ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención al Usuario en la Oficina de Farmacia: Comunicación, Reclamaciones y Calidad para Técnicos en Farmacia

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Atención al Usuario en la Oficina de Farmacia: Comunicación, Reclamaciones y Calidad para Técnicos en Farmacia de ICUFOR. En un sector donde la experiencia del paciente marca la diferencia, los profesionales que dominan las habilidades de comunicación y gestión de calidad se posicionan como piezas clave dentro del equipo farmacéutico. Te preparamos para afrontar con éxito los retos diarios de la atención directa al usuario, desarrollando competencias que transformarán tu práctica profesional.

A lo largo de esta formación, profundizarás en el marco normativo y deontológico que rige la atención farmacéutica, mientras adquieres técnicas avanzadas de comunicación verbal y no verbal adaptadas al mostrador.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco conceptual, normativo y deontológico de la atención al usuario, identificando las funciones y responsabilidades del técnico en la oficina de farmacia.

Dominar las técnicas de comunicación verbal y no verbal, aplicando estrategias de escucha activa, empatía y adaptación del lenguaje al nivel de comprensión del usuario.

Diferenciar los conceptos de queja, reclamación y sugerencia, aplicando los protocolos de recepción, registro y gestión integral de incidencias.

Comprender los fundamentos de la gestión de calidad en servicios farmacéuticos, utilizando herramientas de medición, indicadores de rendimiento y encuestas de satisfacción del usuario.

Clasificar los perfiles y tipologías de usuarios de la oficina de farmacia, analizando los factores psicosociales y culturales que condicionan la relación profesional.

Desarrollar habilidades sociales y competencias emocionales, incorporando técnicas de autocontrol y gestión del estrés en la práctica profesional diaria.

Aplicar técnicas de resolución de conflictos y negociación colaborativa, gestionando situaciones tensas y usuarios especialmente conflictivos en el entorno farmacéutico.

Diseñar protocolos de atención al usuario y planes de mejora continua, integrando el ciclo PDCA y la formación permanente en la rutina diaria de la oficina de farmacia.

Temario

01 Marco conceptual, normativo y profesional de la atención al usuario en la oficina de farmacia

1.1. La oficina de farmacia como espacio de atención sanitaria y servicio al usuario
1.2. Perfil y tipología de los usuarios de la oficina de farmacia
1.3. Marco normativo y deontológico aplicable a la atención farmacéutica
1.4. Conceptos fundamentales de calidad de servicio aplicados al entorno farmacéutico

02 Comunicación y habilidades interpersonales aplicadas a la atención farmacéutica

2.1. Fundamentos del proceso comunicativo en el contexto de la oficina de farmacia
2.2. Comunicación verbal: técnicas y estrategias para la interacción profesional con el usuario
2.3. Comunicación no verbal y su impacto en la percepción del servicio farmacéutico
2.4. Habilidades sociales y competencias emocionales del técnico en farmacia
2.5. Comunicación en situaciones especiales y con usuarios en condiciones de vulnerabilidad
2.6. Comunicación telefónica y digital en la oficina de farmacia contemporánea
2.7. Comunicación interna y trabajo en equipo en la oficina de farmacia

Temario

03 Gestión de reclamaciones, quejas y resolución de conflictos en la oficina de farmacia

3.1. Diferenciación conceptual y operativa entre quejas, reclamaciones y sugerencias
3.2. Causas y factores desencadenantes de insatisfacción en el usuario de farmacia
3.3. Protocolo de recepción, registro y gestión integral de reclamaciones
3.4. Técnicas de resolución de conflictos aplicadas al entorno de la oficina de farmacia
3.5. Gestión de situaciones conflictivas específicas del entorno farmacéutico
3.6. Marco legal de las reclamaciones en el ámbito sanitario y de protección al consumidor

Temario

04 Sistemas de gestión de calidad y mejora continua en la atención al usuario de la oficina de farmacia

4.1. Fundamentos de la gestión de calidad en servicios sanitarios y farmacéuticos
4.2. Normas y modelos de calidad aplicables a la oficina de farmacia
4.3. Diseño e implementación de protocolos de atención al usuario en la farmacia
4.4. Herramientas de medición y evaluación de la calidad del servicio
4.5. Planes de mejora continua y formación permanente del equipo de farmacia

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

