

EMOCIONES EN EL MOSTRADOR

CAPÍTULO 5

Emociones en el mostrador

El mostrador de la Oficina de Farmacia es ese espacio clave, donde desarrollaremos varios aspectos importantes de nuestra profesión, en él llevamos a cabo las siguientes acciones que repercutirán de forma directa e indirecta en nuestro paciente:

- **Recibimos al paciente**
- **Escuchamos y tratamos de cubrir las necesidades del paciente**
- **Desarrollamos el proceso de dispensación**
- **Creamos “lazos” de unión (fidelización) con el paciente**

Es por ello, que el espacio físico del mostrador, debe estar siempre **limpio, despejado, con espacio suficiente para que el paciente se sienta cómodo y si puede ser con “cierta intimidad”**.

La colocación de producto en el mostrador, es una clásica estrategia de marketing, pero si nos excedemos con la misma, se convertirá en un obstáculo entre el paciente y nosotros.

Tener en cuenta los siguientes aspectos en el mostrador, es muy importante para **la imagen y sensaciones** que ofrezcamos a nuestro paciente:

- **Mantener una postura erguida pero relajada con las manos sobre el mostrador a la hora de recibir al paciente**
- **Hacer saber al paciente que nos hemos percatado de su presencia en el mostrador desde el principio. Y si es necesario, disculparnos y decirles que enseguida le atenderemos.**
- **Dejar siempre a la vista, sobre el mostrador las pertenencias de nuestro paciente, y de las que necesitamos hacer uso durante la dispensación. (DNI para la dispensación de estupefacientes o psicótropos, tarjeta sanitaria, etc..). Si el paciente observa que “nos paseamos” por la farmacia con su DNI o tarjeta sanitaria puede incomodarle.**
- **Evitar “tocar” al paciente si éste no es de nuestra confianza.**

- **Depositar siempre el cambio en la mano. Evitar dejar el dinero sobre el mostrador para facilitar al paciente el momento de recogida de su cambio y además así, agilizar el proceso de dispensación.**
- **Mantener la distancia “vital” entre tú y el paciente. No inclinarnos hacia él de tal forma que se pueda sentir con la necesidad de retroceder.**
- **En el mostrador debemos mirar a los ojos al paciente siempre que nos dirijamos a él.**
- **No “forzar” a que el paciente tenga que dirigirse al mostrador nada más entrar por la Farmacia. Si es necesario, debemos salir a buscar al paciente fuera del mismo.**

El mostrador se convierte durante el tiempo que dura la dispensación, en el espacio del paciente, **“su espacio”**, por ello debemos procurar que se sienta lo más cómodo posible para que deposite en nosotros su confianza.

Si nos ponemos en el lugar de nuestros pacientes, el hecho de comentarle a un “desconocido” nuestras preocupaciones e intimidades en cuestiones de salud es complicado. Suele ser aquello que más vulnerables nos hace. Por eso, hacerles sentir cómodos, para que puedan expresarse en un lugar o en un rincón de la Farmacia, hará que el proceso de dispensación sea más exitoso.

Debemos ser discretos en el mostrador. Es frecuente, encontrarnos con que en ocasiones levantamos el tono de voz más de lo debido, haciendo que el paciente que está en el mostrador de al lado con nuestra compañera, pueda enterarse de ciertos datos sobre nuestro paciente. Por eso debemos:

- Procurar mantener un tono de voz bajo pero que el paciente nos escuche sin problema siempre que estemos haciendo referencia a su medicación o problema de salud.
- No preguntarle desde la distancia, si quiere o no alguna de su medicación.
- Evitaremos las conversaciones cruzadas en él y pondremos los 5 sentidos en la dispensación que estemos realizando. Es decir, se debe evitar iniciar una conversación en el mostrador sobre si se ha visto el último episodio de Juego de Tronos con los compañeros de trabajo.

Debemos conseguir que en el mostrador de la Farmacia las emociones de nuestros pacientes “afloren”. Éstas son necesarias para el proceso de fidelización y de nuestro propio aprendizaje y desarrollo de la profesión.