
Ano Letivo 2023-24

Unidade Curricular COMUNICAÇÃO E ACONSELHAMENTO EM FARMÁCIA

Cursos FARMÁCIA (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Saúde

Código da Unidade Curricular 15201139

Área Científica FARMÁCIA

Sigla

Código CNAEF (3 dígitos) 727

**Contributo para os Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável - 3
ODS (Indicar até 3 objetivos)**

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 (*)
Vera Lúcia Assunção Ferreira Galinha	T; TP	T1; TP1; TP2; TP3	18T; 108TP
Susana Filipa Viegas Rodrigues	T; TP	T1; TP1; TP2; TP3	12T; 27TP

* 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	156	6

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

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

- Farmacoterapia;
- Farmacologia;
- Anatomia e Fisiologia;
- Dermofarmácia e Cosmética

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.

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; 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. Fluxogramas de dispensa

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 (roleplay), bem como atividades de promoção de competências. A avaliação consistirá na realização de 1 teste escrito sobre a matéria lecionada nas aulas teóricas e na realização de 2 atividades práticas sujeitas a avaliação no âmbito da dispensa de medicamentos em contexto de farmácia comunitária: dispensa de MSRM (atividade 1) e dispensa de MNSRM (atividade 2). A classificação final (CF) será calculada através da fórmula: $CF = 0.4(\text{teste}) + 0.3(\text{atividade 1}) + 0.3(\text{atividade 2})$. A aprovação na unidade curricular requer uma classificação mínima de 9.5 valores em cada uma das componentes de avaliação e a presença mínima obrigatória de 80% nas aulas TP. Os alunos que não cumpram este requisito serão considerados reprovados. Todos os alunos têm direito a 2 momentos de avaliação prática.

Bibliografia principal

- Beardsley R, Kimberlin CL, Tindall WN. (2008). Communication Skills in Pharmacy Practice: A Practical Guide for Students and Practitioners. 5th edition: Lippincott Williams & Wilkins
- Berardi R. et al. (2009) Handbook of NonPrescription Drugs: An interactive approach to selfcare. 16th edition. American Pharmacists Association
- Berger B. (2009) Communication Skills for Pharmacists: Building Relationships, Improving Patient Care. 3th edition: American Pharmacists Association
- Bravo L. (2005) Manual de Farmacoterapia. 1ª edição: Elsevier Espanha
- DiPiro JT, Talbert RL, Yee GC, Matzke GR, Wells BG, Posey LM. (2005) Pharmacotherapy: A pathophysiologic approach. 7th ed: McGraw-Hill Medical
- Fachada MO. (2005) Psicologia das Relações Interpessoais, 1º Volume. Ed. Rumo, Lisboa.
- Goode JVR, Roman LM, Weitzel KW. (2009) Community Pharmacy Practice Case Studies. 1st edition: American Pharmacists Association
- Waterfield, J. (2008) Community Pharmacy Handbook. Pharmaceutical Press

Academic Year 2023-24

Course unit PHARMACEUTICAL COMMUNICATIONS AND COUNSELLING

Courses PHARMACY (1st cycle)

Faculty / School SCHOOL OF HEALTH

Main Scientific Area

Acronym

CNAEF code (3 digits) 727

Contribution to Sustainable Development Goals - SGD 3
(Designate up to 3 objectives)

Language of instruction Portuguese - PT

Teaching/Learning modality Presential

Coordinating teacher Vera Lúcia Assunção Ferreira Galinha

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Vera Lúcia Assunção Ferreira Galinha	T; TP	T1; TP1; TP2; TP3	18T; 108TP
Susana Filipa Viegas Rodrigues	T; TP	T1; TP1; TP2; TP3	12T; 27TP

* 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	156

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

- Pharmacotherapy;
- Pharmacology;
- Anatomy and Physiology;
- Dermopharmacy and Cosmetics

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 be able to advise patients in the most correct way, always taking into account the rational use of medicines; develop skills of trust, empathy and responsibility for others; know the mechanisms of behaviour change and communication strategies to improve adherence to health care; know the models of dispensing and counselling of different medicines, being able to provide the best recommendations to patients regarding the prescribed or requested medicines; recognise situations of stress and conflict in Pharmacy, identifying thoughts and emotions associated with these situations, in order to manage possible situations.

Syllabus

1. Concept of communication. 2. The Process and Dimensions of Communication: verbal, nonverbal, para-linguistic and proxemic language. 3. Communication and effectiveness: barriers to communication; defensive communication; pedagogical communication. 4. behaviour and development of the self: resilience, self-concept, self-esteem, self-confidence. 5. empathy. 6. communication styles: aggressive, passive, manipulative, assertive. Assertive communication. 7. behaviour change: emotional intelligence; cognitive restructuring; PRECEDE model; change strategies. 8. conflict management: types of conflicts; ways to manage conflicts; skills to manage conflicts. 9. Therapeutic relationship and patient-centred care: ethics of care; authenticity, commitment, trust and respect. 10. Communication with other health professionals. 11. Indication, counselling and dispensation: models of action (MSRM, MNSRM, MNSRM_EF); 12. Dispensation flowcharts.

Teaching methodologies (including evaluation)

Theoretical syllabus contents will be presented using computer and audiovisual media. In the theoretical-practical classes (TP), skills training will be carried out in simulated situations (roleplay), as well as activities to promote skills. The assessment will consist of 1 written test on the subject taught in the theoretical classes and the realisation of 2 practical activities subject to evaluation in the context of the dispensing of medicines in a community pharmacy context: dispensing of MSRM (activity 1) and dispensing of MNSRM (activity 2). The final classification (FC) will be calculated using the formula: $FC = 0.4(\text{test}) + 0.3(\text{activity 1}) + 0.3(\text{activity 2})$. The approval in the curricular unit requires a minimum grade of 9.5 in each of the assessment components and a mandatory minimum attendance of 80% in TP classes. Students who do not fulfil this requirement will be considered failed. All students are entitled to 2 practical assessment moments.

Main Bibliography

- Beardsley R, Kimberlin CL, Tindall WN. (2008). Communication Skills in Pharmacy Practice: A Practical Guide for Students and Practitioners. 5th edition: Lippincott Williams & Wilkins
- Berardi R. et al. (2009) Handbook of NonPrescription Drugs: An interactive approach to selfcare. 16th edition. American Pharmacists Association
- Berger B. (2009) Communication Skills for Pharmacists: Building Relationships, Improving Patient Care. 3th edition: American Pharmacists Association
- Bravo L. (2005) Manual de Farmacoterapia. 1ª edición: Elsevier España
- DiPiro JT, Talbert RL, Yee GC, Matzke GR, Wells BG, Posey LM. (2005) Pharmacotherapy: A pathophysiologic approach. 7th ed: McGraw-Hill Medical
- Fachada MO. (2005) Psicologia das Relações Interpessoais, 1º Volume. Ed. Rumo, Lisboa.
- Goode JVR, Roman LM, Weitzel KW. (2009) Community Pharmacy Practice Case Studies. 1st edition: American Pharmacists Association
- Waterfield, J. (2008) Community Pharmacy Handbook. Pharmaceutical Press