

Alphega Salud, la plataforma de telemedicina que refuerza el rol de la farmacia



EL SERVICIO AYUDA A LA FARMACIA A DAR UN PASO ADELANTE Y FORMAR PARTE DE UNA MANERA MÁS ACTIVA DEL SISTEMA SANITARIO, PONIENDO EN CONTACTO AL PACIENTE CON EL DOCTOR PARA LA MEJORA DE SU SALUD Y SU CALIDAD DE VIDA.



Desde la pandemia se han detectado unos cambios de hábitos del consumidor en el entorno de la salud, reduciendo sus visitas al centro sanitario para rebajar los riesgos de contagios, haciendo sus visitas de forma virtual o telefónica y yendo más a la farmacia para poder buscar el consejo del farmacéutico. Además, los consumidores están más acostumbrados a hacer todo tipo de transacciones desde su dispositivo móvil. Es por eso que Alphega, la red de farmacias independientes de Alliance Healthcare, decidió, hace más de un año, lanzar el servicio Alphega Salud, un servicio de telemedicina que ofrece a las farmacias Alphega para que puedan dar apoyo a sus pacientes. El escenario de salud está cambiando y el farmacéutico y la farmacéutica deben jugar un papel más relevante.

¿Cómo se integra este servicio en la farmacia?

En el día a día de la farmacia se dan muchas situaciones que hacen necesaria la intervención de otro profesional sanitario. Es el caso de los pacientes que piden un medicamento, pero no tienen la receta, o de aquellos que solicitan una recomendación, pero esta se escapa de las competencias del farmacéutico. También es habitual que los pacientes compren un producto que requiere del seguimiento de un especialista para una mejor utilización, como los complementos alimenticios. O están preocupados por la salud de algún miembro de la familia (hijos, mascota), pero en ese momento no pueden desplazarse al centro de salud...

Para todos estos casos, la farmacia ofrece el servicio de Alphega Salud a sus clientes para poder resolverles una duda y darles una solución al momento, mejorando su salud y ahorrando tiempos y dolores de cabeza. Por supuesto esta herramienta no sustituye la visita médica, pero sí que es muy útil para consultas previas que no necesitan presencialidad, o para poder resolver temas leves en momentos en los que el paciente no puede desplazarse al centro de salud o que requieren de una respuesta inmediata, pues permite contactar con el especialista a través de una videoconsulta.

Para **Elvira Mayoral**, directora de Alphega Farmacia España y farmacéutica, *“la ventaja competitiva de Alphega Salud es que aún las capacidades del farmacéutico, como son su capacidad dispensadora y de conocimiento farmacológico, con las del médico, quien aporta su conocimiento en la identificación de patologías y su capacidad prescriptiva”*. Asimismo, asegura, *“la telemedicina ocupará en un futuro próximo un papel relevante en el organigrama sociosanitario como una herramienta complementaria al día a día del médico”*.

Facilidad de uso e inmediatez

Lo que los usuarios más valoran de esta plataforma única, que conecta farmacia, paciente y médico, es su facilidad de uso y su inmediatez. Así, por un lado, para acceder al facultativo especialista, el farmacéutico solamente tiene que proporcionar al paciente un enlace o código QR, que permite hacer la consulta, a tiempo real, a través del móvil, el ordenador o la tablet.

Por otro, para acceder al facultativo, no se requiere que se programe la visita con anterioridad, factor diferencial bien valorado por los usuarios, ya que, habitualmente, los pacientes que necesitan realizar consultas a distancia es porque se encuentran en situaciones de necesidad y de urgencia.

Potencial en el entorno rural o zona despobladas

Los núcleos urbanos de Madrid, Barcelona, Sevilla o Valencia han sido, durante este primer año, las poblaciones en las que se han realizado un número más elevado de consultas debido a la proximidad de la

Lo que más valoran los usuarios es su facilidad de uso y su inmediatez

farmacia, la capacidad prescriptiva del farmacéutico y el alto flujo de paso. Sin embargo, el gran potencial de demanda se encontraría en las demarcaciones rurales. Alphega Salud tiene un gran recorrido en los entornos rurales, debido a la dificultad que, en muchos casos, existe para acceder a un médico especialista, aunque, a día de hoy, exista en estos municipios una brecha digital de los usuarios que puede dificultar este acceso al servicio.

En primera persona

Nacho Mir, cotitular de la Farmacia Nacho Mir de Barcelona, explica que *“cuando nos presentaron el servicio vimos una ventana para poder dar una solución a nuestros clientes: el poder ir más allá, el poder solucionar el problema que nos planteaba el usuario... Es un servicio diferenciador y que provoca un efecto altavoz”*.

Por su parte, **Raquel Adrián**, de la Farmacia Linneo de Madrid, nos comenta que *“el barrio está lleno de gente con mascotas”*, por lo que *“aprovechamos cada visita de estos vecinos para hablarles del servicio y están muy contentos”*, explica.

“Es una herramienta más para posicionarnos como lo que realmente somos, sanitarios”, afirma **Joaquim Benjumea**, de la farmacia Don Isabelo de Rociana del Condado, en Huelva. En este sentido, continúa: *“La filosofía de nuestra farmacia es poner al paciente en el centro, así que este servicio nos iba perfecto. Queremos darles a nuestros pacientes los servicios que permitan mejorar su calidad de vida”*. El farmacéutico lo tiene claro: *“Alphega Salud nos ha permitido diferenciarnos de las farmacias de nuestro entorno, no solo en el pueblo, sino en la comarca”*. +

Alphega Salud te ayuda a...

- Fidelizar y conocer a tus pacientes. La farmacia cuenta con registros y estadísticas del uso de los servicios, almacena las recetas emitidas y tiene acceso directo a videollamadas con los médicos para realizar consultas.
- Captar nuevos pacientes debido a la diferenciación del servicio.
- La conciliación, reducción de absentismo laboral y mejora del cuidado de personas dependientes y mascotas.
- Desarrollar nuevas categorías en tu farmacia, como la veterinaria, a través de formación y resolución de dudas con veterinarios y otros profesionales.
- Posicionar a tu farmacia como centro asistencial para mejorar la salud de los pacientes.
- Complementar la experiencia de recomendación de salud que das a tus pacientes con un equipo médico experto.
- Incrementar el ticket medio de compra.