

La pharmacie Simon Desgagné et Julien Gagnon et Ubik : Un partenariat au service de la clientèle.



« Tout ce système a été conçu pour nous libérer encore plus de temps pour offrir des services cliniques, conclut M. Gagnon. Pour nous, il s'agit donc d'un atout majeur puisque cela nous permet de miser encore plus sur notre avantage concurrentiel, soit la qualité du service à la clientèle. En somme, ce sont nos clients qui sont les grands gagnants de cette avancée technologique. »

La pharmacie Simon Desgagné et Julien Gagnon, affiliée à Accès pharma chez Walmart des Galeries Chagnon, est bien connue à Lévis. Ouverte il y a plus d'une vingtaine d'années, plusieurs clients la fréquentent depuis les débuts. Les pharmaciens-proprétaires sont fiers de compter une clientèle aussi assidue. Il faut dire que la pharmacie Simon Desgagné et Julien Gagnon se démarque par l'attention qu'elle porte au service à la clientèle, qui mise sur la qualité et la rapidité, étant deux éléments souvent appréciés d'une clientèle occupée et pressée.

À cet égard, les deux pharmaciens-proprétaires n'hésitent pas à innover. Par exemple, ils ont mis en place un système de suivi personnalisé qui s'adresse particulièrement aux gens qui prennent un nouveau médicament. Un rappel est ainsi effectué de façon systématique, afin de s'assurer que tout se passe bien du côté du client, tant au niveau des effets secondaires que de l'efficacité escomptée. « Le conseil à la clientèle occupe une grande partie de nos journées, indique Julien Gagnon, copropriétaire. Et nous nous faisons un devoir de le faire avec le plus grand professionnalisme. »

Un nouvel outil qui permet d'être encore plus efficace.

Pour ce dynamique duo de pharmaciens-proprétaires, l'optimisation des processus revêt une importance particulière, car il s'agit d'un moyen efficace de maximiser le temps disponible pour les nombreux clients. Dans cette foulée, l'intégration de la solution Ubik de TELUS Santé a permis de générer de nombreux avantages.

Parmi ceux-ci, on retrouve une facilitation des suivis des patients, puisque tout est maintenant intégré dans l'outil. « Avec Ubik, quand nous arrivons le matin, notre tableau de bord nous indique quels sont les suivis à faire auprès de quels patients », explique M. Gagnon. « Cela nous fait gagner beaucoup de temps comparé à notre ancien système, qui n'était pas aussi poussé en la matière. »

La solution Ubik permet également l'intégration des nouveaux actes cliniques prévus par les récents changements législatifs, en plus d'être parfaitement arrimée aux standards de sécurité du circuit du médicament de l'Ordre des pharmaciens du Québec. Pour chaque dossier et chaque médicament, le pharmacien peut donc savoir d'un seul coup d'oeil qui a fait quoi et dans quel ordre.

Découvrir Ubik | telussante.com/Ubik