

Unidade Curricular	Comunicação e Informação em Farmácia		Área Científica	Biomatemática, Bioestatística e Bioinformática/Ciências Sociais e Humanas	
Classificação	Pós Graduação em Aconselhamento e Informação em Farmácia		Escola	Escola Superior de Saúde de Bragança	
Ano Letivo	2014/2015	Ano Curricular	1	Nível	2-1
Tipo	Semestral	Semestre	1	Créditos ECTS	10.0
Horas totais de trabalho		270	Horas de Contacto		T - - TP 60 PL - TC - S - E - OT - O -
T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra					

Nome(s) do(s) docente(s) Isabel Cristina Jornalo Freire Pinto

### Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Desempenhar um papel educativo no domínio da saúde junto do utente, da família e do público geral; Compreender e valorizar o seu papel profissional na prevenção primária, secundária e terciária;
2. Compreender a comunicação na eficácia da sua função técnica; Identificar e aplicar as competências no domínio da comunicação; Mobilizar competências de comunicação interpessoal e de atendimento.
3. Identificar e relacionar os conceitos chave no âmbito da gestão da informação
4. Identificar e caracterizar as necessidades de gestão da informação em unidades de saúde; Definir e desenvolver estratégias de informação para unidades de saúde.
5. Identificar e relacionar os conceitos chave no âmbito da pesquisa, produção e disseminação de informação;
6. Definir estratégias de armazenamento, pesquisa, recuperação e análise de informação; Reconhecer, seleccionar e avaliar fontes de informação.
7. Reconhecer e compreender as implicações sociais, profissionais e científicas, da utilização das Tecnologias de Informação como suporte de comunicação e transmissão de conhecimentos
8. Aplicar as Tecnologias de Informação como ferramentas de suporte para o desenvolvimento de actividades e de colaboração na realização de trabalho em equipa

### Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:  
Não aplicável

### Conteúdo da unidade curricular

COMUNICAÇÃO (Artemisa Rocha D, IPP): A importância da comunicação em Farmácia - Do modelo biomédico ao modelo biopsicossocial; Modelos de comunicação; Comunicação; Comunicação com o doente; Técnicas de atendimento/aconselhamento; Lidar com comunicações difíceis; Conflitos; Comunicação com outros profissionais de saúde. GESTÃO DE INFORMAÇÃO EM FARMÁCIA (Paulo V. Gomes, IPP): Gestão de Informação; Pesquisa e Recuperação de Informação; Gestão do Conhecimento; Gestão de Informação aplicada Farmácia

### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Capítulo I - COMUNICAÇÃO (Artemisa Rocha D, IPP)
2. A importância da comunicação em Farmácia: Do modelo biomédico ao modelo biopsicossocial
3. Modelos de comunicação
4. Comunicação
  - Comunicação verbal e não verbal
  - Estilos de Comunicação
5. Comunicação com o doente
  - O doente – definição de papéis
  - A relação profissional de saúde/doente: o modelo de Ley
  - Adesão terapêutica
6. Técnicas de atendimento/aconselhamento
7. Lidar com comunicações difíceis
8. Conflitos
  - Tipos de conflitos e estratégias de resolução
  - A mediação
  - Lidar com as queixas
9. A comunicação com outros profissionais de saúde
10. Capítulo II - GESTÃO DE INFORMAÇÃO EM FARMÁCIA (Paulo Veloso Gomes, IPP)
11. Gestão de Informação
  - Gestão de Processos de Informação
  - Valores e benefícios da Gestão de Informação
  - Estratégias de Gestão de Informação
  - Segurança da Informação
  - Gestão de Informação e Tecnologia
  - Assimetria da Informação
12. Pesquisa e Recuperação de Informação
  - Fontes de Informação
  - Pesquisa de informação
13. Gestão do Conhecimento
  - A importância do conhecimento
  - Caracterização e Processos
  - Mapas Conceptuais
  - Ontologias
  - Aprendizagem Organizacional
14. Gestão de Informação aplicada Farmácia
  - Ferramentas colaborativas
  - Redes Sócio-técnicas
  - As Organizações Virtuais
  - A Gestão de organizações virtuais

### Bibliografia recomendada

1. Aguiar, A. H. (2005). A farmácia e a comunicação. Lisboa. AJE Sociedade Editorial.
2. Fachada, M. O. (2000). Psicologia das relações interpessoais. 1º Volume. Lisboa. Rumo.
3. Fiske, J. (1993). Introdução ao estudo da comunicação. Porto. Edições ASA.
4. Choo, C. W. (2006). A Organização do Conhecimento. Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac. ISBN: 85-7359-341-5.

**Bibliografia recomendada**

5. Laudon, K. C. ; Laudon, J. P. (2002). Management Information Systems: Managing the digital firm. Seventh Edition - Prentice Hall. ISBN: 0-13-061960-4.

**Métodos de ensino e de aprendizagem**

Expositivo, fomentando o espírito crítico dos alunos. Parte das aulas funcionarão num sistema de ensino à distância.

**Alternativas de avaliação**

- Portefólio - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)  
- Portfólio - 100% (a) Dsc. situação de comunicação difícil em saúde b) Rp. situação de comunicação difícil em farmácia)

**Língua em que é ministrada**

Português

**Validação Eletrónica**

Isabel Cristina Jornal Freire Pinto	Olívia Rodrigues Pereira	Maria Helena Pimentel
20-11-2014	21-11-2014	21-11-2014