UAlg
UNIVERSIDADE DO ALGARVE

English version at the end of this document

Ano Letivo 2019-20

Unidade Curricular COMUNICAÇÃO E ACONSELHAMENTO EM FARMÁCIA

Cursos FARMÁCIA (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Saúde

Código da Unidade Curricular 15201126

Área Científica FARMÁCIA

Sigla

Línguas de Aprendizagem Português-PT

Modalidade de ensino Presencial

Docente Responsável Vera Lúcia Assunção Ferreira Galinha

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Susana Filipa Viegas Rodrigues	T; TP	T1; TP1; TP2; TP3	14T; 33TP
Vera Lúcia Assunção Ferreira Galinha	T; TP	T1; TP1; TP2; TP3	16T; 66TP
Rita Isabel de Brito Gonçalves Veiga	TP	TP1; TP2; TP3	12TP

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
3º	S2	30T; 45TP	182	6,5

* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Farmacologia;

Farmacoterapia;

Áreas de intervenção em farmácia

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Os alunos devem: adquirir conhecimentos e desenvolver competências acerca da comunicação interpessoal em contexto de Farmácia Comunitária, de modo a puderem aconselhar os pacientes da maneira mais correta atendendo sempre ao uso racional dos medicamentos; desenvolver competências de confiança, empatia e responsabilidade pelo outro; conhecer os mecanismos de alteração de comportamento e de estratégias de comunicação para melhorar a adesão aos cuidados de saúde; conhecer os modelos de dispensa e aconselhamento dos diferentes medicamentos, conseguindo prestar as melhores recomendações aos pacientes relativamente aos medicamentos prescritos ou solicitados; reconhecer situações de stress e conflito em Farmácia, identificando pensamentos e emoções associados a essas situações, de modo a gerir possíveis situações. Os alunos devem desenvolver competências práticas no contexto do marketing em qualquer área de atuação.

Conteúdos programáticos

1.Conceito de comunicação. 2.O Processo e Dimensões da Comunicação: linguagem verbal, não-verbal, para-linguística e proxémica. 3.Comunicação e eficácia: barreiras à comunicação; comunicação defensiva; comunicação pedagógica. 4.Comportamento e desenvolvimento do EU: Resiliência, autoconceito, autoestima, autoconfiança. 5.Empatia. 6.Estilos de comunicação: agressivo, passivo, manipulador, assertivo. Comunicação assertiva. 7.Mudança de comportamento: inteligência emocional; reestruturação cognitiva; modelo PRECEDE; estratégias de mudança. 8.Gestão de conflitos: tipos de conflitos; formas de gerir conflitos; Critério da inteligência de Carlo Cipolla; capacidades para gerir conflitos. 9.Relação terapêutica e cuidado centrado no paciente: ética do cuidar; autenticidade, compromisso, confiança e respeito. 10.Comunicação com outros profissionais de saúde. 11.Indicação, aconselhamento e dispensa: modelos de atuação (MSRM, MNSRM, MNSRM_EF). 12.Marketing Farmacêutico: contexto real.

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Nas aulas teóricas serão transmitidos conceitos sobre o processo geral de comunicação: dimensões, eficácia, estilos de comunicação. Serão ainda transmitidos conceitos relativos ao processo do cuidar e da relação terapêutica bem como de mudanças de comportamento e gestão de conflitos, permitindo ao aluno desenvolver competências nestas áreas. Serão ainda abordados temas teóricos que promovam o desenvolvimento de um maior autoconhecimento, permitindo melhorar as suas capacidades de comunicação interpessoal, tanto com pacientes como com outros profissionais de saúde, já que só através de uma autoanálise do comportamento e comunicação é possível evoluir nesta área. Todos estes conceitos abordados nas aulas teóricas serão postos em prática e consolidados nas aulas teórico-práticas permitindo desenvolver as capacidades e competências pretendidas. Os conceitos de marketing adquiridos anteriormente serão colocados em contexto prático pela realização de um trabalho em contexto de farmácia.

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Serão expostos os conteúdos programáticos teóricos, por recurso a meios informáticos e audiovisuais. Nas aulas teórico-práticas(TP)serão realizados treinos de competências em situações simuladas (role-play), bem como atividades de promoção de competências.
A avaliação consistirá na realização de 1 teste escrito sobre a matéria lecionada nas aulas teóricas, narealização de 2 atividades práticas sujeitas a avaliação: dispensa de medicamentos em contexto defarmácia comunitária: dispensa de MSRM(actividade 1) e dispensa de MNSRM(actividade 2) e na elaboração de um trabalho no âmbito do marketing. Aclassificação final (CF) será calculada através da fórmula:CF=0.30(teste)+0.25(atividade1)+0.25(atividade 2)+ 0,2 trabalho marketing(apresentação e discussão). A aprovação na unidadecurricular requer uma classificação mínima de 9.5 valores em qualquer componente de avaliação e apresença mínima obrigatória de 80% nas aulas TP. Os alunos que não cumprirem este requisito serãoconsiderados reprovados.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

As aulas teóricas recorrendo a meios audiovisuais (vídeos didáticos, PowerPoint) permitirão aos alunos adquirir os conhecimentos teóricos importantes para o processo de comunicação, bem como realizarem uma autoanálise relativamente ao Eu, ao seu comportamento, atitudes e comunicação. Nas aulas iniciais T/P os alunos irão fazer exercícios de técnica vocal e comunicação permitindo adquirir mais competências no âmbito da relação terapêutica. As aulas teórico-práticas permitirão pôr em prática os conhecimentos teóricos adquiridos, relativamente ao processo de comunicação e do cuidar. Permitirão também melhorar a comunicação dos alunos, especialmente em contexto de Farmácia Comunitária, colocando em prática os modelos de atuação de indicação, dispensa e aconselhamento de medicamentos segundo as necessidades dos pacientes, e os conceitos apreendidos nas unidades curriculares de Áreas de Intervenção em Farmácia, de Farmacologia, Farmacoterapia, Farmácia Clínica e Gestão. O facto de existirem várias aulas de contexto prático, com menor número de alunos, possibilita a realização de vários role-play (gravados em vídeo) e sua posterior visualização, permitindo ao aluno tomar conhecimento das suas falhas, das suas necessidades e das suas capacidades enquanto profissional de saúde. A possibilidade de atividades práticas em contexto de intervenção comunitária permite aos alunos desenvolverem as suas capacidades de comunicação e de aperfeiçoarem todos os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo dos seus anos de formação.Estas atividades permitem estimular a responsabilidade do aluno face a um paciente; estimular a capacidade do aluno na mudança de conduta de um paciente, e promover a empatia; permite também desenvolver capacidades de comunicação com o paciente e desenvolver a postura profissional na dispensa de medicamentos. O trabalho prático, no âmbito do marketing, permitirá aos alunos desenvolverem competências em contexto real, dos conceitos teóricos abordados anteriormente.

Bibliografia principal

Beardsley, R., Kimberlin, C.L., Tindall, W.N. (2008). Communication Skills in Pharmacy Practice: A Practical Guide for Students and Practitioners (5 th ed.). Lippincott Williams & Wilkins

Berger, B. (2009). Communication Skills for Pharmacists: Building Relationships, Improving Patient Care (3rd ed.). American Pharmacists Association.
Ecclestone, B.M. (1998). Careers in pharmacy. London: Pharmaceutical Press.
Fachada, M.O. (2005). Psicologia das Relações Interpessoais (1º Vol). Lisboa: Ed. Rumo.
Thompson, J.E. (2003). A Practical Guide to Contemporary Pharmacy Practice (2 nd ed.). Lippincott Williams &Wilkins

UAlg
UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Academic Year	2019-20
Course unit	PHARMACEUTICAL COMMUNICATIONS AND COUNSELLING
Courses	PHARMACY
Faculty / School	SCHOOL OF HEALTH
Main Scientific Area	FARMÁCIA
Acronym	
Language of instruction	Portuguese-PT
Teaching/Learning modality	Presential
Coordinating teacher	Vera Lúcia Assunção Ferreira Galinha

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Susana Filipa Viegas Rodrigues	T; TP	T1; TP1; TP2; TP3	14T; 33TP
Vera Lúcia Assunção Ferreira Galinha	T; TP	T1; TP1; TP2; TP3	16T; 66TP
Rita Isabel de Brito Gonçalves Veiga	TP	TP1; TP2; TP3	12TP

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
30	45	0	0	0	0	0	0	182

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

Pharmacology;

Pharmacotherapy;

Areas of intervention in Pharmacy

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

Students should: acquire knowledge and develop skills about interpersonal communication in the context of community pharmacy, in order to properly advise patients, considering always the rational use of medicines; develop confidence skills, empathy and responsibility for others; know behaviour change techniques communication strategies to improve adherence to health care; know the models of medication dispensing in order to provide the proper recommendations to patients; recognize stressful and conflict situations in pharmacy, identifying thoughts and emotions associated with such situations, in order to manage these possible scenarios. Students should develop practical skills in the context of marketing in any field.

Syllabus

1. Communication concept. 2. Process and Communication dimensions: verbal, non-verbal, para-linguistic and proxemics. 3. Communication and efficacy: communication barriers; defensive communication; pedagogical communication. 4. Behaviour and personality development: Resilience, self-concept, self-esteem, self-confidence. 5. Empathy. 6. Communication styles: aggressive, passive,manipulative, assertive. Assertive communication. 7. Behaviour change techniques: emotional intelligence; cognitive restructuring; PRECEDE model; change strategies. 8. Conflict management: types of conflicts; ways to manage conflict; intelligence criteria of Carlo Cipolla; conflict management skills. 9. Therapeutic relationship and patient-centered care: ethics of care; authenticity, commitment, trust and respect. 9. Communication with other health professionals. 10. Indication, counselling and dispensation: role models(prescription and non-prescription medication).12. Pharmaceutical Marketing: real context.

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

In the theoretical classes will be transmitted concepts about the general communication process: dimensions, effectiveness, communication styles. Concepts related to the care process and therapeutic relationship as well as behavior changes and conflict management will be transmitted, allowing the student to develop skills in these areas. It will also be approached theoretical themes that promote the development of a greater self-knowledge, allowing to improve their abilities of interpersonal communication, both with patients and with other health professionals, since only through a self-analysis of the behavior and communication it is possible to evolve in this area. All these concepts addressed in the theoretical classes will be put into practice and consolidated in the theoretical-practical classes allowing the development of the desired skills and competences. Previously acquired marketing concepts will be put into practical context by performing a work in context of pharmacy

Teaching methodologies (including evaluation)

The theoretical content will be exposed, using computer and audiovisual media. In the theoretical-practical classes (TP) will be carried out training of competences in simulated situations (role-play), as well as activities of promotion of competences. The evaluation will consist of 1 written test on the subject taught in theoretical classes, 2 practical activities subject to evaluation: dispensing of medicines in the context of community pharmacy - exemption of MSRM (activity 1) and exemption of MNSRM (activity 2) and in the elaboration of a work in the field of marketing The final classification (CF) will be calculated using the formula: CF = 0.30 (test) + 0.25 (activity 1) + 0.25 (activity 2) + 0.2 marketing work(presentation and discussion). The approval in the curricular unit requires a minimum classification of 9.5 values in any evaluation component and the mandatory minimum presence of 80% in the TP classes. Students who do not meet this requirement will be deemed to have failed

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

Theoretical classes using audio-visual means (didactic videos, PowerPoint) will allow students to acquire the theoretical knowledge important for the communication process, as well as to perform a self-analysis regarding the Self, its behaviour, attitudes and communication. In the initial classes T / P the students will do exercises of vocal technique and communication allowing to acquire more competences within the scope of the therapeutic relation. The theoretical-practical classes will allow putting into practice the acquired theoretical knowledge, regarding the communication process and the care. They will also allow students to communicate better, especially in the context of community pharmacy, putting into practice the models of action of indication, dispensation and counselling of medicines according to the needs of patients, and the concepts learned in the curricular units of Intervention Areas in Pharmacy, of Pharmacology, Pharmacotherapy, Clinical Pharmacy and Management. The fact that there are several practical context classes, with fewer students, allows the realization of various role-plays and their subsequent visualization, allowing the student to learn about their failures, their needs and their abilities as a health professional. The possibility of practical activities in the context of comunity intervention allows students to develop their communication skills and to improve all the theoretical knowledge acquired during their formative years. These activities allow to stimulate the student's responsibility towards a patient; Stimulate the student's ability to change a patient's behaviour, and promote empathy; It also allows for the development of communication skills with the patient and to develop the professional position in dispensing medicines.

Main Bibliography

Beardsley, R., Kimberlin, C.L., Tindall, W.N. (2008). Communication Skills in Pharmacy Practice: A Practical Guide for Students and Practitioners (5 th ed.). Lippincott Williams & Wilkins

Berger, B. (2009). Communication Skills for Pharmacists: Building Relationships, Improving Patient Care (3rd ed.). American Pharmacists Association.
Ecclestone, B.M. (1998). Careers in pharmacy. London: Pharmaceutical Press.
Fachada, M.O. (2005). Psicologia das Relações Interpessoais (1º Vol). Lisboa: Ed. Rumo.
Thompson, J.E. (2003). A Practical Guide to Contemporary Pharmacy Practice (2 nd ed.). Lippincott Williams &Wilkins