

Farmácia Nova Central mantém em 2021 o foco nos clientes e cria clube de fãs

Em início de ano, a Farmácia Nova Central gostaria de desejar a todos um próspero 2021, com especiais votos de saúde, bem-estar e resiliência!

Desde a sua abertura em 2019 que a Farmácia Nova Central escolhe trabalhar segundo metas bem definidas, com o propósito último e comum de melhor satisfazer as necessidades do cliente e da comunidade Brigantina. Com a chegada do novo ano, convidamo-lo a rever connosco alguns **destaques de desenvolvimento e serviços**. Após total remodelação em espaço, estrutura de trabalho, valores e imagem, selecionámos serviços a prestar e padrões de atendimento pautados pelas prioridades da comunidade e por requisitos de qualidade e excelência. Para garantir uma seleção relevante, avaliámos diversos processos por auditoria interna e externa, o que nos permitiu agir com exatidão face à realidade.

Comunicação a pensar no cliente

Desde início, investir em **comunicação eficaz e acessibilidade para o cliente** foi uma prioridade. Para tal, construímos os nossos perfis sociais com constantes melhorias de estrutura e eficiência, com vista à utilidade. Mais recentemente, instalámos um painel digital para comunicação profissional de produtos de destaque, promoções, informações atuais e horários de serviço. Desta forma, há aumento de visibilidade e conforto. O utente acede mais facilmente à informação que procura, evitando deslocar-se até à porta ou interior da Farmácia se desnecessário. Também para maior conforto, e porque esta foi uma das necessidades avaliadas, criámos um **Serviço de Entregas ao Domicílio**. Por preocupa-



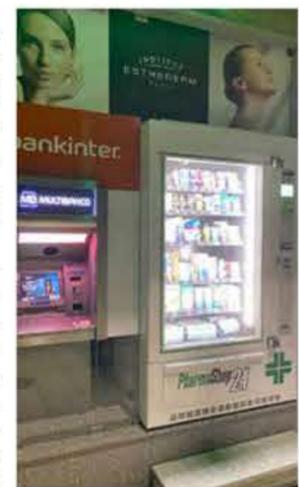
À equipa

Hoje celebramos a nossa equipa! O valor de qualquer empresa ou organização pode medir-se como o total do seu património em vertentes diversas, desde o património financeiro à carteira de clientes, impacto social e património humano. Na Farmácia Nova Central, contamos com uma equipa de profissionais que diariamente se apresenta com dedicação, destreza, sentido de dever e serviço, e primor no trabalho. É esta equipa que hoje homenageamos, a par com o esforço individual de cada membro; relembando cada um do impacto positivo que gera com o seu ofício e compromisso.



Mais do que uma celebração, não pode faltar a estima estável. Foi com muito orgulho que iniciámos 2021 com a conclusão de um espaço de descanso nas nossas instalações. Tendo todas as farmácias um dia semanal de serviço, adicionámos uma suíte de apoio (quarto com casa-de-banho completa e privativa, televisão e intercomunicador) para que a nossa equipa possa fazer o seu melhor trabalho com conforto e confiança. Com entusiasmo para um novo ano em conjunto, brindamos hoje à Equipa que diariamente se empenha para servir a comunidade de Bragança.

novos perfis sociais com constantes melhorias de estrutura e eficiência, com vista à utilidade. Mais recentemente, instalámos um painel digital para comunicação profissional de produtos de destaque, promoções, informações atuais e horários de serviço. Desta forma, há aumento de visibilidade e conforto. O utente acede mais facilmente à informação que procura, evitando deslocar-se até à porta ou interior da Farmácia se desnecessário.



as 8:30 e as 20:00, sobre qualquer questão em que possa-

mos prestar auxílio. Por outro lado, como nos dias de serviço o atendimento tem que ser feito no exterior a partir das 22:00, os nossos clientes encontrarão dois aquecedores elétricos para salvaguardar o merecido conforto enquanto aguardam e são atendidos. Para satisfazer a necessidade de acesso rápido, a qualquer hora, em 2020 ficou também ao dispor uma **máquina de vending para os produtos mais básicos**. Já para comodidade, não só dos nossos clientes, mas de todos os Brigantinos, instalámos um multibanco, cuja localização permite aceder a operações do dia-a-dia sem deslocação

ao centro da cidade. **Multiplicidade de serviços ao dispor do cidadão** A Farmácia deve ser uma casa de promoção de Saúde. Para tal, reunimos serviços diversos num só espaço ao dispor da comunidade. Neste momento, disponibilizamos serviço de **Perfil Lipídico**, para o qual adquirimos o equipamento COVAS B 101, sendo que este serviço é essencial para medição de Colesterol Total, HDL, LDL, Triglicérides e Colesterol não-HDL, com extrema re-

levância por emitir indicadores para avaliação de risco cardiovascular. Mais ainda, disponibilizamos a **MAPA 48h, a técnica mais precisa para medição da pressão arterial, para a qual a Farmácia Nova Central é representante de distrito**. Através das parcerias desenvolvidas, prezamos ser os responsáveis por esta técnica em Bragança, pois **possibilitamos que os habitantes de todos os conselhos do distrito acessem a este exame mais perto da sua localidade, a menor preço (39 euros)**. Num país em que 1/3 da população é hipertensa, isto permite aos Médicos requerer esta ferramenta de trabalho com menor prejuízo para os seus pacientes, que evitam longas deslocações e maior dispêndio. Considerando que a hipertensão e a doença cardiovascular são precursores de risco para a COVID-19, a acessibilidade destas monitorizações tornou-se ainda mais crítica ao longo de 2020. Entre outros, também dispo-

bilizamos avaliação de IMC (Índice de Massa Corporal), aconselhamento nutricional, aconselhamento dermatológico, administração de vacinas e injetáveis, análises de água, azeite e solos, e furação de orelhas. Paralelamente a este leque de serviços, temos em implementação um projeto que intitulámos 'Saúde À



Comunidade', que assegura a medição gratuita de tensão arterial e glicémia, com entrega de relatório. Neste programa, o utente é aconselhado a submeter-se a medições diárias por um período de 45 a 90 dias, do qual resultará um relatório compreensivo para análise do Médico de família.

Dar voz ao cliente Na Farmácia Nova Central valorizamos a voz do cliente, pois é a si que queremos corresponder. Neste sentido, implementamos diversas iniciativas para fomentar o envolvimento e a participação ativa. Através de questionários regulares, compreendemos quais as expectativas e próximas necessidades. Em 2020, ao encontro das mesmas, adicionámos as marcas *Sesderma* e *Esthederm* ao nosso repertório, assim como opções de alta perfumaria. Para os utentes interessados em contribuir para o bom desenvolvimento da sua Farmácia ao mesmo tempo que usufruem de oportunidades exclusivas, agora podem juntar-se ao **Clube de Fãs Farmácia Nova Central** – um espaço dinâmico e interativo (podem saber mais junto

Dar voz ao cliente

da nossa equipa ou página de Facebook). Continua ainda ativo o nosso programa de recomendações, onde os nossos clientes podem fazer valer as suas recomendações a família e amigos habilitando-se a diversos prémios.



Rede de parcerias em crescimento Além de trabalhar para o cliente, ambicionamos trabalhar para a Comunidade. Desta forma, em 2020 continuámos a manter e desenvolver parcerias com **várias associações e entidades locais**. Destacamos o **Concurso de Natal nas Escolas**, que pretende fomentar o gosto pela leitura e escrita, e o **Cabaz Solidário**, no qual doamos um cabaz de Natal a uma associação local. Por

Rede de parcerias em crescimento

votação dos nossos utentes, o cabaz foi entregue à **APA-DI** em 2019 e à **Associação Reaprender a Viver** em 2020. Foi com muito orgulho que reconhecemos estas duas associações que trabalham diariamente para impacto positivo na comunidade de Bragança.



Em 2021, a Farmácia Nova Central quer continuar a bem servir enquanto **promotora de saúde e bem-estar**. Continuaremos a trabalhar nos vários campos mencionados, sempre com intenção de inovar, evoluir, responder a necessidades e resolver problemas. A nossa equipa espera poder acompanhá-lo, com os constantes valores de transparência e responsabilidade social. **Fique atento a todas as novidades – trabalhamos para si.**

Para tal, criámos um papel singular – o Fã! O Fã é o cliente que quer integrar uma comunidade interativa, estar mais envolvido e influenciar o rumo desta casa, que é sua e existe para o cuidar e acolher. Se este é o seu caso, este Clube é para si! Saiba mais abaixo. A colaboração dos Fãs: As oportunidades exclusivas para Fãs: Intervenha na sua Farmácia, esperamos pela sua voz!

É FÃ DA SUA FARMÁCIA?

Criámos um espaço exclusivo para si – o Clube de Fãs da Farmácia Nova Central! Se gostaria de ter um papel ativo na vida da sua Farmácia, convidamo-lo a cooperar connosco e a disfrutar da experiência distinta de ser um verdadeiro Fã, com as muitas oportunidades que desenhámos para si! Os nossos clientes são a essência em tudo o que fazemos. Queremos ilustrar a sua voz no dia-a-dia e desenvolvimento da Farmácia Nova Central.

Intervenha na sua Farmácia, esperamos pela sua voz!

