

“Alphega Salud conecta farmacia, paciente y médico por videoconsulta inmediata”

JOAQUÍN BENJUMEA LLEVA YA VEINTE AÑOS DEDICADO A LA GRAN VOCACIÓN QUE SINTIÓ DE NIÑO: MEJORAR LA VIDA DE LAS PERSONAS. DESDE SU FARMACIA RURAL, AHORA LLEVA AÑO Y MEDIO PUDIENDO HACERLO CON MÁS FACILIDAD Y PROFESIONALIDAD QUE NUNCA, GRACIAS A LA REVOLUCIÓN ALPHEGA SALUD: LA PLATAFORMA ÚNICA QUE CONECTA FARMACIA, PACIENTE Y MÉDICO POR VIDEOCONSULTA Y SOLO REQUIERE UNA PANTALLA INTELIGENTE (MÓVIL, ORDENADOR O TABLET) Y CINCO MINUTOS.



Joaquín Benjumea

Es farmacéutico adjunto en la farmacia rural Don Isabela situada en Rociana del Condado, Huelva, y Joaquín Benjumea lo tiene claro: “Se trata de poner al paciente en el centro, y eso es lo que veo que ofrece Alphega desde que decidió, hace ya casi dos años, presentarme el servicio Alphega Salud”. En su día a día se dan muchas situaciones que hacen necesaria la intervención de otro profesional sanitario, el médico, y aquí entra la ventaja de este servicio de telemedicina que se ofrece a las farmacias y se amplía cada vez a más ámbitos: “médico inmediato, al momento”.

Todo empezó con un revolucionario test de Antígenos y PCR-Saliva para hacer en casa y obtener los resultados certificados en 24 horas, una solución real a un problema urgente que representó un antes y un después para la popularidad de Alphega: *“Ahora hay ya servicio inmediato de médicos generales y especialistas, muy amplio, en nutrición, pediatría, ginecología y psicología y, otra revolución en mi ámbito, el rural, es el servicio de médico veterinario, que ayuda, además, a evitar las irregularidades del cuarto canal”*.

El grupo de especialistas de Alphega son doctores con mucho bagaje y que están en activo: *“Mi filosofía ha sido siempre poner al paciente en el centro, y en eso se basa este servicio”*. Joaquín sintió que se abría una ventana al conocer Alphega: *“El colapso del sistema sanitario que vivimos con la pandemia, unido a la poca accesibilidad a los médicos en aquellos momentos y su capacidad limitada para atender presencialmente, ocasionaba problemas a mis clientes, poco o mal atendidos, aunque sí ha hecho que se habituaran a consultar por videollamada y, he aquí lo más rompedor de Alphega, ahora la videollamada incluye la posibilidad de realizar una pre-evaluación mediante un equipo de especialistas en cualquier momento y lugar”*.

¿Cuánto cuesta?

Las consultas, ilimitadas, son gratis. Joaquín cuenta que *“solo se cobra el servicio cuando se trata de una consulta de alto nivel, es decir, que requiera una atención médica más exhaustiva, y siempre se avisa al paciente antes de realizarla, por ejemplo, cuando se contrata un servicio personalizado de asesoramiento nutricional o cuando el médico expide un certificado de test de antígenos”*. Y todo ello en un horario de lunes a domingo, de 8 a 20h, ininterrumpidamente, y también disponible para pacientes de paso, extranjeros, que en algunas épocas del año son el 50% de la población.

¿Cómo funciona?

Del espectacular trabajo que hay detrás para construir esta respuesta inmediata no hablamos en esta entrevista por falta de espacio, pero como nos cuenta Joaquín, *“que esté bien organizado hace que para el paciente que acude a la farmacia todo sea ágil y sencillo: el farmacéutico escucha, ofrece las soluciones y, una vez que el cliente decide, le proporciona al paciente el enlace o código QR, que permite hacer la consulta conveniente, a tiempo real, a través del móvil, el ordenador o la tablet. Luego el paciente hace clic y recibe una cita inmediata, o a la hora que le convenga, para resolver su caso”*.

Lo único que se le solicita al paciente es su nombre y número de teléfono, otra facilidad, y la firma consentida de protección de datos. Cinco minutos después, ya le están llamando para atenderle. Joaquín ha observado que *“hay pacientes que hacen la consulta en las cercanías de la farmacia, y otros eligen hacer la visita en la intimidad del hogar, o en el hotel si están de viaje, y volver a la farmacia”*.

Protección legal para el trabajo sanitario del farmacéutico

“Resolver una duda y darle al paciente una solución al momento mejora su salud y ahorra tiempo y quebraderos de cabeza”. El principal hilo conductor de todo esto, añade, *“es contar con la colaboración de un especialista que te puede ayudar a complementar el consejo farmacéutico, ya que a veces el paciente no dispone de tiempo para acudir al médico de forma presencial, ya sea por no faltar al trabajo, por conciliación o falta de medio de transporte, por la hora o porque se encuentra con una urgencia, fiebre o simplemente tiene una duda o consulta rutinaria”*.

“ALPHEGA SALUD NOS HA PERMITIDO DIFERENCIARNOS DE LAS FARMACIAS DE NUESTRO ENTORNO, Y NO SOLO EN EL PUEBLO, SINO EN LA COMARCA”

Así, claramente es este un servicio diferenciador con una ventaja competitiva enorme: *“Alphega Salud integra al momento, con este simple clic de consultar por videollamada, las capacidades del farmacéutico -de dispensar y su conocimiento farmacológico-, con las del médico y su conocimiento y potestad legal de identificación de patologías y su capacidad prescriptiva”*.

Mejorar la calidad de vida de los pacientes

Posicionar la farmacia como centro asistencial para mejorar la salud de los pacientes, y al farmacéutico como parte esencial del sistema sanitario, es algo que pone en valor su trabajo

y satisface a Joaquín: *“Y no se requiere que se programe la visita con anterioridad, factor muy valorado por los usuarios”*, celebra, *“así que aprovecho cada visita de los vecinos para hablarles del servicio y están contentos”*.

Joaquín sabe cuánto valoran los usuarios de la farmacia el consejo farmacéutico, sobre todo porque *“el escenario de salud en demarcaciones rurales es de no tener servicio de urgencias cerca, o especialistas, y al tener que desplazarse a veces dejan sin consultar molestias que pueden llegar a ser graves”*.

“Este servicio gratuito anima a consultar dolencias, ayuda a la prevención y, por tanto, es una herramienta que mejora la salud y el bienestar de la población. Se hace de forma cercana y accesible, y aunque Alphega Salud no sustituye la visita médica cuando ésta se requiere, es un instrumento importantísimo para posicionarnos a los farmacéuticos como lo que realmente somos, sanitarios”, asegura Joaquín.

¿Cómo se integra este servicio en la farmacia?

Con facilidad de uso e inmediatez: *“Alphega Salud nos ha permitido diferenciarnos de las farmacias de nuestro entorno, y no solo en el pueblo, sino en la comarca, y es muy útil para consultas previas que no necesitan presencialidad”*. Así, el farmacéutico y la farmacéutica tienen un papel de lo más relevante: *“Ofrecemos el servicio gratuito mediante folletos o lo mandamos al móvil o por correo del paciente, QR o link, y podemos ayudar incluso a manejarse al paciente con las nuevas tecnologías”*. Muy útil por ejemplo en el caso de los pacientes que piden un medicamento, pero no tienen la receta encima, o de aquellos que solicitan consejo cuando no es una patología menor y, por tanto, escapa de las competencias del farmacéutico.

En este sentido, continúa: *“También es habitual que los pacientes compren un producto que requiere seguimiento del especialista, como los complementos alimenticios, o están preocupados por la salud de algún miembro de la familia (hijos, mascota) y no pueden desplazarse”*. Y, por si fuera poco, es también a prueba de despistes, pues *“la farmacia cuenta con registros y estadísticas del uso de los servicios, previo consentimiento firmado del paciente, y tiene acceso directo a videollamadas con los médicos para realizar consultas de seguimiento”*, lo que sin duda incrementa la fidelización y las compras recurrentes. Y, lo más importante, la salud, pues evita la tentación de automedicación o errores innecesarios y peligrosos con la posología o administración. +