



Plataformas y dispositivos que aúnan AF y venta de producto

Las nuevas plataformas 'on line' y los últimos aparatos para el control de parámetros están impulsando la oferta de nuevos servicios profesionales

Enrique Mezquita

Las últimas tecnologías que se han introducido en la farmacia desde el punto de vista de la gestión y la labor asistencial suponen, como en otros ámbitos, un proceso que va más allá de un simple cambio en las herramientas o procesos y que enlazan con ofrecer un servicio más completo, integral y asistencial.

Laia Matarranz, vocal de Nuevas Tecnologías de la Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria (Sefac), afirma: "La farmacia que conocemos se ha dotado hasta hace poco de tecnologías que cubrían necesidades de gestión de un modelo basado únicamente en el producto, es decir medicamento sujeto o no a prescripción médica, parafarmacia, entre otras categorías".



Pero la farmacia comunitaria española avanza en su modelo de negocio hacia una farmacia más asistencial basada en la ejecución de servicios profesionales farmacéuticos asistenciales y para ello necesita soluciones tecnológicas que apoyen esta realidad y que, además de gestionar su complejidad, "sean capaces de ser integrables a otros sistemas y se complementen con el resto de herramientas tecnológicas de uso diario en la farmacia, permitiendo la coexistencia de ambos modelos basados en el producto y en los servicios", comenta Matarranz. Dichas herramientas, además, "deben estar diseñadas no solo para facilitar el mero registro de datos de salud de los pacientes durante la ejecución de servicios, sino que, además, deberían ir alineadas a los objetivos profesionales hacia los que

Pasa a página 38

Antes de dotarse de lo último en aparatos y plataformas, se debe analizar las necesidades y objetivos de cada farmacia



Viene de página 36

avanza nuestra profesión, así como garantizar una calidad científica de los contenidos, promoviendo un codiseño multidisciplinar junto a otros profesionales sanitarios próximos al farmacéutico, como por ejemplo los médicos de Atención Primaria”, incide Matarranz.

Los expertos coinciden en que son accesibles para todas las farmacias, sobre todo de Internet, pero es interesante analizar las necesidades y objetivos de cada farmacia para definir estrategias y evaluar posibles despliegues.

RECETA ELECTRÓNICA

Y dentro de este enfoque, hay varios hitos claves. Para Javier Quintanar, vocal de Oficina de Farmacia del COF de Ciudad Real, el principal avance ha sido la implantación de la receta electrónica: “Tener la capacidad de dispensar cuando el paciente necesita su medicación y no tener que depender de visitar el centro de salud para poder retirar la medicación de su enfermedad crónica es un avance muy importante. Nos permite también poder resolver dudas que puedan surgirle al paciente y que podemos resolver viendo el resto de medicación para poder recordar posología, pautas, etc.”. Asimismo, permite recibir información por parte del médico para cualquier aclaración o información que nos quieran comunicar –no así en dirección contraria, al menos de momento–. Un detalle importante es, en palabras de Quintanar, la disminución de posibles errores en la dispensación, pues impide sustituir un medicamento por otro sin la pertinente salvaguarda, además de “detectar también cambios en el tamaño de envase o forma farmacéutica”. Desde un punto de vista de gestión, añade, ha facilitado enormemente el proceso de facturación de recetas, “puesto que está todo digitalizado”.

Eva Ruiz, responsable del Departamento de Consultoría de Asefarma, destaca la eficacia y el valor de las tecnologías más punteras centradas en la mejora de la gestión interna de las farmacias. Así, menciona los últimos sistemas de gestión de efectivo o cajeros electrónicos, que agilizan el proceso del cierre de caja independientemente de los turnos que existan en la botica y evitan, además de los robos, los continuos descuadros de efectivo, liberando de esta tarea al personal que podrá entonces dedicarse a otras funciones.

Otra innovación son las etiquetas electrónicas, que facilitan llevar un control estricto del inventario, además de que permiten mantener los precios actualizados en todo momento. Algunas de ellas permiten incluso realizar promociones puntuales desde el lineal, destacando el producto o inventariarlo en una determinada familia.

Una herramienta para dar servicios sencillos y complejos

Desde hace más de cuatro años, desde la Vocalía de Nuevas Tecnologías de la Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunicativa (Sefac) están desarrollando un *software* para dar servicios mediante la plataforma digital *Sefac e_xpert*. “Se trata de una herramienta tecnológica para el farmacéutico centrada en apoyar a la ejecución de servicios farmacéuticos profesionales”, define Laia Matarranz. Y añade que, a través de ella, el profesional puede prestar todos los servicios, “desde el seguimiento básico de parámetros para la prevención y cribado de patologías (*Sefac expés*), la ejecución protocolizada de los síntomas menores (*Indicación Farmacéutica*) hasta otros más complejos (*Sefac e_xpert*), entre ellos, la deshabituación tabáquica, la

revisión de la medicación, el seguimiento de la hipertensión y el riesgo vascular, el cribado y seguimiento de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), el abordaje del dolor, etc.”.

Una de las ventajas es que se hace “de forma protocolizada y consensuada de la mano de sociedades científicas médicas”. Asimismo, se apoya en tecnologías como la inteligencia artificial, elaborando recomendaciones al propio farmacéutico en función de los datos registrados para dar los mejores consejos a sus pacientes.

Según sus impulsores, en un futuro esta plataforma va a permitir recopilar un gran volumen de datos de salud de forma anonimizada, que interrelacionados con otros sociodemográficos, genéticos o de cualquier índole y mediante procesos de *big data/data mining*, pueden aportar información valiosa para comparar perfiles similares y anticiparse a posibles problemas de salud a nivel individual o colectivo.

La última novedad de este software es la creación de la *app Patient e_xpert*, gracias a la cual el usuario puede seguir su salud fuera de la botica.



A las nuevas tecnologías en el ámbito de la farmacia se suman las pantallas *e-touch*, con las que rentabilizar los metros de lineal y el *stock*, ganando espacio físico en la farmacia, puesto que funcionan como un escaparate a través del cual se muestra el surtido del que dispone la farmacia, o las pantallas electrónicas, que funcionan como excelente *marketing* de entrada generando un mayor número de operaciones por su efecto llamada.

La botica también se puede dotar de dispositivos y aparatajes que permiten ofertar servicios asistenciales de proximidad. Estas adquisiciones ayudan a evolucionar hacia el consejo en distintos ámbitos, como la detección y abordaje de problemas de la piel, moldear la figura y mejorar procesos internos”, apunta Ruiz. Algunos ejemplos que ya empiezan a encontrarse son las nuevas básculas que integran peso, altura, índice de masa corporal (IMC) y grasa corporal, además de la tensión o la saturación de oxígeno, y que incorporan la posibilidad de hacer un seguimiento de dichos parámetros del paciente para aportarle un buen consejo profesional.

Otros ejemplos son los dermoanalizadores fa-

Las farmacias que se dotan de lo último en tecnología tienen clientes más satisfechos y un mejor tique medio

JAVIER QUINTANAR “Las plataformas y mercados electrónicos han supuesto un cambio en la forma de evaluar los servicios”

ciales; la tecnología que registra los niveles de calcio para las densitometrías; las placas termográficas o fotopleletismógrafos por reflexión de luz, con los que realizar un rápido análisis venoso y con los que la implantación de un servicio de asesoramiento dermocosmético y corporal es más sencilla. La inversión depende de cada uno, pero la posibilidad de utilizar la modalidad del *renting* permitirá a la farmacia mantenerse tecnológicamente al día e ir avanzando según lo vaya haciendo la tecnología. Además, la mayoría se instalan “para mejorar la rentabilidad y la imagen de la farmacia”, incide Ruiz.

Según los expertos, la visión y valoración de estos cambios por parte de los usuarios es muy positiva. Matarranz señala que “hasta el momento, y basándonos en nuestra experiencia, el paciente está recibiendo dichas innovaciones con buenos ojos. La propuesta de valor que ofrecen dichas herramientas tecnológicas son, sobre todo, flexibilidad en el manejo de la salud, facilitando el día a día del paciente, y el acompañamiento personalizado y continuado junto a su profesional sanitario más próximo y de confianza. Y esto lo agradecen”.

USUARIOS MÁS FIELES

Pero también tiene otra lectura. Y es que, según la experiencia de Ruiz, las farmacias que han optado por la introducción de estas tecnologías en la farmacia que facilita los sistemas de cribado “perciben que generan un mayor tráfico y satisfacción en un cliente-paciente cada vez más exigente y mejor informado, lo que les ha supuesto un mejor tique medio a través del consejo, además de una mayor especialización y posicionamiento”.

Y si la tecnología ha servido para mejorar la gestión, apunta, “observan una mejora de los procesos y un equipo más optimizado al rentabilizar más el tiempo”.

Quintanar incide también en que la aceptación del paciente es total porque le proporciona mayor autonomía e información: “Le gusta tener el control sobre su medicación y retirarla conforme la necesita. Es más, el acceso a plataformas y mercados electrónicos ha supuesto un cambio en la manera de comprar y evaluar productos y servicios”. En el caso del uso de herramientas como la *app* de Sefac (ver información de la izquierda), Matarranz afirma: “Estamos en fase de análisis para ver cómo el paciente adopta esta innovación. Somos conscientes de que hay parte de la población que no va a hacer uso de dicha herramienta por un tema de edad, pero también tenemos claro que hay todavía más pacientes de mediana edad y gente joven que sí va a usarlas y les va a proporcionar mejores recursos para el manejo de sus patologías y para ejercer la prevención, más importante aún”.