

Rumbo al paciente

MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE
EN LA FARMACIA

«RUMBO nos ha ayudado a transformarnos
hacia la farmacia del futuro».



Propuesta
de valor

“NO HAY META INALCANZABLE PARA QUIEN SABE A DÓNDE VA”

¿POR QUÉ?

Perteneciente al Grupo Novartis, Sandoz es líder europeo en genéricos. En España, desde 2012, Sandoz decidió ser líder en su propuesta de valor a las farmacias, ofreciendo equiparlas con servicios de salud para mejorar la vida de los pacientes, implantando sus servicios en más de 3000 farmacias tras cuatro años.

Este conocimiento de las farmacias y su servicio al paciente lo lleva en 2016 a plantearse un reto mayor: pasar de ofrecer servicios aislados a capacitar a la farmacia para que diseñe un programa continuo de trabajo, alimentado por el conocimiento del paciente y dirigido a mejorar su experiencia y salud.

¿QUÉ SE HIZO?

Para diseñar el proyecto se realizaron encuestas, *focus group* y, especialmente, trabajos de observación en las oficinas de farmacia, identificando cuáles eran los momentos clave que vivía el paciente. Son aquellos momentos en los que hay una expectativa de servicio concreta y mayores sensaciones se generan. Así, no solo se identificó cada expectativa, sino los elementos más valorados en cada momento por el paciente.

Una vez conocidos estos elementos, se identificaron las áreas de trabajo por parte de la farmacia que podían impactar positivamente en ellos, siendo agrupadas bajo el anagrama de RUMBO, que recoge cada momento de atención farmacéutica frente a cada momento de vivencia del paciente.

Para generar un plan de trabajo personalizado por cada farmacia, se diseñó una metodología en cuatro fases:

SANDOZ FARMACÉUTICA

1. Medición de la experiencia de sus pacientes; qué viven y qué valoran.
2. Plan de actuación, identificando las áreas de trabajo que impactarían en los elementos menos valorados.
3. Implantación del plan mediante formación continua, materiales y dinámica de trabajo semanal según las prioridades de la farmacia.
4. Seguimiento de su impacto y mejora continua, con ayuda personalizada.

Existen tres tipos de programas RUMBO para las farmacias:

1. Uno inicial, llamado General, para mejorar la experiencia general de paciente.
2. Uno especializado, donde se personaliza la atención por área terapéutica.
3. Uno digital o multicanal, para ayudar a la farmacia a un mejor seguimiento de sus pacientes.

Aplicar en la farmacia el concepto *experiencia de cliente* llevado al paciente está ayudando a conocerlo mejor y personalizar su servicio de atención, mejorando así no solo su satisfacción, sino también una mayor cobertura de su asistencia sanitaria.

RESULTADOS

- RUMBO al paciente cuenta hoy con más de 500 farmacias y 2000 profesionales que mejoran su trabajo diario gracias a ello.
- Se ha medido la experiencia de más de 67 000 pacientes, creando el mayor estudio realizado en España de *patient experience* en farmacias.
- Las farmacias que operan con RUMBO tienen una experiencia 7 % mejor que las farmacias que no lo hacen.