




CLINIC-CANVAS

Como desenhar os serviços farmacêuticos da sua empresa



E Depois do Clinic-Canvas, Qual o Próximo Passo?	12
Sobre o Autor	13



Introdução

Quando se decide implementar serviços na farmácia, a primeira dúvida geralmente é: o que oferecer? Para muitos, o grande desafio é desenhar os serviços farmacêuticos da empresa de forma rápida e barata.

Uma prática comum é começar por serviços básicos, como aplicação de injetáveis e aferição da pressão arterial sem, no entanto, planejar de forma aprofundada o que estes serviços entregam em termos de ganhos para o cliente e para a empresa. Algumas empresas decidem seu portfólio de serviços baseadas apenas no que a concorrência está fazendo, desconsiderando processos internos, cultura organizacional e entre outros fatores, o que aumenta as chances de fracasso.

Na maioria dos casos, o que essas farmácias estão negligenciando é a etapa de “design do serviço”. Mas, por que design de serviços pode ser algo importante para farmácias? Em um modelo de desenvolvimento enxuto, primeiro deve-se desenhar, para depois testar e, com base em dados, aprimorar ou mesmo “pivotar” ideias que não encontram respaldo junto aos pacientes. Esse processo aumenta as chances de sucesso e reduz o risco. O design de serviços é uma das primeiras etapas do processo de implementação de serviços em farmácias e drogarias.

O Clinic-Canvas

Para facilitar o processo de criação, profissionais da área* criaram o Clinic-Canvas: Design de Serviços Farmacêuticos. Uma ferramenta de fácil visualização, contendo os principais elementos que devem ser modelados para a criação de serviços farmacêuticos viáveis. A ferramenta utiliza técnicas de design thinking e foi inspirada no Canvas de Modelo de Negócios.

Confira abaixo o Clinic-Canvas em alta resolução, habilitado para impressão conforme o tamanho desejado.

CULTURA ORGANIZACIONAL

A empresa tem vocação para esse serviço?
O que a liderança e alta gestão pensam do assunto?
O que supervisores e gerentes pensam?
O que farmacêuticos e equipe de loja pensam?



ONDE O SERVIÇO ACONTECE

Que infraestrutura de atendimento é necessária para o serviço?



COMO SERVIÇO ACONTECE

Qual é o passo a passo do serviço?
Que equipamentos são necessários?
Que insumos? Que materiais? Que software?



PROFISSIONAL

Que perfil deve ter o profissional para o serviço? Quais competências?



LEGISLAÇÃO

A legislação permite o serviço?
O que a legislação exige que eu tenha?
O que eu precisaria adequar?



PÚBLICO-ALVO

Quem são os beneficiários diretos e indiretos?
Quem são os clientes? Que necessidades eles tem?



SERVIÇO

Qual é o serviço? Como esse chama?



BENEFÍCIOS (PACIENTE E CLIENTE)

Quais são os ganhos para o paciente?
Que "bônus" de paciente o serviço resolve?
Quais são os potenciais riscos para o paciente?



COMUNIDADE

O serviço faz sentido na comunidade onde estamos?
O que os clientes e os beneficiários pensam da ideia? Existe demanda? Eles pagariam por isso?



MERCADO

Existe demanda do ponto de vista do mercado?
O que outras empresas estão fazendo?
No Brasil, no meu Estado, na minha cidade/região?



QUANDO SERVIÇO ACONTECE

Em que momento da jornada de compra o serviço é oferecido e entregue?
Quais atendimentos são necessários para entrega do serviço?
Como o serviço se encaixa no fluxo da farmácia?



QUANTO CUSTO O SERVIÇO

Quanto é o custo do setup do serviço?
Quais são os componentes mais importantes de custo?
Qual poderia ser o preço para o cliente?
Há outras formas de sustentar o serviço além do pagamento de um pelo cliente?



BENEFÍCIOS (EMPRESA E INTERNO)

Quais são os ganhos para a empresa?
Quais serão os ganhos para os profissionais (farmacêuticos, enfermeiros, gerentes, etc)



de ganhos de saúde, pense em ganhos de conforto, acesso, tempo, praticidade. Para listar os benefícios é essencial compreender os problemas reais, as “dores” que o serviço resolve para seus clientes.

Comunidade



O serviço faz sentido na comunidade onde estamos? O que os clientes e os beneficiários pensam da ideia? Existe demanda? Eles pagariam por isso? O lugar onde fica a farmácia pode ser crucial para escolha dos serviços. Um serviço de vacinação, por exemplo, pode prosperar em um bairro de renda mais alta, enquanto pode não fazer sentido onde a população utiliza apenas serviços públicos de saúde.

Onde o serviço acontece



Que infraestrutura de atendimento é necessária para o serviço? Aqui entram as questões de estrutura da loja, sala de atendimento, área semi privada próximo ao balcão, o próprio balcão de atendimento. Além da farmácia, pense se o serviço pode ser prestado também a domicílio ou por meio remoto.

Como o serviço acontece



Qual o passo a passo do serviço? Que equipamentos são necessários? Que insumos? Que materiais? Que software? Podem ser construídos checklists do serviço, isto é, ações que não podem deixar de ocorrer para que o serviço tenha sua qualidade mínima. Pense quais tecnologias podem agregar valor ao serviço, tornando-o diferente da concorrência e especial para os pacientes.

No Brasil, no meu Estado, na minha cidade/região? Analisar a concorrência é essencial. Pense também para além do varejo farmacêutico. Que clínicas e serviços de saúde estão no seu entorno, que serviços eles oferecem? Há sinergias?

Profissional



Que perfil deve ter o profissional para o serviço? Quais competências? Um serviço com processo bem definido (o quê, onde, quando, como) torna mais fácil pensar os conhecimentos e habilidades que precisarão ser desenvolvidos. Pense nas competências exatas que importam para cada serviço. Evite generalizações.

Benefício (empresa e interno)



Quais serão os ganhos para a empresa? Quais serão os ganhos para os profissionais (farmacêuticos, atendentes, gerentes, etc)? É importante projetar faturamento com serviços, alcance em termos de clientes, metas. Tão importante quanto é pensar a remuneração do farmacêutico e dos gerentes. A comunicação dos ganhos internos precisa estar clara desde o início.

10 passos para implementação de serviços farmacêuticos

[CLIQUE AQUI](#)

E Depois do Clinic-Canvas, Qual o Próximo Passo?

O design de serviços farmacêuticos é um exercício de ideação. Isto é, não pretende-se aprofundar em todos os requisitos necessários para a instalação do serviço. Por outro lado, é uma forma simples e de baixo custo para análise de viabilidade.

Se um ou mais serviços se mostram promissores, o próximo passo será colocar no papel o detalhamento de procedimentos operacionais, custos, ferramentas, estrutura física, treinamentos e um cronograma de implementação. A recomendação, porém, é que da etapa de ideação ao teste prático, a farmácia seja a mais rápida possível. Quanto mais rápido se “pilota” uma ideia com os primeiros clientes, ainda que em condições subótimas, mais rápido será o aprimoramento e a preparação para a expansão da oferta em escala.

O Clinic-Canvas é uma ferramenta gratuita, que pode ser utilizada pelas empresas, estudantes e pesquisadores de forma livre. Porém, deve ser utilizada sem modificações e não pode ser comercializada. Eventuais publicações utilizando a ferramenta devem citar a fonte.



Sobre o Autor



Cassyano Correr

É farmacêutico, doutor em medicina interna. Coordenador de Assistência Farmacêutica Avançada da Abrafarma e professor da UFPR. É fundador do Clinicarx.

*O **Clinic-Canvas - Design de Serviços Farmacêuticos** foi desenvolvido por Cassyano Correr, Pedro Dias, Roberto Canquerini e Walleri Reis. Trabalho licenciado com uma Licença Creative Commons Atribuição Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional. Informações podem ser obtidas pelo e-mail: marketing@clincarx.com.br

Conheça o Clinicarx

Nós ajudamos você a organizar toda sua área de serviços farmacêuticos e transformar isso em parte do seu negócio. Passe a oferecer avaliações de saúde, vacinação, exames rápidos, prescrição farmacêutica, programas de acompanhamento e muito mais.





ClinicaRx

— Educação

www.clinicarx.com.br

Aproveite para seguir
nossas redes sociais:

