

# GUÍA DE ATENCIÓN EN EL MOSTRADOR



© **MEDIFORMPLUS, SL** · 2022

Mahón 6, Bajo C-D · 28290 Las Rozas (Madrid)

ISBN 978-84-09-39158-5

**DESARROLLO DE CONTENIDOS Y COORDINACIÓN:**

MEDIFORMPLUS, SL

**AUTORAS:**

María David Herrero

Laura Romero Gallart

**DISEÑO Y MAQUETACIÓN:**

Tavera Comunicación Gráfica

**AVISO LEGAL:**

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.

Impreso en España.

1ª Edición: Marzo 2022

# **GUÍA** DE **ATENCIÓN** EN EL **MOSTRADOR**



# Innovación para la gestión de tu farmacia.

En MEDIFORMPLUS llevamos más de **20 años** ofreciendo proyectos innovadores y completamente personalizados con el objetivo de **evolucionar el modelo de negocio** único de la Oficina de Farmacia.



# Define tu surtido

## en base a tu posicionamiento y las necesidades de tu paciente-cliente.



NUEVO PROYECTO MDF

## Recomendación de Surtido Óptimo

Un completo manual con más de **100 consultas** que tienes en el mostrador y su recomendación de producto estratégico, recomendado y complementario; realizado de forma **personalizada** en base a tu farmacia y las necesidades de tu paciente-cliente:

- Unifica el criterio y mejora el **consejo al paciente-cliente**
- Mejora el posicionamiento y **fidelize** al cliente
- Aumenta las ventas y **mejora las ventas** complementarias
- **Reduce la gestión** de compras, los encargos y mejora el stock
- **Facilita la negociación** con proveedores y laboratorios partner
- Prioriza la **exposición de producto** en la farmacia

# Índice

<b>Pon el foco en tu paciente</b> .....	<b>6</b>
<b>01. DOLOR</b> .....	<b>8</b>
Cefaleas .....	9
Dolor dentario .....	14
Dolor muscular .....	18
Dolor menstrual .....	24
Dolor articular .....	29
<b>02. PATOLOGÍAS RESPIRATORIAS</b> .....	<b>35</b>
Afonía .....	36
Catarro .....	41
Congestión nasal .....	45
Dolor de garganta .....	50
Gripe .....	55
Tos .....	61
Alergias .....	67
<b>03. SALUD OCULAR</b> .....	<b>74</b>
Limpieza ocular .....	75
Sequedad ocular .....	80
Ojo rojo .....	87
Orzuelo y blefaritis .....	92
<b>04. SALUD Y CUIDADO BUCODENTAL</b> .....	<b>97</b>
Aftas bucales .....	98
Gingivitis y periodontitis .....	103
Sensibilidad dental .....	108
<b>05. PATOLOGÍAS DIGESTIVAS</b> .....	<b>113</b>
Dispepsia .....	114
Náuseas y vómitos .....	119
Acidez gástrica .....	123
Aerofagia y meteorismo .....	128
Diarrea aguda .....	133
Estreñimiento adulto e infantil .....	138
Halitosis .....	144
Síndrome del intestino irritable (SII) .....	150

<b>06. SALUD Y CUIDADO GINECOLÓGICO</b> .....	<b>155</b>
Higiene íntima .....	156
Menopausia .....	161
Sequedad .....	166
Embarazo .....	171
Inflamaciones y recurrencias .....	175
Incontinencia urinaria .....	180
Salud ginecológica pediátrica .....	184
<b>07. SISTEMA CIRCULATORIO</b> .....	<b>187</b>
Insuficiencia venosa .....	188
Hemorroides .....	194
<b>08. SISTEMA NERVIOSO CENTRAL</b> .....	<b>199</b>
Insomnio .....	200
Ansiedad y nerviosismo .....	208
<b>09. PEDIATRÍA</b> .....	<b>213</b>
Cólico del lactante .....	214
Fiebre infantil .....	218
Dolor infantil .....	222
Dentición .....	226
<b>10. DERMOFARMACIA</b> .....	<b>229</b>
Acné .....	230
Dermatitis atópica .....	236
Heridas cutáneas .....	243
Herpes .....	247
Picaduras .....	251
Quemaduras cutáneas .....	255
Urticaria .....	261
Verrugas .....	265
Rosácea .....	270
Hiperpigmentación cutánea .....	277
Tatuajes .....	285
Cicatrices .....	289
<b>BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DOCUMENTALES</b> .....	<b>296</b>
<b>NOTAS</b> .....	<b>307</b>



# Pon el foco en tu paciente



Las necesidades de los consumidores están cambiando. Hoy, cuando nuestro cliente-paciente cruza la puerta de la farmacia, ya no le basta con una atención rápida y generalista. Hoy en día demandan mucho más:

- ✓ **Personalización.**
- ✓ **Atención especializada.**
- ✓ **Experiencia de compra.**
- ✓ **Eficacia y eficiencia.**
- ✓ **Continuidad y seguimiento.**

En base a esto, **la farmacia tiene la misión de evolucionar y convertirse en un espacio de salud** en el que ofrecer consejo y recomendaciones orientadas a mejorar la calidad de vida del paciente y cubrir las necesidades específicas propias de su patología o necesidad particular.

Con esta **III Edición de la Guía de Atención en el Mostrador MDF** queremos acompañar a la farmacia a alcanzar este objetivo ofreciendo un completo manual sobre cómo ofrecer una atención farmacéutica diferenciadora y convertirse en una farmacia especializada con un equipo preparado y profesional.

Desde su primera edición en 2018, la **Guía de Atención en el Mostrador MDF se ha ido completando y especializando**, y en esta edición 2022 ofrecemos tres nuevos grupos

patológicos: Salud ginecológica, Sistema Circulatorio y Sistema nervioso; además de más síntomas contemplados como el Síndrome intestino irritable, Rosácea, Orzuelo y blefaritis, cicatrices y tatuajes, embarazo, menopausia, ansiedad y nerviosismo... y mucho más.

Gracias a esto, nuestra Guía es la **herramienta de consulta por excelencia para los equipos de la farmacia**, ya que ofrece todo el conocimiento necesario de forma metódica, clara y sencilla para que el profesional sanitario puede:

- ✓ Realizar una recomendación Consejo-Sanitaria añadiendo valor y servicio a cada venta.
- ✓ Conocer y recomendar los productos indicados para cada patología de forma eficiente y rentable para la farmacia.
- ✓ Fidelizar al cliente gracias a una atención y seguimiento continuado y personalizado.

Te hacemos llegar la nueva Guía de Atención en el Mostrador seguros de que será una ayuda clave para **focalizar tu farmacia 100% hacia tu cliente**, convirtiéndote en su referente de cuidado de salud gracias a un consejo profesional y especializado, al tiempo que rentabilizas el día a día de tu equipo.

**Luis de la Fuente**  
**CEO Grupo MEDIFORM**

# Pon a tu paciente-cliente en el centro.



## Gestión por Necesidad Terapéutica MDF

Mediante la **gestión por necesidades terapéuticas** el producto deja de ser el protagonista para ceder su **importancia al paciente** y sus necesidades, logrando así que se sienta identificado, comprendido y satisfecho, proporcionándole una experiencia de compra única.

# 01 DOLOR

Cefaleas	9
Dolor dentario	14
Dolor muscular	18
Dolor menstrual	24
Dolor articular	29

# CEFALEAS

## 01 Definición ¿Qué es? ¿Qué lo causa habitualmente?

La cefalea, o comúnmente conocida como dolor de cabeza, es uno de los trastornos más comunes del sistema nervioso. Consiste en una serie de trastornos primarios dolorosos e incapacitantes que se presentan de forma intermitente o continúa provocada por la contracción o dilatación de las paredes de los vasos sanguíneos estimulando las terminaciones nerviosas y por consiguiente apareciendo el dolor.

### TIPOS

- **Cefaleas primarias:** corresponden a un dolor de cabeza que es el principal o único síntoma de la enfermedad.
  - **Migraña o jaqueca:** caracterizada por presentar episodios recurrentes de dolor de cabeza. Se localiza en una parte de la cabeza (Hemicraneal) o en toda la cabeza. Tiene un carácter pulsátil con sensación de latido y se acompaña de náuseas y ocasionalmente de vómitos, así como de un malestar exagerado por las luces (fotofobia) y por los ruidos (fonofobia).
  - **Cefalea de tensión:** se localiza en la región occipital de la cabeza o en la frente, alcanzando en ocasiones a la región cervical. El dolor es de moderada intensidad (menor dolor que en la jaqueca) y no suele acompañar de náuseas, fotofobia o fonofobia. Puede durar desde 30 minutos hasta 7 días, aunque lo más frecuente es que dure de 4 a 13 horas.
  - **Cefalea crónica diaria:** caracterizada por la frecuencia casi diaria del dolor de cabeza.
- **Cefaleas por racimo:** consiste en un dolor de cabeza que se presenta de forma agrupada durante varios días en determinadas épocas del año. Suelen afectar a un solo lado de la cabeza, en la región orbitaria cerca de los ojos o la sien. Como síntomas secundarios también presentan enrojecimiento en los ojos, lagrimeo, caída de los párpados y sensación de congestión nasal.
- **Cefaleas secundarias:** cuando las cefaleas aparecen como un síntoma de otra enfermedad que puede ser benigna.

## CAUSAS MÁS HABITUALES DE LA CEFALEA

- Factores ambientales: estrés, ansiedad, depresión, etc.
- Factores genéticos
- Consumo excesivo de analgésicos u otros medicamentos
- Patología dental
- Sueño insuficiente
- Hipertensión arterial
- Menstruación y/o síndrome premenstrual
- Fiebre
- Hábitos tóxicos
- Anticonceptivos orales



## 02 Valoración en el Mostrador

**Para poder evaluar correctamente la cefalea, el personal de la farmacia debe hacer un pequeño sondeo al paciente para conocer la etiología, síntomas y frecuencia de la cefalea.**

**Etiología:** Medicamentos que consume y posología, estilo de vida.

**Hábitos dietéticos:** Alimentos que consume frecuentemente.

- Chocolate

- Quesos curados
- Alimentos precocinados
- Etc.

**Síntomas:**

- Localizar el dolor
- Tipo de síntomas: vómitos, náuseas, fotofobia, etc.

**Frecuencia de la aparición:** puntual, diaria, mensual, etc.

**Intensidad:** aguda, leve, moderada, intensa, etc.

## 03 Tratamiento de prescripción médica

**El médico puede prescribir los siguientes tratamientos para pacientes con cefalea:**

- **Analgésicos y AINES:** primera opción terapéutica para procesos leves o moderados. Por ejemplo, ibuprofeno (hasta 600mg), ácido acetil salicílico o paracetamol (hasta 1 gramo).
- **Triptanes:** derivados de 5-HT<sub>1</sub>, como el sumatriptán o zolmitriptán. Tratamiento de elección en migrañas y cefaleas en racimo de intensidad moderada o intensa o cuando el tratamiento con AINE's ha fracasado.
- **Derivados ergóticos:** no se suele prescribir debido a los elevados efectos adversos que provoca. Un ejemplo es la ergotamina.

**En caso de cefaleas recurrentes, el médico puede prescribir un tratamiento para prevenir la aparición de la cefalea:**

- **Betabloqueantes:** como el propanolol
- **Antagonistas de los canales de calcio:** como la flunarizina
- **Antidepresivos tricíclicos:** como la amitriptilina
- **Antiepilépticos:** como el topiramato

## 04 Tratamiento de indicación en la Farmacia y Consejo Sanitario

El médico puede prescribir los siguientes tratamientos para pacientes con cefalea:

### Tratamiento de indicación farmacéutica:

- **Analgésicos y AINES:** primera opción terapéutica para procesos leves o moderados. Por ejemplo, ibuprofeno (hasta 400mg), ácido acetil salicílico (hasta 500mg) o paracetamol (hasta 650mg).

### Fitoterapia:

- **Matricaria:** el partenólido posee actividad antiinflamatoria, de forma que previene de manera eficaz las crisis migrañosas.

- **Sauce blanco:** contiene derivados salicílicos con poder antiinflamatorio, analgésico antipirético.

### Aceites esenciales:

- **AEQT de menta piperita:** su acción anti-nociceptiva bloquea los receptores del dolor. Aporta efecto frío.

- **AEQT de lavanda:** en caso de crisis hipertensiva

### CONSEJO SANITARIO:

✓ Retirarse a descansar a un lugar tranquilo, con poca luz y libre de ruidos.

✓ Evitar estímulos sensoriales e intentar un ambiente penumbroso y silencioso, evitando al máximo los olores muy penetrantes.

✓ Llevar a cabo técnicas de relajación en el caso de cefaleas desencadenadas por situaciones de estrés.

✓ Identificar y suprimir, en la medida de lo posible, los factores desencadenantes.

✓ Mantener quieta la cabeza, preferiblemente apoyada, de forma que permita la relajación de la musculatura cervical.

✓ Mantener una buena higiene del sueño.

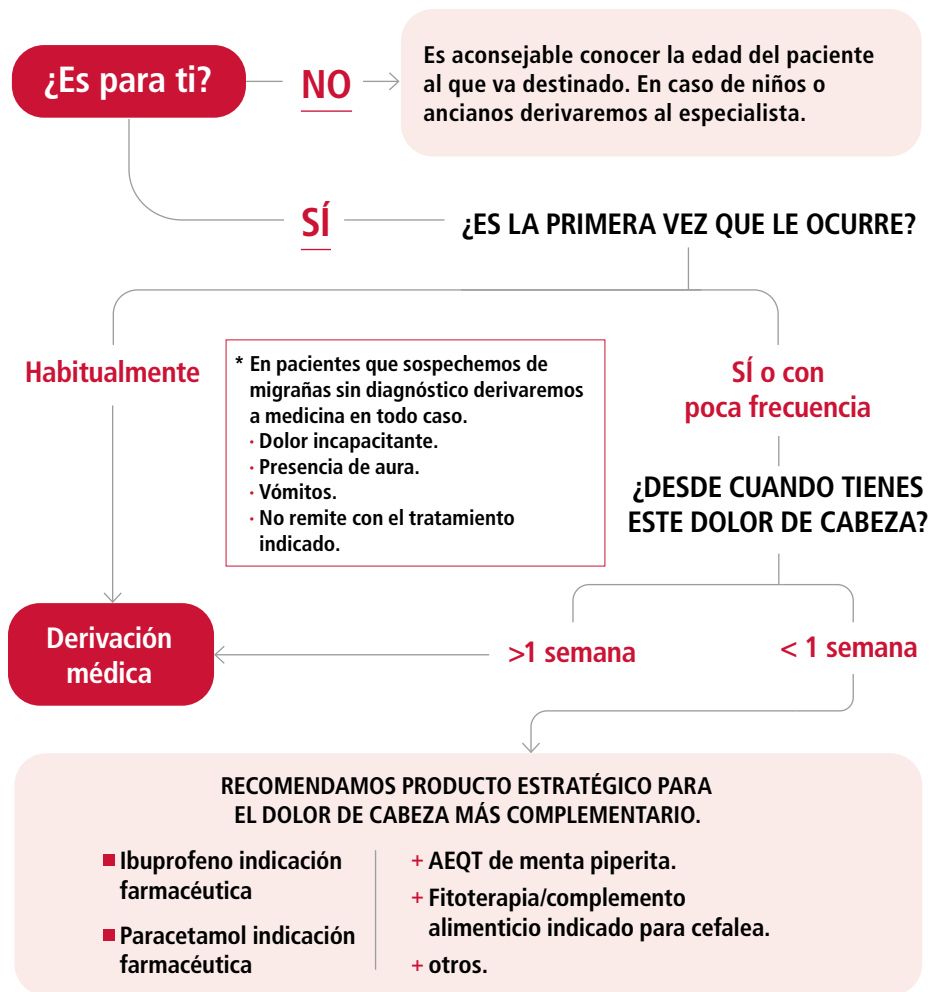
✓ Realizar actividad física moderada a diario.

## 05 Criterios de remisión y situaciones de especial riesgo

- ▶ Si persiste durante más de varias semanas
- ▶ Abuso de medicamentos analgésicos
- ▶ Si con los días no disminuye la intensidad
- ▶ Si aparece fonofobia y/o fotofobia
- ▶ En caso de dolor muy intenso y/o agudo

- ▶ Malestar generalizado con presencia de vómitos
- ▶ Rigidez de cuello o nuca
- ▶ Impedimento de hacer vida cotidiana

## Paciente que solicita producto para la cefalea



### CONSEJO SANITARIO:

- ✓ Retirarse a descansar a un lugar tranquilo, con poca luz y libre de ruidos.
- ✓ Evitar estímulos sensoriales e intentar un ambiente en penumbra y silencio.
- ✓ Identificar y suprimir, en la medida de lo posible, los factores desencadenantes.
- ✓ Mantener una buena higiene del sueño.
- ✓ Realizar actividad física moderada a diario.