

SERVICIO DE NOTIFICACION DE APERTURA DE DISPENSACION DE PACIENTES DE RECETA ELECTRONICA MEDIANTE BOLETIN Y SMS PARA FIDELIZAR

164

AL CLIENTE Y MEJORAR LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA FARMACIA COMUNITARIA.

Aragón valor, I.N. Alfaro Matos, J. Alfaro Goday, J. Fuentes, R.M. Carrasco Martín, M. Taravilla, B.

Introducción

La puesta en marcha de la receta electrónica genera para el paciente a parte de ventajas una serie de incertidumbres que se recogen fundamentalmente en la oficina de farmacia. Es por esto que nos vemos obligados a informar y ayudar a los pacientes en todo lo que nos es posible. Desde la farmacia comunitaria ponemos en marcha un servicio gratuito de notificaciones para tranquilizar al paciente a la hora de la nueva fecha de dispensación de sus recetas.

Objetivos.

1. Ofrecer un servicio a los pacientes para recordar en un plazo de cuando se le abre su dispensación de su medicación habitual con la receta electrónica.
2. Ofrecer nuevos servicios en la farmacia comunitaria que nos diferencien del resto.
3. Fidelizar al cliente y tener presencia mediante los boletines o mensajes de texto con los que nos comunicaremos, de tal manera que estemos presentes en su día a día.
4. Hacer un seguimiento más detallado de los pacientes polimedicados.
5. Dar imagen de farmacia comunitaria moderna y cercana.

Materiales y métodos

Cuando llega el paciente a la farmacia comunitaria para dispensar su receta electrónica se le ofrece el servicio de notificación gratuita.

Se anota el email, teléfono, la medicación, la posología y la fecha de dispensación. Para ello nos guardaremos el resguardo de copia de medicación que se obtiene en el acto. (Tabla1.)

Dependiendo de sistema de notificación elegido se generan tres agendas de trabajo.

Agenda 1. Agenda Emails

Agenda 2. Agenda SMS

Agenda 3. Agenda llamada telefónica (gente mayor)

Mediante aplicaciones de software como wufoo y benchmarck se gestiona por fecha un boletín informativo que manda a los pacientes un mail o sms recordándoles que ya tienen abierto su plazo de nueva dispensación.

También se desarrolla una aplicación para el móvil, que el paciente puede descargarse de nuestra farmacia, que le permita planificar su agenda de medicación directamente. Alertándole de cuando se le va a acabar dicha medicación y cuando se le abre el plazo para retirarlo de la farmacia comunitaria.

Tabla 1. Recogida de datos.

NOMBRE Y APELLIDOS	TELEFONO	E MAIL	MEDICACION	SISTEMA DE NOTIFICACION
			PEGAR RESGUARDO	

Resultados y discusión.

Respecto a la notificación mediante mail, sms o llamada telefónica para las personas mas ancianas se obtiene una gran acogida y se reciben nuevas visitas de clientes a los que hemos informado.

Se evita, sobre todo con las personas de mayor edad paseos innecesarios a la farmacia para comprobar si se le ha cargado la medicación.

En el caso de sms el contacto es mas indirecto igual que el mail, y no nos deja asegurar 100% que el paciente lo ha visto.

Este sistema fácil de notificación nos tiene presentes en la vida cotidiana de nuestros pacientes recordándoles que hay una oficina comunitaria cercana y aportamos nuevos servicios que nos puedan diferenciar de otras farmacias comunitarias que no lo hagan.

La puesta en marcha de este servicio tiene coste muy bajo en comparación con los beneficios que podemos obtener. Los programas de notificación masiva son gratuitos y muy fácil de manejar.

La gestión por días en un dietario o agenda es muy fácil para saber a quien es necesario avisar .

Se puede invertir un poco mas y sacar una aplicación móvil al mercado que sea de nuestra farmacia y que incluya este servicio.

Conclusiones.

Es necesario reinventarse y generar servicios novedosos desde la farmacia comunitaria. Ayudar al paciente y tenernos presentes en sus notificaciones genera numerosos beneficios y fideliza al cliente. Y por último, podemos dar menos faltas en la obtención de medicamentos por la previsión de la próxima retirada.

En definitiva pequeños detalles que mejoran el servicio y la farmacia comunitaria

