

AUXILIAR EN FARMACIA

Certificado emitido por el Ministerio de Empleo y Formación Profesional.

MODULO

1

EL TRABAJO EN EL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS. CARACTERÍSTICAS GENERALES

- Contenidos: Sectores económicos. Caracterización del Sector Comercio y Servicios.
- Actores institucionales: Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME), Cámara Argentina de Comercio (CAC), Unión de Entidades Comerciales Argentinas (UDECA), Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECyS).
- La participación del Sector Comercio y Servicios en el mercado laboral.
- Modelos y estructuras organizativas. Tipo de las empresas del Sector: comercio al por menor, comercio al por mayor. Supermercados minoristas. Distribuidoras, supermercados y autoservicios mayoristas. PyME: características. Organización interna de la empresa o local comercial: ¿por qué es importante esta organización, independientemente del tamaño de la empresa?
- Procesos productivos del Sector: fases y roles. Figura del "encargado del local". Factores críticos de productividad.
- Las TIC en el Sector Comercio y Servicios.

MODULO

2

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Proceso Comunicacional:
 - El proceso comunicacional. El feed back.
 - La comunicación verbal y no verbal.
 - Los canales de comunicación.
 - La percepción.
 - Barreras y distorsiones en el proceso de comunicación.
 - La comunicación como proceso organizacional.
- Trabajo en equipo.
- Identificación de clientes:
 - ¿Quién es el usuario?
 - Cliente vs. Usuario.
 - Cliente interno y cliente externo.
 - Motivación, necesidad y deseos de los usuarios.
 - Tipos de clientes: Concepto. Clasificación. Características.

- Gestión de la Calidad y los clientes:
 - Concepto de calidad. Principios básicos de la calidad. Importancia de la calidad.
 - Objetivos de la calidad. Los costos de la no calidad. Barreras que impiden instalar la calidad.
 - Construcción del valor agregado de un servicio. Estrategias de construcción y consolidación de un servicio de calidad. Innovación y creatividad.
 - Visión y Misión.
 - Objetivos y Metas.
 - Plan de Calidad.
 - Introducción a las Normas de Calidad. La Calidad Institucional.
 - Resolución de conflictos y Planificación:
 - Conflicto. Concepto. Características.
 - Objeciones. Manejo de objeciones.
 - Negociación: concepto. Partes que intervienen en una negociación. Tipos de negociador.
 - Resolución de conflictos. Método Ganar-ganar.

MODULO

3

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

- Procedimientos de prevención de accidentes y siniestros. Sistemas y procedimientos de salidas de emergencia y evacuación.
- Condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el ámbito de la actividad.
- Medidas sanitarias básicas de primeros auxilios en caso de accidente.
- Higiene y calidad ambientales. Condiciones técnico-ambientales relativas al acondicionamiento del aire, luminosidad, ergonomía y condiciones acústicas. Planificación de mezclas para la venta de granos.

Contenidos:

Problemática del campo ocupacional:
Medicina y Farmacia.
La farmacia: su historia y símbolos.
El lugar de trabajo y sus características específicas.
El equipo de trabajo: el farmacéutico y el auxiliar.
Posibilidades laborales.

Salud y enfermedad:

Concepto de salud y sus principales elementos.
Salud y enfermedad en la población.
Salud comunitaria.
Determinantes de salud.

Niveles de prevención: primaria, secundaria, terciaria.
Medio ambiente y salud humana. El agua como transmisor de enfermedades. Alimentos y salud. Salud y enfermedad en el ser humano: Anatomía, Fisiología y Patología. Órganos, aparatos y sistemas. Generalidades de patologías asociadas y algunos medicamentos asociados al tratamiento.

Trastornos menores: resfrío, pediculosis.

Patologías frecuentes: hipertensión, diabetes, hipotiroidismo, acidez.

Educación sanitaria: Programas y promoción de salud. Alcohol y salud. Alcoholismo, efectos sobre la salud. Consecuencias sanitarias y sociales del consumo del alcohol. Acciones de información y educación para la prevención del alcoholismo. Tabaco y salud. Tabaquismo, consecuencia para la salud. Programas informativos y educativos. Legislación.

Aspectos fundamentales y normativos de los medicamentos:

Nociones básicas de la farmacología. Medicamentos éticos y genéricos.
Definiciones de la acción farmacológica. Reacciones adversas.
Farmacocinética.
Farmacodinamia.
Distintas formulaciones farmacéuticas. Vías de administración.
Principales grupos farmacológicos.
Aspectos legales y normativos inherentes a la Farmacia Comunitaria.
Definición de medicamento, prescripción por nombre genérico. Medicamento de venta libre, generalidades.
Información para el paciente: rótulo, prospecto, envase.
Promoción y publicidad de medicamentos.
Prescripción médica. Tipos de recetas.
SEyPE.

Farmacia y obras sociales:

Obras sociales.
Auditoría de prescripción médica.
Proceso de validación.
Conformación de la receta.
Facturación y cierre de lote.
Validación y facturación.

- **Productos cosméticos:** Descripción de los órganos donde se aplican los cosméticos.
Piel y órganos anexos, uñas y cabello.
- Cosméticos para el cuidado e higiene de la piel.
- Productos para la celulitis.
- Productos para el envejecimiento cutáneo.
- Blanqueadores cutáneos. Sol y piel.
- Desodorantes y antitranspirantes, productos infantiles y para la tercera edad.
- Buenas prácticas de almacenamiento.
- **Productos médicos.**
Identificación de un producto médico.
Diferentes tipos y materiales.
Clasificación de acuerdo al riesgo.
- Estériles. Utilización y almacenamiento.
- Medicinas alternativas: Ventajas y desventajas de las medicinas alternativas.
- **Drogas vegetales y productos derivados.**
Orígenes.
Definiciones y conceptos.
Tipos y funciones.
Calidad, Seguridad y eficacia.
- Homeopatía. Orígenes, premisas y principios.
- Legislación y actividad.
- Remedios Florales. Flores de Bach. Orígenes, premisas y actividad.
- Ayurveda. Origen y principios.
- Manejo de stock. Inventario. Sistemas de compra y devolución de medicamentos.
- Principales laboratorios internacionales. Altas y bajas comerciales o regulatorias (ANMAT, INAME).
- Control de vencimientos.
- Condiciones de almacenamiento. Cadena de frío. Conservación de vacunas y medicamentos termolábiles.
- Sectores diferenciados: depósito, psicotrópicos y estupefacientes, pedidos del paciente/cliente.
- Tratamiento residuos patógenos.

- Atención en la farmacia comunitaria. Conceptos básicos.
- Farmacoterapia en pediatría.
- Farmacoterapia en geriatría. Cambios con el envejecimiento en la farmacocinética y farmacodinamia.
- Problemas relacionados con los medicamentos. Polimedición. Calidad de vida.
- Atención en salud sexual. Conceptos Básicos.
- Aparato Reproductor y ciclo menstrual. Calendario de Ovulación. Test de embarazo. Anticonceptivos. Orales. Parches. Inyectables. De emergencia. DIU. Mecanismos de acción y precauciones.
- Atención en antibioticoterapia. Clasificación. Uso racional y consecuencias del mal uso. Recomendaciones de la OMS. Rol de la farmacia en el uso correcto. PRM (Problemas Relacionados con Medicamentos). Uso de antibióticos en grupos de riesgo: embarazo, lactancia, pediatría y geriatría.
- Atención en el dolor. Diferentes tipos. El proceso del dolor. Mecanismos de acción de analgésicos y antiinflamatorios.