



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.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN SALUD

Brindar una atención centrada en la persona implica:



Comunicación clara y asesoría constante.



Implementar canales digitales y programas de fidelización.³



Mantener una formación continua del personal



Atender de forma efectiva P.Q.R.S.F. y encuestas de satisfacción.



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).