

RISPOSTE TECNOLOGICHE alle esigenze della farmacia moderna

È passato un anno dalla firma dell'accordo che ha sancito l'acquisizione del pacchetto di maggioranza di Infarma da parte della francese Pharmagest, facente capo a La Coopérative Welcoop. Piattaforma leader in Europa per la salute, Pharmagest sviluppa servizi e tecnologie incentrati sul paziente in sinergia con tutte le professioni sanitarie e ponendo il farmacista al centro del percorso di cura. Il Gruppo è presente in Francia, Belgio, Inghilterra, Irlanda e Lussemburgo, conta oggi più di 1000 dipendenti ed ha visto in Infarma il partner più strategico per entrare nel nostro Paese. Infarma, oggi Infarma Pharmagest Italia, ha un'esperienza trentennale nella fornitura di software gestionali e servizi telematici per la distribuzione del farmaco, opera attraverso software house interne specializzate in diverse aree di competenza e due Server Farm proprietarie, all'interno delle quali transitano ogni giorno migliaia di transazioni tra farmacie e grossisti. "I distributori rappresentano il nostro asset storico, che stiamo rafforzando tramite continui e costanti investimenti in termini di evoluzione dei prodotti e dei servizi offerti, acquisizione di nuove figure professionali e quindi di nuovi clienti", dice Daniele Bartolacci, direttore commerciale dell'azienda con sedi a Bologna, Macerata e Anagni. "La partnership con il mondo della distribuzione intermedia del farmaco è infatti uno dei canali su cui puntiamo per la diffusione di Sophia, il nostro gestionale per la farmacia di ultima generazione, nato per introdurre nuovi concetti di gestione per rispondere ai bisogni della farmacia moderna". Oltre a coprire i diversi ambiti gestionali dell'impresa farmacia - vendita, magazzino, gestione ordini, tariffazione, contabilità e category management - l'offerta Infarma Pharmagest Italia include soluzioni pensate per la gestione del paziente in un'ottica di farmacia dei servizi.

Il mondo della farmacia in Italia è in piena trasformazione: quale impatto sta avendo, sul vostro business, questo cambiamento?

L'approvazione, nel 2017, della legge sull'ingresso dei capitali in farmacia non ci ha colti impreparati, perché le nostre soluzioni software erano già pensate per diversi modelli di business e di delega, più o meno forte, delle funzioni di gestione della



**Daniele Bartolacci, direttore commerciale
Infarma Pharmagest Italia**

farmacia. Il nostro essere proattivi, quindi, ci ha consentito di rispondere alle esigenze di un mercato in evoluzione, che vede inserirsi soggetti diversi accanto alla più tradizionale impresa farmacia: fondi, gruppi, grossisti, consorzi. Sophia, la nostra piattaforma software per l'informatizzazione dei processi gestionali in farmacia, rimane quindi un punto fermo in un mercato in continuo movimento. Siamo un'azienda di prodotti e servizi che tiene conto delle esigenze di tutta la filiera del farmaco, dall'industria farmaceutica, al grossista, alla farmacia come punto vendita, e lo facciamo con un approccio proattivo: non ci adattiamo al cambiamento ma lo attuiamo insieme ai nostri clienti, valutando i loro bisogni specifici e trovando soluzioni per cogliere nuove opportunità.

Qual è il tratto distintivo della vostra piattaforma gestionale per la farmacia?

Partiamo dando per scontato che, essendo un software scritto ex novo negli ultimissimi anni, la tecnologia utilizzata è la più innovativa. Questo ne consente un approccio user friendly e lo predispone, con la massima semplicità, all'integrazione totale con servizi moderni e ormai indispensabili per ogni azienda. La nostra è una piattaforma integrata, capace di coniugare le esigenze della singola farmacia con quelle della rete all'interno della quale essa può essere inserita. Ciò è possibile grazie alla sinergia di Sophia con le diverse applicazioni software di Infarma e alla sua capacità di gestire i principali protocolli di comunicazione adottati dai distributori farmaceutici e dalla stessa industria farmaceutica. Il farmacista che sceglie la nostra piattaforma può quindi integrarla totalmente con i principali gestionali in uso dai propri partner e fornitori: non solo distributori intermedi del farmaco ma anche, ad esempio, commercialisti e consulenti. È importante sottolineare che sia al farmacista singolo sia al network forniamo strumenti tecnologici Cloud Ready: offriamo quindi al cliente l'opportunità di scegliere tra una modalità più classica, stand alone, con i dati presenti sul server interno della farmacia, una modalità in Cloud, quindi con i dati residenti sul Cloud InFarma, e una modalità

Grazie all'approccio proattivo che la contraddistingue, Infarma Pharmagest Italia è un affidabile partner tecnologico per il farmacista di oggi, impegnato a potenziare il suo ruolo di dispensatore di salute ottimizzando i processi di gestione aziendale

ibrida, con i dati presenti nel server interno ma replicati in real time sul Cloud. Il totale controllo sull'accesso ai propri dati è in tutti i casi riservato alla farmacia. Un altro punto qualificante, che si aggiunge alle peculiarità tecniche della nostra offerta software, è l'assistenza al cliente, che gestiamo in modo diretto, senza intermediari. Questo ci consente di tenere uno standard qualitativo omogeneo in tutto il territorio italiano e tempi di risposta brevi, nei pochi casi in cui sia richiesto un intervento.

Ambiti cruciali per l'attività del farmacista sono la vendita, il magazzino e il Category Management. Come sono sviluppate in Sophia queste funzionalità?

La funzione della vendita è completamente integrata con il Crm, quindi consente di visualizzare lo storico delle preferenze e delle esigenze del cliente e contempla funzionalità di cross selling, up selling e personal selling, la gestione di un circuito di fidelity card interno nonché la gestione dei principali circuiti di fidelity card. È inoltre molto semplificato rispetto ai software concorrenti e più tradizionali; l'interfaccia è studiata per offrire nell'immediato le informazioni che servono e quando servono. La videata della vendita può interfacciarsi, ad esempio, con i principali sistemi robotici per le farmacie e le vetrine multimediali interattive. La gestione del magazzino è altrettanto strategica e il nostro software ha tutte le funzionalità necessarie a conoscere con tempestività le reali giacenze e i costi. La funzione Category è basata sullo standard di lettura creato da QuintilesIm e FederFarmaCo, con le referenze dei prodotti organizzate secondo i bisogni e le logiche di acquisto del cliente-paziente, ma è anche prevista la possibilità di recepire logiche di category completamente personalizzate, definite, ad esempio, dal gestore di un eventuale network. Sophia ha una naturale predisposizione al mondo web e all'e-commerce che può essere approcciato tramite le principali soluzioni standard di mercato o tramite le soluzioni interne al mondo Pharmagest con strumenti e professionisti specializzati in questo settore.

Il farmacista oggi ha anche l'esigenza di distinguersi come presidio di salute qualificato per il paziente. La tecnologia può supportarlo nel raggiungimento di questo obiettivo?

Abbiamo strumenti tecnologici che aiutano il farmacista nel suo impegno a potenziare il suo ruolo di dispensatore di salute. Siamo sempre nell'ambito di Sophia, che non è quindi solo un gestionale ma, in senso più ampio, un nuovo modo di pensare alla farmacia. Diamo quindi al farmacista soluzioni utili alla gestione del paziente: in questo modo, egli può diventare un punto di riferimento nelle cure domiciliari, coordinare le cure primarie ed essere un sostegno prezioso per l'aderenza terapeutica. Così come in Francia, Belgio e Inghilterra questa prospettiva si sta già realizzando concretamente, in Italia dobbiamo lavorare affinché l'adozione di questi strumenti faciliti l'attuazione concreta della farmacia dei servizi. Se tutti i professionisti della salute fossero dotati di strumenti integrati tra loro, potrebbero realizzare fattive sinergie nella cura dei rispettivi pazienti sul follow up e sull'aderenza terapeutica. In Europa si sta lavorando a questo obiettivo. Il miglioramento della salute dei cronici e quindi una minore richiesta di prestazioni sanitarie, sarebbe un primo traguardo ben più accessibile.

In particolare, di quali strumenti si tratta?

Parlo, in particolare, delle due soluzioni della linea Sophia dedicate all'aderenza terapeutica: Sophia DoPill e Multimed. La prima consiste in un pilloliera intelligente, elettronico e connesso che, grazie ad allarmi acustici e visivi, evita al paziente ogni errore di somministrazione e segnala le dimenticanze, via sms o mail, agli assistenti o familiari. Multimed è un sistema brevettato che prevede l'utilizzo di blister personalizzabili usa e getta le cui pellicole di chiusura riportano in dettaglio tutti i dati del paziente e della terapia. Il sistema 'press&go' consente al paziente di staccare e portare ogni singola capsula del blister.

Entrambi i pillolieri vengono preparati in farmacia sulla base delle prescrizioni mediche e con l'ausilio di specifici software ed offrono al farmacista l'opportunità di proporre nell'immediato un servizio altamente fidelizzante, che accentua il suo ruolo consulenziale, contribuendo concretamente alla cura dei cittadini.



APPUNTAMENTO A COSMOFARMA

Sophia DoPill e Multimed, concreti strumenti di supporto per l'aderenza alle terapie, che ben rappresentano la visione paziente-centrica della farmacia, sulla quale va costruito il futuro del settore, verranno presentate al Cosmofarma presso lo stand Infarma e in una conferenza dedicata sabato 13 aprile alle 14.15, presso il nuovo padiglione 30 dedicato ai servizi. Tutti i farmacisti sono invitati a partecipare.