

Aide-mémoire

présentation de **Mon plan renouvellement**



Présentation du service

La présentation doit être adaptée à la réalité et aux besoins du patient.

Si le patient n'adhère pas immédiatement à **Mon plan renouvellement**, remettez-lui un feuillet promotionnel sur le service avec sa commande de médicaments.



Texte de base suggéré

Bonjour M-Mme _____

Mon plan renouvellement est un service gratuit offert pour vous simplifier la gestion de vos médicaments.

Nous vous appelons, chaque mois, quelques jours avant que vous ne passiez à la pharmacie pour effectuer un suivi et confirmer votre commande.

Cela nous permet d'intervenir de façon proactive si vous avez des questions, ressentez des effets indésirables ou si un ajustement est nécessaire. De plus, s'il y a un problème d'approvisionnement ou si votre ordonnance n'est plus renouvelable, nous aurons le temps de trouver une solution avant votre arrivée.

Vous n'aurez pas besoin d'attendre en pharmacie : votre commande sera toujours prête quand vous passez. Et si le pharmacien doit intervenir, il sera plus disponible pour vous aider.



Quelques trucs

Mettre l'accent sur :

1. Service offert gratuitement
2. Éviter l'attente : vos médicaments sont prêts quand vous passez
3. Anticipation des imprévus pour vous assurer d'avoir tous vos médicaments
4. Meilleur service.

Éviter le mot « automatique » qui peut laisser sous-entendre qu'il n'y a pas d'analyse de dossier.



Répondre aux objections

Je n'ai pas toujours besoin de tous mes médicaments...

- Ne vous inquiétez pas, nous ne voulons pas non plus que vous accumuliez des médicaments. Nous vous appelons 3 jours avant de les préparer pour confirmer vos besoins et effectuer un suivi sur votre traitement. Nous préparons uniquement ce dont vous avez besoin.
- Comme le service est gratuit, vous pouvez l'essayer quelques mois et l'arrêter à tout moment si ça ne vous convient pas.

Je ne veux pas vous déranger...

- Ce programme nous aide à vous aider. Nous pouvons mieux gérer nos opérations pour être plus disponibles, répondre à vos besoins et suivre davantage votre santé.
- Comme le service est gratuit, vous pouvez l'essayer quelques mois et l'arrêter à tout moment si ça ne vous convient pas.

Je veux passer à la pharmacie quand je veux...

- Nous planifions justement la date de renouvellement avec vous, pour choisir un moment qui vous convient. Vos médicaments seront prêts et nous serons disponibles quand vous passerez.
- Comme le service est gratuit, vous pouvez l'essayer quelques mois et l'arrêter à tout moment si ça ne vous convient pas.

Je ne prends qu'un ou deux médicaments, ça ne vaut pas la peine...

- Même si vous ne prenez qu'un médicament, les avantages sont nombreux :
 - A. Si votre ordonnance n'est plus renouvelable
 - B. S'il y a un enjeu d'approvisionnement
 - C. Si vous êtes pressé lors de votre passage à la pharmacie
- Comme le service est gratuit, vous pouvez l'essayer quelques mois et l'arrêter à tout moment si ça ne vous convient pas.



Chaque échange compte. Pensez à proposer Mon plan renouvellement pour aider vos patients à éviter les imprévus — et simplifier votre quotidien au laboratoire.

En partenariat avec

SANDOZ