

Τηλεσυμβουλευτική, ηλεκτρονική υγεία και παροχή υπηρεσιών από τον φαρμακοποιό

Εν μέσω κοινωνικής αποστασιοποίησης και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης

Παρουσίαση σεναρίων

Δρ Κωνσταντίνος Κωστίκας
Φαρμακοποιός, Σύμβουλος Πληροφορικής

Δημιουργός
του

eRx.gr



1

Τηλεσυμβουλευτική

Η νέα πραγματικότητα
Τηλεσυμβουλευτική, Τηλεφαρμακευτική και
Ψηφιακή Υγεία
Οφέλη, εμπόδια και προκλήσεις



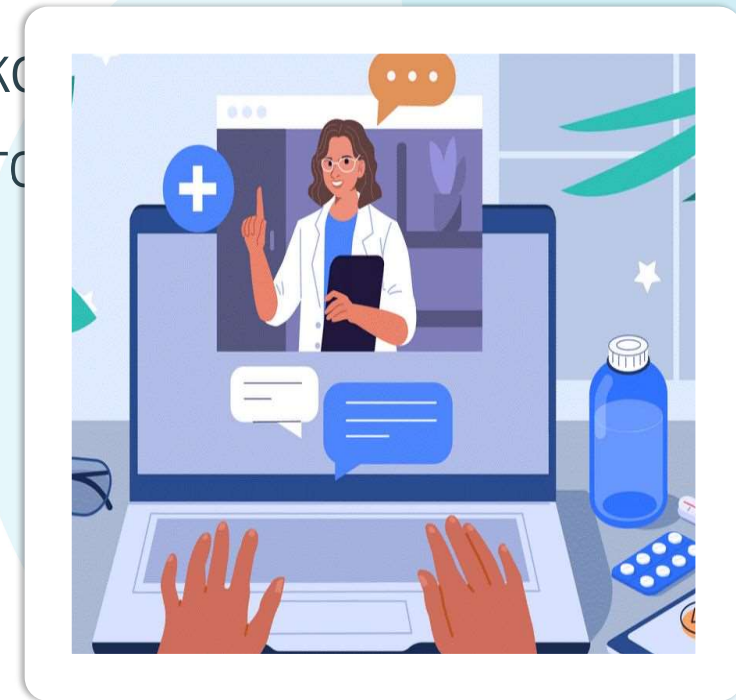


Η νέα πραγματικότητα

Ζητούμενο: παροχή φαρμακευτικών υπηρεσιών και φροντίδας με μειωμένη παρουσία του ασθενή στο φαρμακείο

Αίτια και κίνητρα

- Πανδημία Covid 19 - ασφάλεια
- Εξοικονόμηση χρόνου για τον πελάτη
- Ελλάδα - άυλη συνταγογράφηση
- Η τεχνολογία έχει ωριμάσει





Τηλεσυμβουλευτική

Η παροχή φαρμακευτικών συμβουλών μέσω τηλεδιάσκεψης ή βιντεοκλήσης

- Δεν είναι κάτι καινούργιο - τηλέφωνο
- Τηλεσυμβουλευτική □ □ τηλεφαρμακευτική
- Ωστόσο συχνά χρησιμοποιούνται ως συνώνυμα
- Στην ευρεία έννοια, η τηλεφαρμακευτική απαιτεί ειδικό νομικό καθεστώς





Τηλεσυμβουλευτική & Τηλεφαρμακευτική

Υφιστάμενες εφαρμογές & κάλυψη αναγκών:

- Παροχή φαρμακευτικών συμβουλών σε αργίες και μη εργάσιμες ώρες
- Αντιμετώπιση πολυφαρμακίας
- Εξυπηρέτηση ασθενών σε απομακρυσμένες περιοχές
- Κάλυψη ελλείψεων σε φαρμακοποιούς της κοινότητας

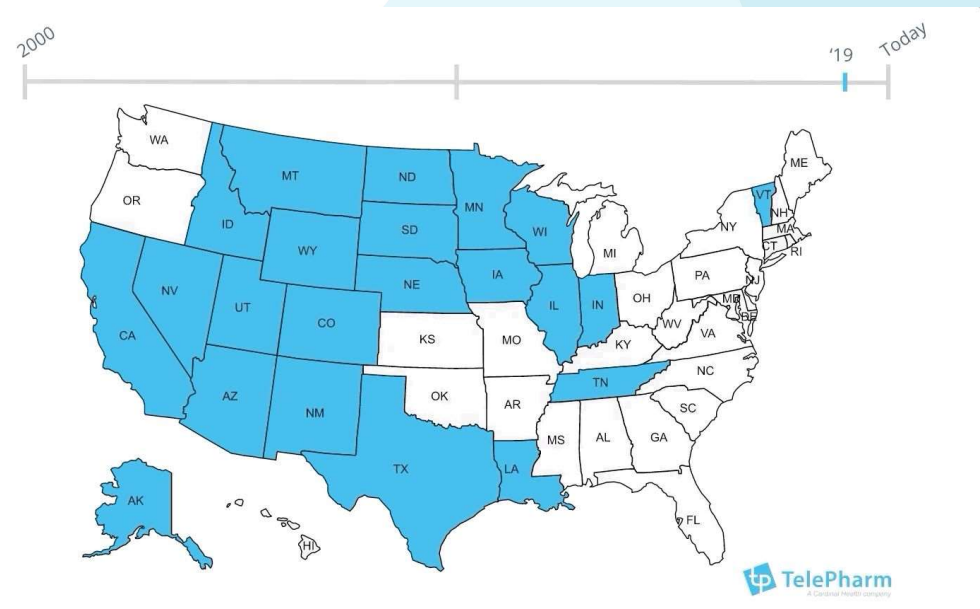


Τηλεφαρμακευτική

Αρκετά διαδεδομένη στο εξωτερικό εδώ και χρόνια

- Αυστραλία: 1942
- ΗΠΑ: από το 2001
- Καναδάς: 2007
- Αγγλία: 2010

Στις περισσότερες χώρες υφίστανται νομικοί περιορισμοί και καλύπτει ειδικές ανάγκες





Τηλεσυμβουλευτική & Ψηφιακή Υγεία

Συνδυασμός με έξυπνες εφαρμογές κινητού για:

- Υποβοήθηση & παρακολούθηση σωστής χορήγησης φαρμάκων
- Υπενθύμιση ασθενών με χρόνιες παθήσεις για συνταγογράφηση και έγκαιρη προμήθεια σκευασμάτων
- Τεχνολογίες Near-field communication (NFC) & IOT (Internet of Things) όπου η συσκευασία του φαρμάκου επικοινωνεί με την εφαρμογή κινητού τηλεφώνου του ασθενούς (!)





Τηλε-συμβουλευτική & Covid 19

Τα “οφέλη” της πανδημίας

- Ραγδαία άνοδος υπηρεσιών τηλειατρικής και τηλεφαρμακευτικής
- “Lockdowns”, άρση νομικών περιορισμών και εξοικίωση με την τεχνολογία οι βασικοί λόγοι για την αλματώδη ανάπτυξή τους.

“Prior to the COVID-19 public health emergency, just **0.1%** of Medicare beneficiaries received telehealth services.

By April 2020, Medicare telehealth use soared to **43.5%**, according to the US Department of Health & Human Services.”

Πηγή: PharmacyTimes



Η νέα πραγματικότητα (2)

Η σύγχρονη τεχνολογία μπορεί να παρέχει πολύ περισσότερα σε σχέση με την τηλεφωνική επικοινωνία:

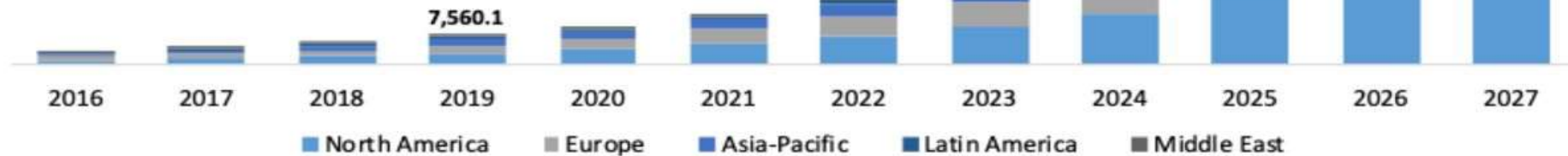
- Εικόνα, αμεσότητα, δυνατότητα επίδειξης
- Προγραμματισμός επικοινωνίας
- Παραπομπή σε online πηγές πληροφόρησης από τον φαρμακοποιό προς τον πελάτη





Τηλεφαρμακευτική: οικονομικά μεγέθη

Telepharmacy Market Size, By Region, 2016-2027
(USD Million)



- 2019: \$7,5 δις □ 2027: \$71,4 δις
- Πρόβλεψη για μέση ετήσια αύξηση 31.4%

Πηγή: VRR (Vision Research Reports) Νοέμβριος 2020



Εμπόδια και προκλήσεις (1)

Δυσκολίες για τον ασθενή

- Η εξοικίωση με την τεχνολογία είναι συνήθως αντιστρόφως ανάλογη με την ηλικία του ασθενή
 - Ωστόσο η χρήση του κινητού έχει γίνει ουσιαστικά μέρος της καθημερινότητας σχεδόν για όλους
- Η αμεσότητα που προσφέρει η φυσική επίσκεψη στο φαρμακείο δεν μπορεί να υποκατασταθεί από την τεχνολογία



Εμπόδια και προκλήσεις (2)

Δυσκολίες για τον φαρμακοποιό

- Για “απλή” τηλε-συμβουλευτική απαιτείται μια μικρή επένδυση σε εξοπλισμό και ειδικός χώρος
- Εξειδικευμένες – ολοκληρωμένες λύσεις τηλε-φαρμακευτικής δεν υφίστανται στην ελληνική αγορά
- Ο χρόνος του φαρμακοποιού δεν είναι δωρεάν
- Ίσως αποτελέσει μία προηγμένη υπηρεσία του φαρμακείου που **θα αποζημιώνεται** από την πολιτεία?





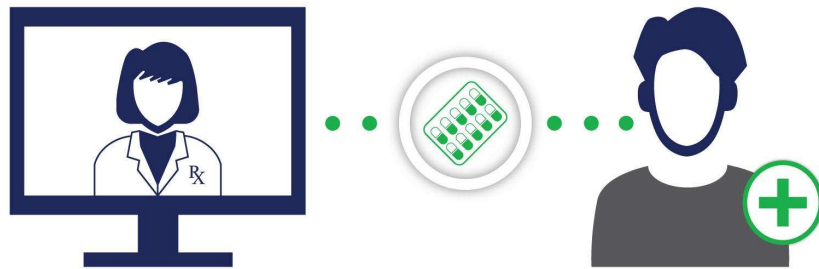
Συμπεράσματα

Η τηλεσυμβουλευτική είναι εδώ, ας την αξιοποιήσουμε.

- Οι πελάτες μας δεν επιθυμούν η online επικοινωνία για θέματα υγείας να γίνεται μέσω κάποιας απρόσωπης, μαζικής υπηρεσίας
- Αντίθετα, προτιμούν να έχουν απέναντί τους οικεία πρόσωπα, όπως είναι το προσωπικό του φαρμακείου τους
- Αυτό καθιστά το φαρμακείο **προνομιακό πάροχο** υπηρεσιών ψηφιακής υγείας.

Παρουσίαση Σεναρίων

2



Άυλες Συνταγές
Ελάττωση συχνότητας επισκέψεων στο φαρμακείο
Ανάγκη άμεσης εξυπηρέτησης σε συνθήκες έλλειψης χρόνου
Πρόσβαση των πελατών στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες



Σενάριο 1 – «απλή» άυλη συνταγή Ελλάτωση παραμονής στο φαρμακείο

Ηλεκτρονική Αποστολή Άυλης συνταγής

Ο ασθενής προωθεί (μέσω email, sms) στο φαρμακείο την άυλη συνταγή που έχει παραλάβει επίσης ηλεκτρονικά από τον ιατρό

Προ-Εκτέλεση

Το φαρμακείο διαχειρίζεται την εκτέλεση της συνταγής, και ειδοποιεί τον πελάτη για το πότε αυτή θα είναι έτοιμη

Παραλαβή

Ο πελάτης παραλαμβάνει τα “έτοιμα” σκευάσματα δαπανώντας ελάχιστο χρόνο στο φαρμακείο, κυρίως για να πληρώσει

**** Υφίσταται ανάγκη παροχής αναλυτικών γραπτών οδηγιών ή/και χρήση τηλεσυμβουλευτικής όταν χορηγούνται φάρμακα με τα οποία δεν είναι εξοικιωμένος ο ασθενής**



Σενάριο 2 – άυλη συνταγή με «ελλειπτικά» φάρμακα

Ελλάτωση επισκέψεων στο φαρμακείο

Ηλεκτρονική Αποστολή Άυλης συνταγής

Ο ασθενής προωθεί
(μέσω email, sms) στο
φαρμακείο την άυλη
συνταγή

Προ-Εκτέλεση

Το φαρμακείο
επικοινωνεί με ασθενή
για τον χρόνο
διαθεσιμότητας και
ενδεχομένως με τον
συνταγογράφο ιατρό σε
ενδεχόμενη ανάγκη
υποκατάστασης
σκευάσματος

Παραλαβή

Ο πελάτης
παραλαμβάνει τα
σκευάσματα όταν είναι
διαθέσιμα, χωρίς να
επιβαρύνεται με
περιττές επισκέψεις στο
φαρμακείο

Σενάριο 3 – ασθενής εξέρχεται από το νοσοκομείο με νέα φαρμακ. αγωγή



Αντιμετώπιση ιδιαίτερων αναγκών

Δεδομένα

Άυλη ή κλασσική συνταγή

Ανάγκη γρήγορης εξυπηρέτησης, συχνά από συνοδό που δεν είναι εξοικιωμένος με τις φαρμακευτικές ανάγκες του ασθενούς

Εξυπηρέτηση

Σε συνθήκες πίεσης χρόνου οφείλουμε να διαχειριστούμε την εκτέλεση των συνταγών και να ενημερώσουμε έναν συχνά πελαγωμένο συνοδό για τη φαρμακευτική αγωγή**

** Συχνά υπάρχει σύγχυση για το πως η προηγούμενη φαρμακευτική αγωγή σχετίζεται με τη νέα συνταγογράφηση

Τηλεσυμβουλευτική

Μία ή περισσότερες συνεδρίες με τον συνοδό ή/και τον ασθενή μπορεί να είναι καθοριστικές για την διασφάλιση του ότι η φαρμακευτική χορήγηση γίνεται σωστά χωρίς λάθη ή επικαλύψεις



Τηλεσυμβουλευτική (μια ορθή προσέγγιση)

1. Ενημέρωση

Κατά την παραλαβή των σκευασμάτων (πχ σενάρια 1-3) ενημερώνουμε προφορικά τον πελάτη ότι θα χρειαστούν περαιτέρω οδηγίες - τηλεδιάσκεψη

Είναι σημαντικό ο πελάτης να γνωρίζει πως υφίσταται δυνατότητα τηλε-συμβουλευτικής από το φαρμακείο μας

2. Προγρ/τισμός

Μέσω email του αποστέλλουμε το "link" για την ηλεκτρονική συνεδρία

Η τεχνολογία μπορεί να διευκολύνει την όλη προσέγγιση, πχ να μπορούν οι πελάτες μας να κλείνουν το ραντεβού για τηλεδιάσκεψη μέσω του διαδικτυακού μας τόπου

3. Τηλεδιάσκεψη

Η online συνομιλία και παροχή οδηγιών και συμβουλών λαμβάνει χώρα σε χρόνο κατάλληλο για εμάς και τον πελάτη μας

Η τηλεδιάσκεψη μπορεί να εμπλουτιστεί με online πόρους, επεξηγηματικά videos για τη χρήση συσκευών χορήγησης φαρμάκων κ.α.





Σχολιασμός σεναρίων

Τελικά ποιό είναι το ζητούμενο?

- Φυσικά δεν επιθυμούμε η μείωση του **χρόνου παραμονής** και η ελάττωση των επισκέψεων στο φαρμακείο να γίνει μία μόνιμη κατάσταση
 - Συντομότερη παραμονή == μείωση τζίρου
- Ωστόσο ειδικά σε ειδικές υγειονομικές καταστάσεις - πανδημία οφείλουμε να δώσουμε προτεραιότητα στην ασφάλεια, οι περισσότεροι πελάτες θα το εκτιμήσουν
- Παραμονή \neq αναμονή ειδικά όταν ο πελάτης είναι εκτός φαρμακοπωλείου



Σενάρια - συμπεράσματα

Ο πελάτης τελικά θα προτιμήσει την επιχείρηση που του παρέχει όλες τις επιλογές:

- Άμεση εξυπηρέτηση - όταν βιάζεται
- Προπαραγγελία και γρήγορη παραλαβή - όταν θέλει να ελαχιστοποιήσει τις επαφές πχ σε συνθήκες πανδημίας
- Ένα ελκυστικό περιβάλλον με φιλική εξυπηρέτηση όταν διαθέτει χρόνο και διάθεση για αγορές
- Δυνατότητα τηλεσυμβουλευτικής μέσω εξελιγμένης τεχνολογίας και από τα οικία πρόσωπα του φαρμακείου της κοινότητας



Σας ευχαριστώ Ερωτήσεις?

Επικοινωνία:

kk@kostikas.com

