



*Comprometidos
Contigo*

La voz del cliente: ¿qué se espera del farmacéutico?

Ponentes

- **Vicente Gil Suay.** Gerente, Hospital de Manises, Valencia
- **Antonio Bernal Jiménez.** Presidente Alianza General de Pacientes
- **Lluís Triquell Sabaté.** Socio Director, Antares Consulting

Moderador

- **Juan Pablo Ordovás Baines.** Hospital Universitario Dr. Peset, Valencia

CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA
HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015



Bienvenidos a **Valencia**









CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA
HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015

*Comprometidos
Contigo*





CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA
HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015

*Comprometidos
Contigo*





CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA
HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015

*Comprometidos
Contigo*





La voz del cliente: ¿qué se espera del farmacéutico?



¿Tiene siempre razón el cliente?



¿Qué es una organización “orientada al cliente”?



Adaptación al cambio



La voz del cliente: ¿qué se espera del farmacéutico?



1990



2000



2010



2015



La voz del cliente: ¿qué se espera del farmacéutico?



- ✓ ¿Tiene siempre razón el cliente?
- ✓ ¿Qué es una organización “*orientada al cliente*”?
- ✓ ¿Cómo debe una organización orientarse al cliente?



La voz del cliente: ¿qué se espera del farmacéutico?



✓ Identificación de los clientes



✓ Análisis de la información



✓ Reflexión



✓ Estrategia de Cambio



✓ Planificación





La voz del cliente: ¿qué se espera del farmacéutico?

“Clientes” del Servicio de Farmacia Hospitalaria



Pacientes



Jefes



Compañeros





La voz del cliente: ¿qué se espera del farmacéutico?

Vicente Gil Suay

Médico, especialista en Neumología.
Master en DyG de Servicios Sanitarios
Director Médico y Gerente del Hospital UyP La Fe, Valencia
Socio Director Antares Consulting
Gerente Hospital de Manises, Valencia.



CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA
HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015

*Comprometidos
Contigo*

La voz del cliente: ¿qué se espera del farmacéutico?

Antonio Bernal Jiménez

Presidente de la Federación Nacional de enfermos y
transplantados hepáticos (Fneth).
Presidente de la Alianza General de Pacientes.



La voz del cliente: ¿qué se espera del farmacéutico?

Lluís Triquell Sabaté

Farmacéutico. Especialista en Farmacia Hospitalaria.
Médico. Diplomado en Gestión, PDG IESE.
Jefe Servicio de Farmacia, Director Médico Hospital.
Director Sanidad Gobierno Andorra
Socio Director Antares Consulting



*Comprometidos
Contigo*

La voz del cliente: ¿qué se espera del farmacéutico?

Ponentes

- **Vicente Gil Suay.** Gerente, Hospital de Manises, Valencia
- **Antonio Bernal Jiménez.** Presidente Alianza General de Pacientes
- **Lluís Triquell Sabaté.** Socio Director, Antares Consulting

Moderador

- **Juan Pablo Ordovás Baines.** Hospital Universitario Dr. Peset, Valencia

CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA
HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015

