

# **Soy profesora de FP del ciclo de Farmacia y parafarmacia.**

## **En concreto del módulo de dispensación de productos parafarmacéuticos**

*Ciencias de la Salud | Farmacia*

### **Descripción del Curso**

Este curso de Farmacia tiene como objetivo formar profesionales capaces de aplicar principios de dispensación, atención al cliente, gestión de stock y ética en entornos de parafarmacia. A lo largo de sus unidades, combina fundamentos teóricos con prácticas orientadas a realidades laborales, buscando un aprendizaje significativo que permita transferir conocimientos a contextos reales de venta, asesoramiento y gestión de existencias.

La Unidad 4, titulada “Aplicación práctica de dispensación, atención al cliente, gestión de stock y ética”, representa un bloque clave del programa. Integra capacidades de dispensación en un entorno de venta minorista, con énfasis en atención al cliente, organización de la compra-venta, control de stock y prácticas éticas y responsables en la promoción de productos parafarmacéuticos. Este módulo busca que el estudiante desarrolle criterios de calidad en la interacción con el consumidor y en la toma de decisiones ante diferentes escenarios de venta.

Objetivo general: integrar competencias de dispensación, atención al cliente, gestión de stock y ética profesional para una actuación competente en parafarmacia.

Específicos de la Unidad 4 (con base en la documentación de la unidad):

- Aplicar protocolos de atención al cliente y venta responsable, incluyendo asesoramiento y verificación de información.
- Gestionar stock, caducidad y rotación de productos, documentando adecuadamente.
- Actuar con ética profesional, evitando conflictos de interés y prácticas engañosas en publicidad y venta.

Dirigido a estudiantes mayores de 17 años, con interés en formación profesional y universitaria relacionada con Farmacia y Parafarmacia. El curso combina aprendizaje presencial y/o remoto con prácticas supervisadas, uso de herramientas de gestión y simulaciones para desarrollar competencias transferibles a diversos contextos de atención al cliente y farmacovigilancia básica.

### **Competencias**

- Diseñar y aplicar estrategias de dispensación y asesoramiento en parafarmacia, verificando información y garantizando seguridad al usuario.
- Ejercer la atención al cliente con empatía, claridad comunicativa y capacidad de resolución ante dudas y conflictos.
- Gestionar inventarios y stock: control de existencias, caducidad, rotación y documentación de procesos.

- Aplicar principios éticos y normativos en publicidad, venta y promoción de productos parafarmacéuticos, evitando prácticas engañosas y conflictos de interés.
- Integrar habilidades de gestión de la compra-venta y cortesía profesional para favorecer experiencias positivas de atención al cliente.
- Desarrollar pensamiento crítico y reflexivo para identificar riesgos, errores y oportunidades de mejora en procesos de dispensación y ventas.

## Requerimientos

- Estar inscrito en el programa académico correspondiente (Farmacia/Parafarmacia) o acreditar interés y fundamentos en salud y atención al cliente.
- Disponer de acceso a entornos de simulación o prácticas supervisadas para la aplicación de dispensación y gestión de stock.
- Disponibilidad para asistir a sesiones teóricas y prácticas, así como para completar actividades de evaluación y documentación de procesos.
- Conocimientos básicos de atención al cliente y conceptos generales de productos parafarmacéuticos (seguridad y uso responsable).
- Habilidad para usar herramientas de gestión de stock y registrar información de manera precisa y responsable.

## Unidades del Curso

### Unidad 1: Unidad 1: Dispensación de productos parafarmacéuticos y marco regulatorio

#### Objetivos de Aprendizaje

- Identificar la normativa aplicable a la dispensación de parafarmacia (información al consumidor, etiquetado, caducidad, seguridad) y sus implicaciones en la práctica diaria.
- Clasificar productos parafarmacéuticos por categorías (cosméticos, higiene, nutrición, OTC) y entender su función y límites de uso.
- Aplicar técnicas de comunicación y asesoramiento para facilitar una dispensación segura y eficaz, verificando indicaciones y posibles contraindicaciones.

#### Contenidos Temáticos

##### 1. Tema 1: Clasificación de productos parafarmacéuticos

Describir las categorías principales (cosméticos, higiene, nutrición, OTC) y criterios de clasificación, incluyendo ejemplos y límites de uso.

##### 2. Tema 2: Marco regulatorio y etiquetado

Analizar la normativa básica vigente, la información obligatoria en envases y las responsabilidades del personal al dispensar.

### 3. Tema 3: Información al cliente y comunicación

Desarrollar habilidades de comunicación clara, lectura de fichas técnicas y verificación de indicaciones para evitar malentendidos.

### 4. Tema 4: Seguridad y almacenamiento básico

Aplicar criterios de conservación, rotación de stock y manipulación segura para mantener la calidad de los productos.

## Actividades

- **Actividad 1: Role-play de dispensación** - Simulación de una dispensación real donde el alumnado identifica la necesidad del cliente, consulta la información del producto, explica indicaciones de uso, posibles contraindicaciones y deriva cuando corresponde. Puntos clave: escucha activa, lenguaje claro, verificación de datos y registro de información.
- **Actividad 2: Análisis de etiqueta** - Revisión de etiquetas de 3 productos parafarmacéuticos y verificación de información obligatoria (composición, modo de empleo, precauciones, fecha de caducidad, lote). Principales aprendizajes: legibilidad, cumplimiento legal y comunicación de restricciones.
- **Actividad 3: Caso práctico de recomendación responsable** - Estudio de un caso en el que un cliente solicita un producto para un grupo específico (niños, embarazo) y se determina el producto adecuado, límites de uso y derivación si es necesario. Aprendizajes: criterios de seguridad, adecuación al usuario y respeto de normativas.
- **Actividad 4: Almacenaje y control de stock básico** - Ejercicio práctico de rotación de productos, verificación de fechas y organizada disposición en mostrador para garantizar conservación y fácil localización.

## Evaluación

- Evaluación del Objetivo General: examen teórico-práctico centrado en normativa, clasificación y comunicación al cliente (40%).
- Evaluación de las OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1) cuestionario de conceptos legales y de etiquetado (20%), 2) evaluación de la actividad de etiqueta (10%), 3) simulación de dispensación con rúbrica de atención al cliente (20%).

## Unidad 2: Seguridad, farmacovigilancia y uso seguro de parafarmacéuticos

### Objetivos de Aprendizaje

- Explicar el concepto de farmacovigilancia y las actuaciones ante efectos adversos o reacciones adversas; registrar y derivar adecuadamente.

- Identificar interacciones y contraindicaciones relevantes para productos parafarmacéuticos comunes y orientar al cliente.
- Transmisión de información segura de uso, considerando grupos sensibles (embarazo, lactancia, niños, mayores).

## Contenidos Temáticos

### 1. Tema 1: Uso correcto y límites de productos parafarmacéuticos comunes

Revisión de indicaciones, contraindicaciones, precauciones y criterios para recomendar o derivar.

### 2. Tema 2: Farmacovigilancia básica y gestión de efectos adversos

Conceptos, registro de incidentes, cuándo derivar y cómo informar al usuario sobre riesgos.

### 3. Tema 3: Interacciones y seguridad de uso

Reconocer posibles interacciones con otros productos o fármacos de venta libre y pautas para evitar problemas.

### 4. Tema 4: Comunicación de riesgos y derivación

Cómo comunicar de forma clara y adecuada la información de seguridad y cuándo pedir asesoría profesional.

## Actividades

- **Actividad 1: Caso práctico de farmacovigilancia** - Registro de un evento adverso simulado, tratamiento inicial recomendado y derivación al profesional correspondiente. Aprendizajes: detección, registro y comunicación de seguridad.
- **Actividad 2: Análisis de interacciones** - Evaluación de escenarios con productos de venta libre y posibles interacciones; propuesta de alternativas seguras.
- **Actividad 3: Simulación de comunicación de riesgos** - Debate estructurado sobre cómo informar a un cliente embarazado o con lactancia sobre productos seguros y no seguros.
- **Actividad 4: Taller de buenas prácticas de dispensación** - Revisión de protocolo de atención al cliente ante dudas de seguridad y confirmación de indicaciones.

## Evaluación

- Examen teórico sobre farmacovigilancia, interacciones y seguridad (40%).
- Práctica de registro de evento adverso y derivación (20%).
- Evaluación de la simulación de comunicación de riesgos (20%).
- Participación y cumplimiento de normas de seguridad en prácticas (10%).

## Unidad 3: Unidad 3: Conocimiento de categorías de productos parafarmacéuticos y uso adecuado

### Objetivos de Aprendizaje

- Reconocer características, indicaciones y límites de uso de productos cosméticos, higiene, dermatológicos y de cuidado oral.
- Leer e interpretar fichas técnicas y etiquetas para informar correctamente al usuario.
- Establecer criterios de selección de productos según la necesidad del cliente y el perfil de riesgo.

## Contenidos Temáticos

### 1. Tema 1: Cosmética y cuidado de la piel

Clasificación de activos, tipos de piel, indicaciones de uso y recomendaciones seguras para distintos rangos de edad y escenarios.

### 2. Tema 2: Higiene y cuidado oral

Productos de higiene personal y dentales, indicaciones de uso y advertencias prácticas para evitar irritaciones o mal uso.

### 3. Tema 3: Suplementos y nutrición

Vitaminas y minerales de venta libre: indicaciones generales, límites de dosis y precauciones en poblaciones específicas.

### 4. Tema 4: Lectura de fichas técnicas y normas de comunicación

Cómo extraer información clave de fichas técnicas y traducirla a información comprensible para el cliente.

## Actividades

- **Actividad 1: Análisis de fichas técnicas** - Lectura y extracción de información clave de 3 fichas de productos parafarmacéuticos y verificación de cumplimiento normativo.
- **Actividad 2: Caso práctico de dermatología** - Selección de producto para un cliente con irritación cutánea leve, considerando tipo de piel y posibles alergias.
- **Actividad 3: Diseño de plan de dispensación** - Elaboración de un plan de atención para un cliente que requiere cuidado oral y cosmético específico.
- **Actividad 4: Venta responsable de suplementos** - Debate sobre mensajes de marketing y seguridad de uso para grupos vulnerables.

## Evaluación

- Examen teórico sobre categorías y fichas técnicas (40%).
- Actividad de análisis de fichas y clasificación (20%).
- Caso práctico de dispensación (20%).
- Participación y calidad de las tareas (20%).

## **Unidad 4: Unidad 4: Aplicación práctica de dispensación, atención al cliente, gestión de stock y ética**

### **Objetivos de Aprendizaje**

- Aplicar protocolos de atención al cliente y venta responsable, incluyendo asesoramiento y verificación de información.
- Gestionar stock, caducidad y rotación de productos, documentando adecuadamente.
- actuar con ética profesional, evitando conflictos de interés y prácticas engañosas en publicidad y venta.

### **Contenidos Temáticos**

#### **1. Tema 1: Proceso de dispensación y atención al cliente**

Flujos de venta, verificación de indicaciones y registro de la dispensación, comunicación veraz y clara.

#### **2. Tema 2: Gestión de stock y control de caducidad**

Procedimientos de recepción, almacenamiento, rotación, inventarios y control de fechas para mantener la seguridad.

#### **3. Tema 3: Presentación en vitrina y venta responsable**

Estrategias de merchandising responsable, publicidad veraz y ética en la promoción de productos parafarmacéuticos.

#### **4. Tema 4: Ética y normativas de venta y publicidad**

Normas deontológicas, conflicto de intereses, prácticas comerciales y protección al consumidor.

### **Actividades**

- **Actividad 1: Simulación de venta y atención al cliente** - Rol de vendedor y cliente para practicar atención, asesoramiento, verificación de indicaciones y cierre de venta con responsabilidad.
- **Actividad 2: Control de stock** - Caso práctico de revisión de inventario, rotación y caducidad, con registro documental.
- **Actividad 3: Propuesta de vitrina ética** - Diseño de exposición de productos con enfoque en seguridad, claridad y honestidad en la comunicación.
- **Actividad 4: Debate ético** - Análisis de situaciones éticas en la venta de parafarmacéuticos y formulación de respuestas adecuadas.

### **Evaluación**

- Evaluación de la integración de competencias: examen práctico de dispensación y atención (40%).
- Evaluación de gestión de stock y documentación (20%).

- Evaluación de la capacidad de venta responsable y ética (20%).
- Participación y aportación en debates y actividades prácticas (20%).