

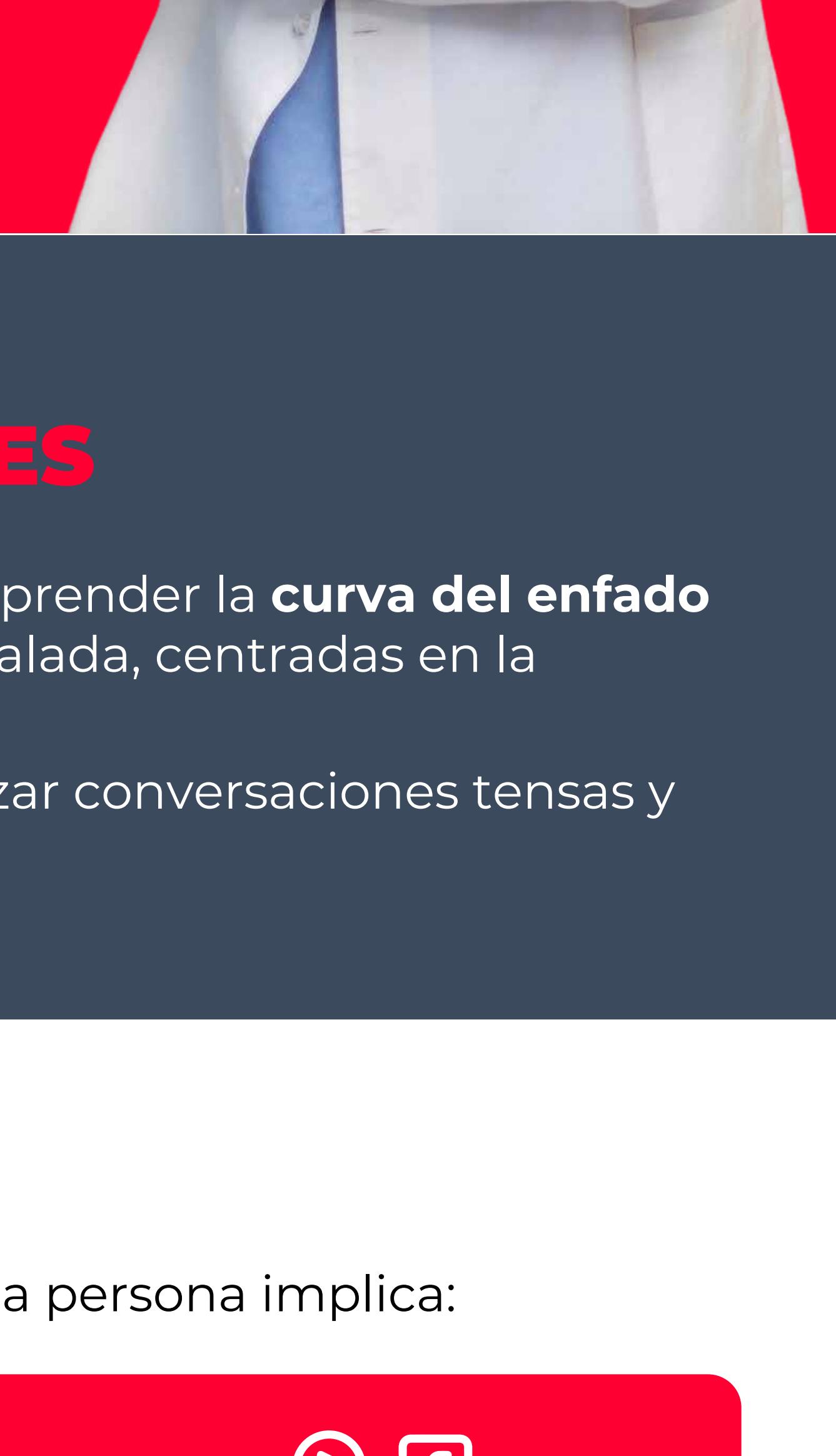


SERVICIO AL CLIENTE EN FARMACIA: **EMPATÍA Y CONFIANZA COMO DIFERENCIADORES**



¿POR QUÉ ES CLAVE EL SERVICIO AL CLIENTE?

En un país con más de **38.000 farmacias**, la verdadera diferencia no está en el precio, sino en **el valor que se genera a través del servicio**. Un servicio basado en la empatía y la confianza permite mejorar la adherencia, fidelizar al paciente y fortalecer la imagen de la farmacia.



BASES DEL SERVICIO EN SALUD



Empatía y conexión

emocional: escuchar sin juzgar, validar las emociones y ofrecer soluciones prácticas.¹



Comunicación efectiva:

reconocer la emoción, abordar la preocupación y personalizar el discurso.¹



Escucha activa:

practicar el parafraseo, hacer preguntas abiertas y aclarar las dudas del paciente.²

MANEJO DE PACIENTES DIFÍCILES

El control emocional es clave. Comprender la **curva del enfado** permite aplicar técnicas de desescalada, centradas en la búsqueda de soluciones.

La técnica C.A.P.A. ayuda a canalizar conversaciones tensas y mantener una actitud empática.



BENEFICIOS DEL BUEN SERVICIO

1. Aumenta la **seguridad del paciente**.

2. Mejora la **adherencia al tratamiento**.

3. Incrementa la **satisfacción y lealtad** del cliente.

4. Fortalece la **imagen y reputación** de la farmacia.

5. Eleva la **percepción de valor y competitividad** del negocio.

Referencias: 1. Gettman, D. (2013). Mastering Communication with Difficult and Angry Patients: Strategies for Pharmacists. D'Youville College, Buffalo, New York. 2. Inside Pharmacy. Servicio al cliente en farmacia; cómo mejorar la atención. Disponible en: <https://n9.cl/zsc5u>. 3. HealthTech Academy. The importance of customer service in pharmacy environments. (2023).