

猛健樂安全用藥與客戶照護標準作業流程 (SOP)

結合三和診所之醫療評估與衛教體系

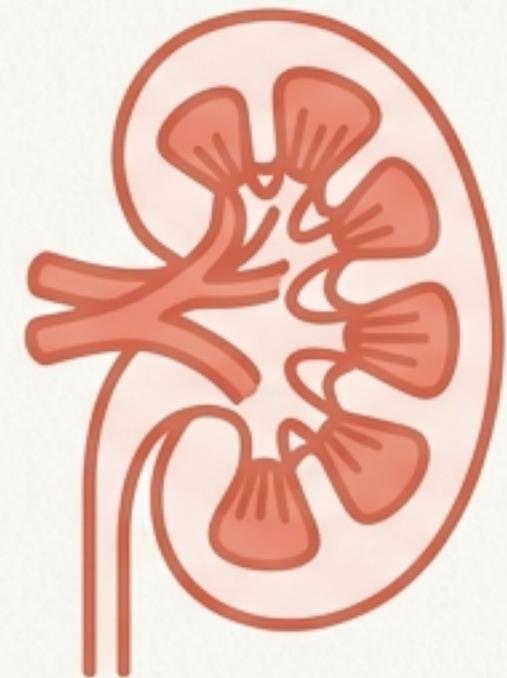


適用對象：客服人員、銷售顧問、藥師

文件性質：內部教育訓練與客戶引導指南

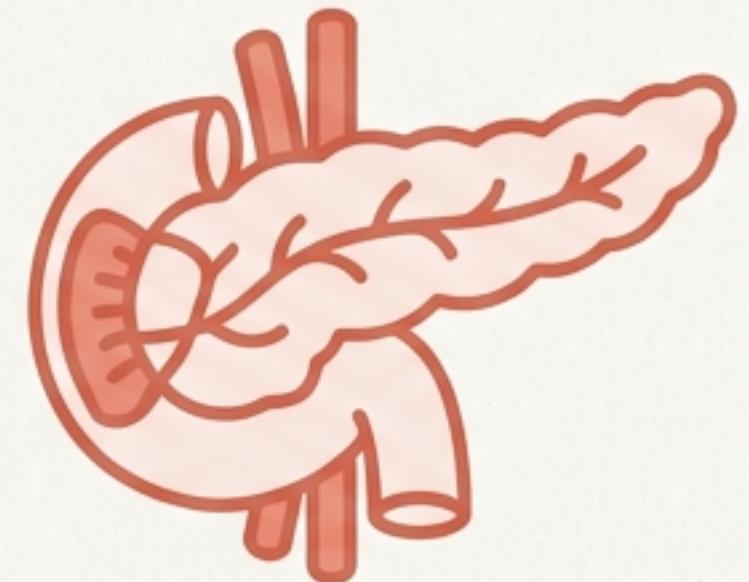
醫療必要性：為何需要用藥前評估？

長期使用需考量個人體質差異與潛在禁忌症。



腎臟功能

評估腎臟代謝健康狀況



胰臟狀況

篩選發炎病史與潛在風險



甲狀腺問題

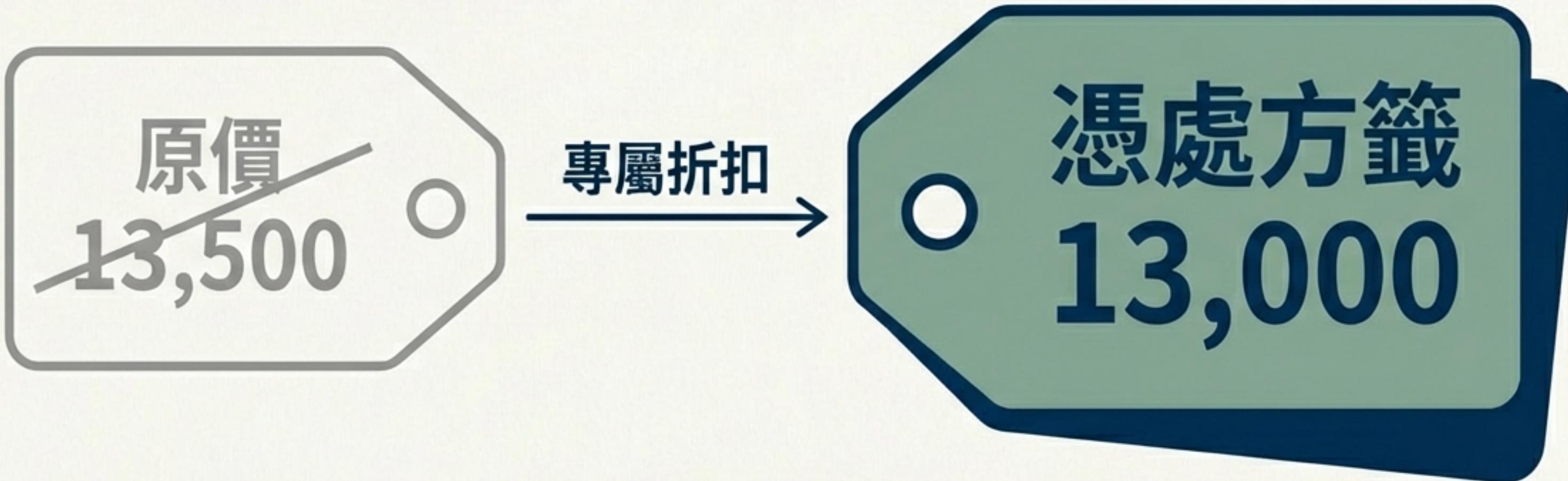
確認無相關禁忌症狀

安全是我們服務的基石，盲目用藥將帶來健康風險。

策略合作夥伴：三和診所的角色與職責



自費處方籤的雙重價值：安全保障與價格優惠



安全保障

獲得醫師專業背書與
健康數據監測。

價格優勢

透過合規流程，客戶
可直接享有降價優惠。

“
不僅讓客戶買得更便宜，更
買到了安心與完整的醫療追蹤。
”

客戶服務標準路徑 (Standard Service Pathway)



接觸
(Contact)
- 客戶諮詢

轉介
(Referral)
- 至三和診所
做檢查

評估
(Assessment)
- 開立自費
處方籤

交付
(Fulfillment)
- �凭處方籤回
購與折扣

衛教
(Education)
- 用藥指導

陌生客戶與電話諮詢處理原則



针对不認識的客戶
或純電話諮詢者

一律優先引導
至三和診所



Do Not (禁止) :
未經評估直接銷售或報價。

Do (建議) :
強調安全檢查與折扣優惠，引導至診所。

“
話術範例：「為了您的用藥安全，請先至三和診所進行血液檢查與評估。憑診所處方籤，您不僅能確保身體狀況適合，還能享有購藥折扣。」

交付階段的衛教重點

1

劑量計算

(Dosage Calculation)

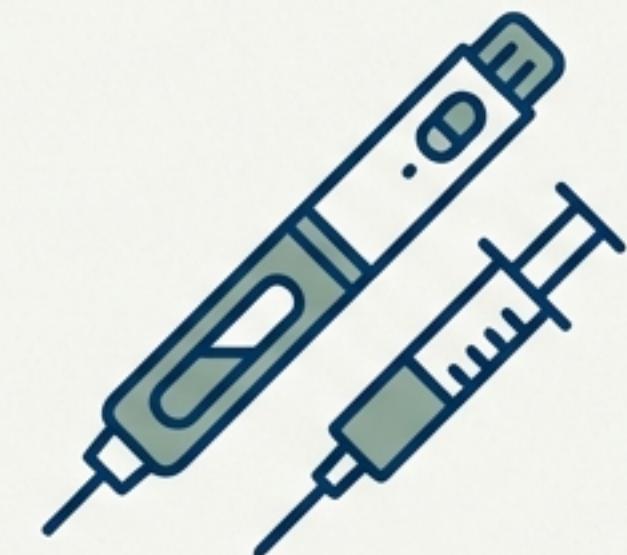


教導客戶「格數怎麼算」，
確認劑量準確性。

2

注射教學

(Injection Technique)

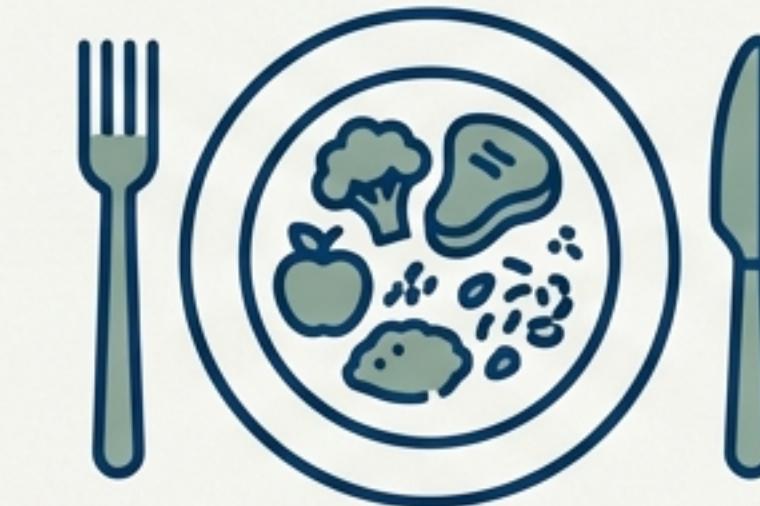


肌肉注射的注意事項，確
保操作安全與衛生。

3

飲食執行

(Dietary Execution)



延續診所建議，指導實際
生活中的飲食原則。

確保客戶完全理解如何使用，建立用藥信心。

持續性照護：副作用監測與健康追蹤



透過數據化管理，讓客戶看見具體的健康改變，而不僅僅是用藥。

總結：打造三贏的健康管理生態系



落實 SOP，不僅是遵守規定，更是對客戶健康的最高承諾。