

Unidade Curricular	Comunicação e Aconselhamento em Farmácia	Área Científica	Farmácia
Licenciatura em	Farmácia	Escola	Escola Superior de Saúde de Bragança
Ano Letivo	2021/2022	Ano Curricular	2
Tipo	Semestral	Semestre	2
Horas totais de trabalho	108	Horas de Contacto	T - - TP 30 PL 15 TC - S - E - OT 7,5 O -
Nível	1-2	Créditos ECTS	4.0
Código	9549-644-2201-00-21		

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) Eugenia Conceicao Morais dos Santos Baptista, Natalia Cordeiro Vara

#### Resultados da aprendizagem e competências

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

1. Identificar as bases da comunicação em geral. Identificar as bases do comportamento e da comunicação interpessoal. Elencar os diversos componentes do comportamento assertivo.
2. Reconhecer como e o que comunicar no atendimento. Caracterizar comportamentos e atitudes conducentes ao sucesso da venda. Conhecer passos da venda consultiva. Recorrer às técnicas de venda.
3. Identificar causas de reclamação do cliente. Passos a dar na resolução de uma reclamação. Distinguir os benefícios do conflito funcional. Conhecer as melhores estratégias de resolução de conflitos.

#### Pré-requisitos

Não aplicável

#### Conteúdo da unidade curricular

- Comunicação no contexto de saúde; - Construir a relação com o cliente; - Aconselhamento em contexto de saúde; - Gestão de conflitos; - Fluxogramas de aconselhamento.

#### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Comunicação no contexto de saúde:
  - Competências básicas de comunicação.
  - Comunicação não verbal: contributos para o aconselhamento.
  - Comunicação assertiva e responsável.
  - Respostas emocionais no cliente e profissional de saúde.
  - Desenvolvimento de skills de comunicação e de entrevista.
2. Construir a relação com o cliente (criança, adulto, idoso e famílias).
3. Aconselhamento em contexto de saúde:
  - Conceito e importância do aconselhamento em saúde.
  - Utilidade do aconselhamento nas diferentes áreas da saúde.
  - A relação clínica no aconselhamento, suas competências e aplicações.
  - Processo de aconselhamento e modalidades de intervenção.
  - Eficácia do aconselhamento.
4. Gestão de conflitos:
  - Principais causas da reclamação do cliente.
  - Reconhecer as reclamações como facilitadoras da melhoria dos serviços.
  - Passos a dar na resolução de uma reclamação.
  - Identificar tipo e causas dos conflitos de equipa.
  - Distinguir os benefícios do conflito funcional.
5. Fluxogramas de intervenção.

#### Bibliografia recomendada

1. Pohjancksa, M. , Puumalainen, I. , & Airaksineen, M. (2012). Counselling, concordance and communication: innovative education for pharmacists. 2nd edition International Pharmaceutical Federation.
2. Schiavo, R. (2007). Health communication: from theory to practice. San Francisco CA: Jossey-Bass.
3. Trindade, I. & Teixeira, J. - (2000). Aconselhamento psicológico em contextos de saúde e doença - Intervenção privilegiada em psicologia da saúde. 1 (XVIII): 3-14.
4. Corney, R. (2000). O desenvolvimento das perícias de comunicação e aconselhamento em medicina. Lisboa: Climepsi Ed.

#### Métodos de ensino e de aprendizagem

Exposição dos conteúdos programáticos com recurso ao uso de diapositivos e esquemas elucidativos. Apresentação e resolução de casos clínicos de forma a colocar em prática os conhecimentos adquiridos. Desenvolvimento de Roleplays para aplicação dos conhecimentos adquiridos.

#### Alternativas de avaliação

1. Trabalho prático (40%) e prova escrita (60%) - (Ordinário, Trabalhador) (Final)
2. Exame final (100%) - (Ordinário, Trabalhador) (Recurso, Especial)
3. Exame Final Escrito (100%) - (Trabalhador) (Final)

#### Língua em que é ministrada

Português

#### Validação Eletrónica

Eugenia Conceicao Morais dos Santos Baptista, Natalia Cordeiro Vara	Isabel Cristina Jornal Freire Pinto	Josiana Adelaide Vaz	Adília Maria Pires da Silva Fernandes
01-03-2022	02-03-2022	03-03-2022	03-03-2022