

CURSO “LA POTENCIACIÓN DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN FARMACÉUTICO-PACIENTE”

DIRIGIDO A

Farmacéuticos que desarrollan su actividad en oficina de farmacia. El objetivo de este curso es descubrir **estrategias eficaces de comunicación** con los pacientes, mejorando las habilidades necesarias para ser **eficientes** y **proactivos** en la orientación y oferta de servicios

PROGRAMA (10 horas)

1. **Introducción**
2. **Un servicio de calidad**
 - 2.1. Definición de servicio
 - 2.2. Los componentes de la calidad del servicio
 - 2.3. Consideraciones finales
3. **El usuario interno**
 - 3.1. El análisis de las operaciones de una Farmacia
 - 3.2. Las dificultades de coordinación y como tratarlas
 - 3.3. Consideraciones para recibir críticas
4. **La acogida al paciente**
 - 4.1. La importancia en el trato
 - 4.2. La imagen personal y la estética de la farmacia
5. **La comunicación interpersonal. Su importancia**
 - 5.1. El proceso de comunicación
 - 5.2. Las barreras en la comunicación
 - 5.3. La comunicación verbal y no verbal
 - 5.4. Los estilos de comunicación y las habilidades sociales
 - 5.5. La comunicación efectiva
 - 5.6. La entrevista motivacional
6. **El arte de tratar el descontento**

PONENTE

- **Francisco Javier Sánchez Eizaguirre.** Psicólogo. Decano del Colegio Oficial de la Psicología de Las Palmas. Técnico Superior del Gobierno de Canarias. Especializado en Consultoría de RR.HH.

LUGAR, FECHAS Y HORARIO

- **HORARIO:** de 16:30 a 20:00 h
- **LUGAR Y FECHAS:**
 - **6 de febrero:** aula de Formación de COFARCA
 - **13 de febrero:** aula de Formación del COF Las Palmas
 - **20 de febrero:** aula de Formación del COF Las Palmas

ACREDITACIÓN

Solicitada acreditación a la Comisión Canaria de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias

DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

- **Inmaculada Tenorio Hernández.** Vicepresidenta del COF Las Palmas
- Departamento de Desarrollo Profesional del COF Las Palmas

INSCRIPCIÓN

Inscripción: 60 €

Plazas limitadas (las plazas se asignarán por riguroso orden de inscripción)

Para inscribirte cumplimenta el **formulario online** que encontrarás [PULSANDO AQUÍ](#)

FORMA DE PAGO:

- Transferencia al nº de CC **BANKIA IBAN ES72 2038/7238/59/6800000553 (Concepto: Curso Potenciación habilidades)**. Se deberá remitir el justificante de pago al COF Las Palmas antes del 3 de febrero a desarrollo@farmaceuticoslaspalmas.com para formalizar la inscripción
- Descuento en la cuenta de liquidación del COF (sólo con autorización del titular)

Para cualquier consulta, puedes ponerte en contacto con el Departamento de Desarrollo Profesional del COF Las Palmas en el **928 333 366**

Si desea anular su inscripción, deberá hacerlo por correo electrónico al menos 24 horas antes de la celebración del curso. En caso de no hacerlo, se procederá al cobro del importe de la inscripción. Puede consultar las condiciones generales de formación del COF Las Palmas [pulsando aquí](#)



COLEGIO OFICIAL
DE FARMACÉUTICOS
LAS PALMAS