

L'OMNISCANALITÀ NELLA PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE: L'ESPERIENZA DELLA APP 2.0 DI FEDERFARMA.CO

25/10/2021

È stata presentata alle cooperative di farmacisti europee la App 2.0 di Federfarma.Co sviluppata in partnership con Farmacentro, cooperativa di distribuzione farmaceutica che opera nel centro Italia, con mille Soci, e personalizzata per il network MiaFarmacia. A fare il punto **Alessandro Rosso**, marketing manager di Federfarma.Co, all'indomani del suo intervento al meeting europeo di Secof "The Networks of Pharmacists Days: Internet sales and the question of the last mile".

«La digitalizzazione della sanità», ha spiegato Rosso a margine del suo intervento, «è ormai una realtà con cui dobbiamo confrontarci. La pandemia ha accelerato processi che, una volta innescati, non possono tornare indietro. Le abitudini e le aspettative dei cittadini si sono fortemente modificate e questo è visibile anche e soprattutto nel momento in cui i pazienti sono alle prese con una patologia cronica. Nel concetto stesso di presa in carico del paziente, infatti, sta sempre più affermandosi un modello omnicanale, in cui la risposta ai bisogni può avvenire tanto in uno spazio fisico, quanto in quello digitale, in maniera integrata».

Proprio in questo scenario si colloca lo strumento presentato alle cooperative di farmacisti europei: «La versione 2.0 della App di Federfarma.Co, che è stata sviluppata e implementata grazie al lavoro di squadra fatto con Marco Mariani, attuale direttore generale di Farmacentro, e il suo team, unitamente a un gruppo di Farmacisti della rete di Farmacentro Mia Farmacia, capitanati da Riccardo Golinelli». La App, disponibile proprio sotto il nome di MiaApp, che rimanda al network di Farmacentro, Mia Farmacia - 300 farmacie indipendenti situate in Emilia-Romagna, Umbria, Marche, Toscana e Lazio - è strutturata in due moduli.

«Il primo, di natura più commerciale, permette la digitalizzazione della carta fedeltà, consentendo la profilazione del cliente, l'emissione di coupon e promozioni mirate, la conoscenza del saldo punti accumulati e la consultazione dei premi disponibili». Il secondo permette invece di offrire servizi di natura professionale e un supporto a tutto tondo all'utente, con benefici sulla compliance. In particolare, «un servizio importante è rappresentato dalla funzionalità relativa all'aderenza alla terapia, reso possibile anche grazie all'interazione con Sec, la Scheda elettronica del paziente di Federfarma.Co». Il paziente, a ogni modo, «può caricare sulla App il proprio piano terapeutico e, in questo modo, ricevere un supporto, per esempio le notifiche relative all'assunzione dei farmaci». Un altro aspetto importante è «rappresentato poi dal dialogo diretto con il farmacista e con la farmacia di fiducia. Si tratta di funzionalità importanti, che offrono valore al cittadino e al farmacista e che rappresentano un modo innovativo di impostare la relazione con il farmacista e la presa in carico del paziente».

Ma il valore della esperienza è dato anche dal fatto che «la App è frutto di un lavoro di squadra condotto anche all'interno della Commissione Digital di Federfarma Servizi ed è stata messa a disposizione di tutte le consociate. La sua impostazione modulare, non a caso, permette di personalizzarla facilmente, adattandola alle proprie esigenze, ai servizi che si vuole offrire, alla tipologia di utenti».