



NUESTRO COMPROMISO ES DARLE EL MEJOR SERVICIO

Protocolo de Atención

SERVICIO DE FARMACIA

ÍNDICE

1. Bienvenida	2
2. Aspectos a considerar en la atención	3
3. Entrega de Medicamentos	4
4. Resolución de Problemas Administrativos	5
5. Despedida del Asegurado	6

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE FARMACIA



Bienvenida del Asegurado

1. Conserve el orden y organización de su lugar de trabajo. Despeje su escritorio y mantenga sobre éste sólo el material que utiliza frecuentemente.
2. Establezca contacto visual con el asegurado, sonría.
3. Salude deferentemente, preséntese indicando su nombre y demuestre interés por la otra persona.
4. Solicitar al asegurado que se identifique. Desde este momento diríjase al asegurado por su nombre. Si se encuentra ocupado y no puede atender inmediatamente, exprese las disculpas pertinentes y manifieste el tiempo de espera.
5. Consulte al asegurado el motivo de su presencia.
6. Ponga atención a lo que éste expresa, escuche sin interrumpir. Ocasionalmente, asienta para que el asegurado perciba que está siendo considerado. Adquiera una actitud corporal acorde, sin distraerse en otros asuntos. Mantenga una postura erguida.
7. Cuide la expresión de su rostro. Evite manifestaciones, gestuales y verbales, negativas. Aún cuando le resulte complejo lo que el asegurado solicita, evidencie su disposición a apoyarlo e intentar resolver sus dudas o problemas.
8. Con el propósito de corroborar lo que ha expresado el asegurado, repítale lo esencial de su mensaje. De esa forma tendrá total certeza de cómo ayudarlo.
9. Señale las alternativas de solución y oriente al asegurado en el procedimiento a seguir.
10. Brinde el espacio para que el asegurado formule dudas e inquietudes.
11. Sea preciso en sus respuestas y, de ser necesario, elabore preguntas específicas que le permitan obtener información concreta, aclarando así aspectos confusos.

Aspectos a Considerar en la Atención.

1. Ocúpese de su imagen personal, ofrezca una apariencia armónica y grata.
2. Mantenga una actitud de servicio.
3. Comprométase a entregar un buen servicio.
4. Si el asegurado se molesta, no lo tome como un asunto personal. Recuerde que su función es responder a los requerimientos de éste y facilitarle los procesos.
5. De ser necesario, ofrezca disculpas.
6. Evite, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el asegurado, concéntrese en el problema mismo y la solución de éste.
7. No ponga en duda la palabra del asegurado.
8. Comportese de forma diligente y eficiente, de esta forma evitará aglomeraciones.
9. En el trabajo, intente no dejarse influir por sus problemas personales o estado de ánimo.
10. Evite aquellas manifestaciones negativas o de desaprobación, verbales y corporales.
11. Asegúrese que el asegurado ha comprendido sus explicaciones.
12. Procure una correcta modulación y entonación de voz. Hable amistosamente.
13. No se precipite en sus respuestas, evite la impulsividad.
14. Diríjase al asegurado por su nombre y trátelo de “Usted”.
15. Evite transmitir impaciencia y ansiedad, por el contrario muéstrese seguro (a) y confiado (a).
16. En caso de no poder dar solución a las inquietudes del asegurado, remítalo a la Oficina de Atención al Asegurado (OAS).
17. Interésese y conozca lo que se realiza en otras áreas de su lugar de trabajo, esa información le será útil al momento de relacionarse con el asegurado.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE FARMACIA



Subprocesos: Entrega de Medicamentos

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI)
2. Próxima cita con el medico
3. Receta Medica

Pasos en la Atención

1. Solicite DNI, Receta Médica y Acto Médico
2. Identifique a paciente o familiar quien retira medicamentos.
3. Registre Receta en Sistema y obtenga disponibilidad de medicamentos en stock
 - Si el medicamento no se encuentra en Stock, indique al paciente que tendrá que acercarse durante la semana para retirar medicamentos recetados.
 - Si el medicamento se encuentra en stock, continúe con el siguiente paso.
1. Proceda a informar a paciente que espere para que le entreguen sus medicamentos
2. Entregue medicamentos a paciente.
3. Solicite a paciente que firme receta medica
4. Pregunte a paciente, si tiene alguna duda respecto a ingesta de sus medicamentos.
 - Si es así procede a resolver su inquietud, e indique cuales son las indicaciones para la ingesta del medicamento

Subprocesos: Resolución de Problemas Administrativos

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI)
2. Receta Medica

Pasos en la Atención

1. Reciba a paciente y escuche problema por el cual acudió a usted.
2. Si el medicamento no se encuentra en stock, explíquelo situación a paciente. Registre sus datos e informe que apenas llegue el medicamento se le llamara para que pueda venir a retirar medicina.
3. Si el problema radica en que el paciente se encuentra con problemas administrativos y no puede retirar los medicamentos, vea de resolver la situación por medio de la identificación del problema.
 - Si el problema tiene relación con la acreditación dirija la paciente a referencia y contrarreferencia.
 - Si el problema se relaciona con la escasa claridad de la receta, vea de comunicarse con el medico y conocer adecuadamente el medicamento que se indica

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE FARMACIA



Despedida del Asegurado:

1. Asegúrese que el asegurado ha quedado conforme con el servicio prestado.
2. Consulte las inquietudes finales al asegurado.
3. Agradezca la disposición del asegurado por los procedimientos seguidos y tiempo utilizado.
4. Exprese un mensaje de despedida cordial y explicita su disposición para brindar ayuda en futuras oportunidades.