantes orales).
 - Tratamiento de la hipertensión: bloqueadores de canales de calcio, inhibidores de la ECA, betabloqueantes, diuréticos.
 - Medicamentos para el control del colesterol: estatinas y fibratos.
- **Precauciones y manejo de interacciones:**
 - Interacciones entre medicamentos y alimentos comunes.

Cómo identificar y prevenir interacciones medicamentosas en la farmacia.

- **Semana 8: Farmacología del sistema nervioso y cardiovascular**
 - **Farmacología del sistema nervioso:**
 - Medicamentos ansiolíticos: tipos y uso adecuado (benzodiazepinas, buspirona).
 - Antidepresivos: inhibidores selectivos de la recaptación de serotonina (ISRS), tricíclicos, y otros.
 - Antipsicóticos: tipos, indicaciones, y manejo de efectos secundarios.
 - Precauciones en el manejo de psicofármacos: dependencia, tolerancia y abstinencia.
 - **Farmacología del sistema cardiovascular:**
 - Antihipertensivos: tipos de medicamentos para el control de la presión arterial (diuréticos, betabloqueantes, inhibidores de la ECA, bloqueadores de los canales de calcio).
 - Antiarrítmicos: uso y tipos de medicamentos en el tratamiento de arritmias.
 - Anticoagulantes y antiagregantes plaquetarios: uso en prevención de trombosis y embolias, manejo de dosis y precauciones en la dispensación.
 - Medicamentos para la insuficiencia cardíaca: digitalicos, vasodilatadores, inhibidores de la ECA.
 - **Recomendaciones para pacientes con patologías crónicas:**
 - Manejo de polifarmacia: cómo educar al paciente sobre la correcta toma de varios medicamentos.
 - Importancia del seguimiento del tratamiento y la adherencia a las indicaciones médicas.
 - **Interacciones comunes en los tratamientos del sistema nervioso y cardiovascular:**
 - Identificación de interacciones entre medicamentos psicotrópicos y cardiovasculares.
 - Precauciones en la dispensación de medicamentos con potenciales interacciones peligrosas.

- **Semana 9:**

Gestión de inventario de medicamentos

- **Introducción a la gestión de inventarios en la farmacia:**
 - Importancia de un inventario bien gestionado para el funcionamiento de la farmacia.
 - Procedimientos básicos para el control de stock de medicamentos y productos de salud.
- **Sistemas de gestión de inventario:**
 - Uso de software de gestión de inventario en farmacias (ejemplos de programas y sistemas populares).
 - Registros de entradas y salidas de productos: cómo llevar un control eficiente.
- **Rotación de stock:**
 - Concepto de rotación de productos: primeros en entrar, primeros en salir (FIFO).
 - Estrategias para gestionar la rotación de productos de baja y alta demanda.
 - Identificación de productos cercanos a su fecha de caducidad y manejo adecuado.
- **Manejo de medicamentos de alto costo y control especial:**
 - Procedimientos para el almacenamiento y control de medicamentos costosos o sujetos a normativas especiales (psicotrópicos, estupefacientes).
 - Registro y monitoreo de la cantidad disponible, actualización del inventario, y medidas de seguridad para su almacenamiento.
- **Reabastecimiento y pedidos:**
 - Cómo planificar pedidos a proveedores según la demanda y el stock actual.
 - Gestión de proveedores: negociación de precios, condiciones de pago y plazos de entrega.
 - Cómo anticipar necesidades en base a temporadas o aumento de la demanda.

- **Semana 10:**

Procedimientos de dispensación y archivo de recetas

- **Proceso de dispensación de medicamentos:**
 - Pasos en la dispensación de medicamentos: desde la recepción de la receta hasta la entrega al cliente.
 - Procedimientos para verificar la validez de recetas médicas (fechas, firma del médico, autenticidad).
 - Dispensación de medicamentos genéricos versus de marca: aspectos a considerar.
 - Protocolos para medicamentos de control especial (psicofármacos, estupefacientes) y el manejo de recetas archivadas.

- **Archivo de recetas:**
 - Normativa y procedimientos para el archivo de recetas médicas: recetas comunes y archivadas.
 - Organización y gestión del archivo físico y digital de recetas.
 - Requisitos legales para el mantenimiento del archivo: plazos de conservación y acceso a las recetas.
- **Recetas electrónicas:**
 - Introducción al sistema de receta electrónica: beneficios y desafíos.
 - Procedimientos de verificación y dispensación de recetas electrónicas.
 - Gestión y almacenamiento de recetas electrónicas en sistemas digitales de la farmacia.
- **Documentación y control de medicamentos dispensados:**
 - Registro de medicamentos dispensados y control del stock para evitar desabastecimientos.
 - Reporte de recetas dispensadas y control de ventas según normativas legales

-

- **Semana 11:**

Manejo de recetas archivadas y control de medicamentos

- **Recetas archivadas:**
 - Qué son las recetas archivadas y su importancia en la gestión farmacéutica.
 - Requisitos legales para archivar recetas: plazos de conservación, acceso y consulta.
 - Cómo organizar y clasificar las recetas archivadas: por fecha, tipo de medicamento, o nombre del paciente.
 - Normativa legal y protocolos para el manejo de recetas de control especial (medicamentos psicotrópicos, estupefacientes).
- **Registro de recetas archivadas:**
 - Procedimiento para el registro y control de recetas archivadas en formato físico y digital.
 - Recomendaciones para el registro de información sobre la dispensación de medicamentos prescritos.
 - Cómo realizar auditorías y revisiones de las recetas archivadas para mantener un control adecuado.
- **Control de medicamentos sujetos a receta archivada:**
 - Medicamentos que requieren receta archivada: tipos de medicamentos y situaciones en las que se utilizan.
 - Procedimientos para la entrega y control de medicamentos de receta archivada: seguimiento de la cantidad dispensada y registro de datos.
 - Verificación de la validez de la receta archivada y criterios para su aceptación.
- **Manejo de recetas en formato electrónico:**
 - Introducción al manejo de recetas electrónicas y cómo almacenarlas en sistemas digitales.
 - Normativas y regulaciones para la gestión de recetas electrónicas y su integración en el sistema de archivo de la farmacia.

- Procedimientos para validar y archivar recetas electrónicas de acuerdo a la legislación vigente
- **Semana 12:**

Medicamentos de venta libre y su correcta dispensación

- **Qué son los medicamentos de venta libre:**
 - Definición y características de los medicamentos de venta libre (OTC).
 - Diferencias entre medicamentos de venta libre y medicamentos bajo receta.
 - Ejemplos comunes de medicamentos de venta libre: analgésicos, antiácidos, antihistamínicos, descongestionantes, y otros productos de uso común.
- **Regulación de medicamentos de venta libre:**
 - Normativas que rigen la dispensación de medicamentos sin receta médica.
 - Procedimientos para la venta de medicamentos de venta libre: requisitos legales, edad mínima para su adquisición, límites en las cantidades.
 - Prevención de la automedicación irresponsable: importancia de informar al cliente sobre el uso adecuado de estos medicamentos.
- **Asesoramiento al cliente sobre medicamentos de venta libre:**
 - Cómo hacer recomendaciones informadas a los clientes que buscan productos de venta libre.
 - Identificación de síntomas comunes para recomendar el medicamento adecuado.
 - Importancia de consultar a un profesional médico para síntomas graves o persistentes.
- **Efectos secundarios y precauciones de medicamentos de venta libre:**
 - Conocimiento de los efectos secundarios más comunes de los medicamentos de venta libre.
 - Instrucciones sobre el uso correcto y seguro de estos medicamentos.
 - Casos en los que el cliente debe buscar ayuda médica al utilizar medicamentos de venta libre.
- **Productos alternativos:**
 - Productos no farmacológicos para el tratamiento de afecciones comunes: remedios naturales, suplementos, y otros productos de salud

Módulo 4: Enfermedades Comunes y Resolución de Conflictos (Semanas 13-16)

Semana 13: Enfermedades y afecciones más comunes

- **Enfermedades crónicas más comunes:**
 - **Diabetes:** Tipos (tipo 1 y tipo 2), control de glucosa, medicamentos más comunes, importancia de la adherencia al tratamiento.

- **Hipertensión:** Definición, factores de riesgo, medicamentos utilizados para su control, importancia de la medición regular de la presión arterial.
 - **Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC):** Causas, síntomas, tratamiento farmacológico y no farmacológico, rol del auxiliar en el manejo de estos pacientes.
 - **Afecciones comunes:**
 - **Resfriados y gripe:** Diferencias entre ambas afecciones, medicamentos de venta libre para el alivio de los síntomas, consejos para la prevención.
 - **Alergias:** Tipos de alergias (estacionales, alimentarias, a medicamentos), tratamientos comunes, importancia de la identificación y manejo adecuado de los síntomas.
-

Semana 14: Resolución de conflictos en la farmacia

- **Estrategias para manejar conflictos entre clientes:**
 - Cómo mantener la calma y profesionalismo en situaciones de conflicto.
 - Técnicas de escucha activa y empatía para entender mejor las quejas del cliente.
 - Cómo ofrecer soluciones efectivas sin comprometer la calidad del servicio.
 - **Casos prácticos y simulaciones:**
 - Análisis de casos de conflictos comunes en la farmacia (errores en la dispensación, problemas con recetas, insatisfacción con productos).
 - Simulaciones de resolución de conflictos: práctica con role-playing entre los estudiantes para mejorar sus habilidades en situaciones reales.
-

Semana 15: Servicios adicionales en la farmacia

- **Control de tensión y medición de glucosa:**
 - Procedimiento para medir la tensión arterial y la glucosa en sangre.
 - Recomendaciones sobre cuándo remitir al cliente a un profesional de la salud.
 - La importancia de ofrecer estos servicios adicionales para mejorar la atención al cliente y fomentar la prevención.
- **Consejos de salud:**
 - Recomendaciones para el cuidado general de la salud: alimentación saludable, ejercicio, control del estrés.
 - Provisión de folletos y materiales informativos a los clientes sobre hábitos saludables.
- **Servicios de educación sanitaria y apoyo al paciente:**
 - Importancia de la educación sanitaria en la farmacia: cómo los auxiliares pueden educar a los pacientes sobre medicamentos, prevención y autocuidado.
 - Apoyo emocional básico: escuchar y ofrecer orientación inicial a pacientes con enfermedades crónicas o terminales.

Semana 16: Examen final y cierre del curso

- **Evaluación práctica y teórica:**
 - Examen escrito sobre los temas tratados en el curso: farmacología, enfermedades comunes, manejo de conflictos, servicios adicionales en la farmacia.
 - Evaluación práctica: simulacro de atención al cliente, dispensación de medicamentos, medición de glucosa y presión arterial, manejo de recetas.
 - **Revisión de los contenidos más importantes del curso:**
 - Repaso de los conceptos clave aprendidos durante las 16 semanas.
 - Discusión de los puntos más relevantes y resolución de dudas finales.
 - **Orientación laboral y oportunidades en el mercado farmacéutico:**
 - Consejos para la búsqueda de empleo en el sector farmacéutico: cómo preparar un CV, entrevistas, oportunidades de crecimiento profesional.
 - Recomendaciones para continuar con la formación y mejorar la empleabilidad en el área de farmacia.
-