

E-BOOK

Clinicarx © 2021

Como encantar seu cliente no BALCÃO DA FARMÁCIA

+ ClinicaRx



Olá, farmacêutico!

Sabemos que o dia a dia na farmácia é corrido e muitas vezes o atendimento no balcão é a única oportunidade para fidelizar o seu cliente. Pensando nisso, separamos algumas dicas para você encantar e converter o seu cliente em paciente durante o atendimento no balcão da farmácia.

O primeiro passo para encantar o seu cliente é prestar um atendimento único, atencioso e empático, com foco nas suas necessidades e condições de saúde.

Perguntar o nome do cliente e usá-lo como vocativo durante o atendimento é o início de um bom atendimento. Vamos para as próximas dicas?

**Neste material,
reunimos tópicos que
são indispensáveis
para o atendimento em
farmácias e em outros
estabelecimentos de saúde.**



Abordagem Farmacêutica

Nas farmácias, o balcão comumente é o local em que acontece o primeiro contato com o cliente no estabelecimento. Por isso, é fundamental que esse contato seja de qualidade, ou seja, que entregue valor ao cliente e isso deve ser perceptível para ele.





Durante o atendimento, é importante identificar e avaliar o quadro do paciente.

Para isso, inicie a avaliação do seu paciente com uma abordagem que permita identificar o problema clínico e suas necessidades em saúde.

Sugerimos uma técnica que você pode utilizar para coletar dados do paciente no balcão da farmácia. Essa técnica é conhecida pelo acrônimo **I.N.D.I.C.O.** e pode ser utilizada para direcionar o atendimento para pontos fundamentais.

Esse direcionamento pode fazer toda diferença na avaliação do seu cliente e proporciona um atendimento diferenciado.



I IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

Gênero, idade, estado de saúde.

N NATUREZA DOS SINAIS E SINTOMAS

Queixa principal; Características dos sintomas (gravidade; localização; fatores associados)

D DESDE QUANDO

Duração e frequência dos sintomas; evolução dos sintomas durante este período. Em sintomatologia superior a 7 dias, considere encaminhamento médico.

I INICIOU ALGUM TRATAMENTO

Em problemas de saúde menores, é comum o paciente já ter feito uso de algum medicamento antes de buscar ajuda do profissional de saúde. Nestes casos, observe se a falha na farmacoterapia é decorrente do uso incorreto do medicamento. Ainda, as informações do paciente sobre a automedicação prévia pode auxiliar a direcionar na escolha do tratamento mais adequado, sem risco de ineficácia.

C COMORBIDADES E MEDICAMENTOS

Doenças crônicas; Farmacoterapia usual; Alergia alimentar ou medicamentosa.

Obs: verifique se, mesmo na ausência de diagnóstico de doença crônica, seu paciente faz uso de algum medicamento de forma contínua e avalie a necessidade de encaminhamento médico.

O OUTRAS SITUAÇÕES

Gravidez, lactação

Após coletar os dados, você estará pronto para avaliar o seu cliente, definir uma conduta apropriada e aconselhar.

Lembre-se de encaminhar o seu cliente a outro profissional e reforçar a importância de um atendimento médico sempre que sinais de alerta forem identificados.

No momento de aconselhar, é importante compartilhar com o cliente informações que o ajudarão a cuidar de si mesmo e atuar como protagonista da sua própria saúde. O autocuidado pode ser facilitado ao oferecer ferramentas para isso acontecer.

Quais são essas ferramentas?

A educação em saúde é uma ferramenta que favorece o autocuidado. Como profissional de saúde, você deve fornecer informações sobre um conjunto de ações

destinado à manutenção da vida, da saúde e do bem-estar.

Isso inclui: Hábitos de higiene; Alimentação saudável; Orientação sobre atividades físicas; Uso correto de medicamentos.

Além disso, é essencial orientar sobre sinais de alerta da condição de saúde que o cliente possui para que ele possa buscar um atendimento adequado sempre que necessário.



CONDIÇÕES CLÍNICAS

1. Doenças crônicas

O balcão da farmácia é o local no qual você, farmacêutico, certamente recebe diariamente dezenas de prescrições de medicamentos de uso contínuo. Já pensou que cada medicamento vendido é uma oportunidade para oferecer um serviço farmacêutico?

Fazer algumas perguntas no momento da dispensação e investigar a adesão ou a dificuldade em manter o tratamento é um diferencial para encantar o seu cliente, identificar problemas relacionados à farmacoterapia, oportunizar cuidados com a saúde e oferecer um atendimento diferenciado.

Além disso, uma pessoa que faz tratamento de doenças crônicas pode ser beneficiada pelo acompanhamento farmacoterapêutico realizado por um farmacêutico disponível para avaliar a eficácia do tratamento para reduzir o risco de complicações provocadas pelo mau controle da doença.

Comece com “Como está se sentindo com o tratamento medicamentoso?” ou “Você tem alguma dificuldade queixa relacionada ao seu medicamento?”. Para o caso de pacientes que fazem autoaplicação de medicamentos injetáveis, investigue se você pode ajudar orientando a técnica e direcione o seu atendimento para transformar o seu cliente em paciente.



CONDIÇÕES CLÍNICAS

2. Avaliação de problemas menores de saúde

O balcão da farmácia frequentemente é o espaço destinado para receber e atender queixas ou problemas de saúde que clientes relatam.

Quantas pessoas todos os dias pedem indicação de medicamentos para tosse, diarreia, dor de cabeça, azia e entre outros problemas de saúde? Para esses casos, você pode utilizar o acrônimo I.N.D.I.C.O que apresentamos neste material.

Essa técnica, além de auxiliar na coleta de informações fundamentais para avaliar o quadro clínico do paciente, fará com que você ofereça um atendimento focado na identificação e resolução de problemas.

Mas não se esqueça: a avaliação deve resultar em uma conduta apropriada, conforme cada caso.



Concluimos que...



No balcão, ao receber e atender clientes, é importante fazer com que ele se sinta acolhido, com atenção e cuidado.



Por isso, registre as informações, avalie o quadro e marque um retorno para que o seu cliente, e potencial paciente, tenha os resultados da sua intervenção farmacêutica avaliados.



Lembre-se que um atendimento no balcão pode se desdobrar em um serviço farmacêutico. Faça da sua indicação medicamentosa, uma prescrição farmacêutica. Para isso, conte com a Clinicarx.

ClinicaRx

Nossa missão é promover serviços de saúde **acessíveis, convenientes, contínuos e de qualidade** a todos, de forma integrada ao sistema de saúde, tendo o **paciente no centro** de todo o processo.

Nós levamos Pontos de Saúde que criam novos serviços em **locais acessíveis** como farmácias, criando uma comunidade de profissionais da saúde, especialmente farmacêuticos, **empoderados** para uma série de serviços clínicos, que beneficiam principalmente a **população mais vulnerável**.

Auxiliamos estabelecimentos e empresas na implementação desses serviços de uma forma **sistematizada, segura e rentável** para o negócio.

Desenvolvemos uma plataforma para esses locais e profissionais, que padroniza os processos de como implantar e gerir serviços de saúde inovadores, atuando como um **hub de conexões entre fornecedores, indústria, estabelecimentos, profissionais da saúde e pacientes**.

Um estabelecimento que deseja oferecer serviços de saúde padronizados e digitais aos seus clientes encontra na Clinicarx uma solução completa de software, treinamentos (plataforma EaD) e aplicativo mobile, acessíveis e fáceis de usar.

SAIBA MAIS



@clincarx



/company/clincarx



fb.com/clincarx



youtube.com/clincarx



clincarx.com.br/blog

ClinicaRx
University