

Η ώρα του φαρμακευτικού management

Η πανδημία αναβαθμίζει το skill set - Ο ρόλος του φαρμακοποιού στο ΕΣΥ και οι αναδυόμενες προκλήσεις

Μαζί με γιατρούς και νοσηλευτές, τραυματιοφορείς και προσωπικό καθαριότητας οι φαρμακοποιοί και ευρύτερα το ανθρώπινο δυναμικό των φαρμακείων βρέθηκαν -και εξακολουθούν να βρίσκονται- στην πρώτη γραμμή της μάχης έναντι του Covid-19, αποκτώντας ρυθμιστικό ρόλο σε μια συγκυρία που κυριάρχησε ο φόβος και αυξήθηκαν οι αβεβαιότητες για χάσμα μεταξύ προσφοράς και ζήτησης σε φάρμακα και υπηρεσίες υγείας.

Ο ρόλος των επαγγελματιών υγείας αναδείχθηκε κομβικός και το φαρμακευτικό management έγινε επίκαιρο, καθώς πολλές από τις αλλαγές στη φαρμακευτική βιομηχανία αναμένεται να διατηρηθούν και στη μετά Covid-19 εποχή. Πέρα από τον έλεγχο της αλυσίδας εφοδιασμού συνταγογραφούμενων φαρμάκων, οι φαρμακοποιοί κλήθηκαν να καθυστερήσουν τις ανησυχίες των ασθενών, δίνοντας συμβουλές και καθοδήγηση σε ασθενείς του Covid-19, που τέθηκαν σε κατ' οίκον περιορισμό αλλά και σε άλλους που αναγκάστηκαν να «παγώσουν» θεραπείες, λόγω της διακοπής των τακτικών χειρουργείων και ιατρείων.

Την ίδια στιγμή, η βιομηχανία medtech βρέθηκε σε δίνη, με τις εταιρείες να καλούνται να επανεξετάσουν τα λειτουργικά μοντέλα τους και να ενισχύσουν την ανθεκτικότητά τους. Κι όλα αυτά την ώρα που ο αυτοματισμός και η ρομποτική μετασχηματίζουν τους υφιστάμενους ρόλους και δημιουργούν νέα επαγγέλματα σε όλο το φάσμα της βιομηχανίας στον τομέα υγείας.

Η ταχύτητα και το βάθος της διαταραχής οδήγησαν τα συ-



Γιώργος Πακερτζόγλου, ιδρυτής της Pharmacy2020 και επιχειρηματικός σύμβουλος του Ιδιωτικού Κοινοτικού Φαρμακείου.

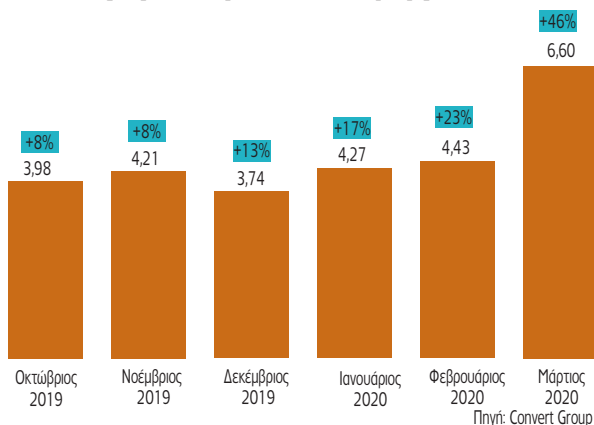
στήματα υγείας -όχι μόνο στην Ελλάδα, αλλά σε όλο τον κόσμο- να ανακατευθύνουν σημαντικούς πόρους στις προσπάθειες αντιμετώπισης του Covid-19. Πολλές χώρες που επλήγησαν περισσότερο από την πανδημία βρέθηκαν αντιμέτωπες με «υπερφόρτωση» των συστημάτων υγείας, ελλείψεις αλλά και εξάντληση των επαγγελματιών υγείας. Σε αυτό το περιβάλλον αναδύθηκαν προκλήσεις και ευκαιρίες για το ανθρώπινο δυναμικό της φαρμακευτικής βιομηχανίας, με τους φαρμακοποιούς σε ρόλο κλειδί για τη δημιουργία πρόσθετων πόρων στην αλυσίδα αξίας.

«Η πανδημία του κορονοϊού ανέδειξε περαιτέρω την αξία του λειτουργήματος που ασκεί ο φαρμακοποιός και την ουσιαστική συμβολή του στη διατήρηση της υγείας και ψυχολογίας των ασθενών του. Το επιστημονικό υπόβαθρο του φαρμακοποιού σχετίζεται με την ασφαλή καθοδήγηση του ασθενούς στη χρήση των κατάλληλων φαρμακευτικών σκευασμάτων (ποιοτικά και

ποσοτικά), καθώς και συμβουλευτικά σε διαχείριση των φαρμακευτικών αγωγών, συμπληρώνοντας την τεχνογνωσία του ιατρού. Επιπλέον, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του συστήματος παροχής πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης, δεδομένου ότι ο ασθενής έχει άμεση πρόσβαση στο φαρμακείο», αναφέρει χαρακτηριστικά στη «Ν» ο Γιώργος Πακερτζόγλου, ιδρυτής της Pharmacy2020 και επιχειρηματικός σύμβουλος του Ιδιωτικού Κοινοτικού Φαρμακείου.

Όπως εξηγεί, ο φαρμακοποιός με την τεχνογνωσία και τις ικανότητες που διαθέτει μπορεί στο άμεσο μέλλον να δραματίσει έναν πιο ενεργό και αναγνωρισμένο ρόλο στο σχέδιο δράσης του ΕΣΥ για την αντιμετώπιση της υγειονομικής κρίσης που αντιμετωπίζουμε. «Υπάρχουν 23 προτάσεις σχετικά από τη Διεθνή Ομοσπονδία των Φαρμακοποιών (FIP), οι οποίες με βρίσκουν απολύτως σύμφωνο. Θεωρώ ότι πέρα από την ανάδειξη της ουσιαστικής συμβο-

Επισκεψιμότητα σε εκατομμύρια των 50 μεγαλύτερων online φαρμακείων



λής του φαρμακοποιού στη διασφάλιση της υγείας μας, δεν μπορούμε να εντοπίσουμε όσες αλλαγές αρμόζουν στην πραγματική επίδρασή του στο σύστημα υγείας. Ελπίζω στο άμεσο μέλλον να επαναπροσδιοριστεί ο ρόλος του φαρμακοποιού και του φαρμακείου θεσμικά. Να αποκτήσει δηλαδή ξεκάθαρο και αναγνωρισμένο ρόλο στο Εθνικό Σύστημα Υγείας. Να θεσπιστεί ένα μετρήσιμο σύστημα συνεισφοράς του φαρμακείου στο ΕΣΥ, συνδεδεμένο και αναφερόμενο σε αυτό και να οριστούν συγκεκριμένες υπηρεσίες που θα παρέχονται από τον φαρμακοποιό εντός φαρμακείου, ώστε να αποσυμφορίζεται το ΕΣΥ και να εξυπηρετείται ο ασθενής άμεσα από άνθρωπο που εμπιστεύεται και γνωρίζει» προσθέτει.

Κρίσιμες δεξιότητες

Η τρέχουσα συγκυρία ανέδειξε τις κρίσιμες δεξιότητες που απαιτούνται σε όλες τις λειτουργίες του φαρμακευτικού management, από τον προγραμματισμό,

τη στελέχωση και την οργάνωση μέχρι τη διεύθυνση, τον συντονισμό και τον έλεγχο. Οι δεξιότητες, η κουλτούρα και τα εργαλεία αναδεικνύονται κρίσιμοι παράγοντες για την ανάδειξη ηγετών που θα αξιοποιήσουν τις νέες τάσεις για να σχεδιάσουν στρατηγικές με στόχο τη μακροπρόθεσμη απόδοση των επιχειρήσεων του κλάδου.

Νέες τάσεις

Μιλώντας για τις νέες τάσεις, εν μέσω πανδημίας, που ενδέχεται να επηρεάσουν την αγορά και στο επόμενο διάστημα, ο κ. Πακερτζόγλου δίνει έμφαση στην είσοδο της ψηφιακής επικοινωνίας στο φυσικό φαρμακείο -όχι στις online αγορές, αλλά στη χρήση ψηφιακών μέσων για την εξυπηρέτηση των πελατών από τον φυσικό χώρο του φαρμακείου. Όπως σημειώνει, οι καταναλωτές κατά τη διάρκεια της καραντίνας έστειλαν τα αιτήματά τους (για συμβουλές, καθοδήγηση, ερωτήσεις, απορίες, κ.ά.) και τις παραγγελίες τους (με σκοπό να ετοιμαστούν ώστε να επισκεφθούν το φαρμακείο μόνο για την παραλαβή τους) σε όλα τα ψηφιακά μέσα που διαθέτει ένα φαρμακείο (ηλεκτρονική διεύθυνση, facebook, messenger, κινητό φαρμακείο κ.ά.), κάτι που γινόταν σε πολύ περιορισμένο βαθμό μέχρι πρότινος. «Αυτή η τάση πιστεύω ότι θα παραμείνει, θα διευρυνθούν δηλαδή οι τρόποι επικοινωνίας του καταναλωτή με το φαρμακείο. Και αυτό θα ενισχυθεί και από την άυλη συνταγογράφηση που μπήκε στη ζωή μας ωστόσο και όταν ξεπεράσει τις «παιδικές ασθένειες» θα εξυπηρετήσει όλους τους εμπλεκόμενους» προσθέτει. [SID:13504652]

Σημαντικός ρόλος στην παροχή συμβουλών

▼Τον κομβικό ρόλο του φαρμακοποιού και των στελεχών του φαρμακείου στη σωστή διάγνωση και συμβουλευτική προς τους πελάτες-ασθενείς επισημαίνει ο ιδρυτής της Pharmacy2020 και επιχειρηματικός σύμβουλος του Ιδιωτικού Κοινοτικού Φαρμακείου Γιώργος Πακερτζόγλου, καθώς ουσιαστικά προσφέρουν λύσεις στις ανάγκες των πελατών τους παρέχοντάς τους τα κατάλληλα προϊόντα.

«Αυτό δεν μπορεί να το προσφέρει κανένα ηλεκτρονικό κατάστημα» τονίζει και εξηγεί ότι ένα φυσικό φαρμακείο -ανάλογα και με τις ιδιαιτερότητές του- μπορεί να διαθέτει και ηλεκτρονικό φαρμακείο, εφόσον το λειτουργεί συνδυαστικά με το φυσικό και με μοναδικό γνώμονα τη διευκόλυνση των πελατών-ασθενών, ως ένα ακόμα κανάλι πρόσβασης στις υπηρεσίες και τα προϊόντα του φυσικού χώρου και όχι ως μια απρόσωπη πλατφόρμα διάθεσης παραφαρμακευτικών προϊόντων.

Ιδανικό μίγμα σε αυτό το χαρτοφυλάκιο προϊόντων δεν φαίνεται να υπάρχει για όλους, σύμφωνα με τον κ. Πακερτζόγλου, αφού κάθε φαρμακοποιός έχει ξεχωριστή προσωπικότητα και άρα φιλοσοφία διαχείρισης του φαρμακείου του, δραστηριοποιείται σε διαφορετική περιοχή με τα δικά της οικονομικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά και εξυπηρετεί πελάτες-ασθενείς με διαφορετικές ανάγκες και επιθυμίες.

Θα πρέπει ωστόσο να βρίσκεται σε διαρκή εγρήγορση ώστε να διαβλέπει την εξέλιξη και τις μεταβολές των αναγκών, να παρακολουθεί και να είναι ενήμερος για όλες τις νέες ασθένειες και θεραπείες, καθώς και για τα πιο σύγχρονα φαρμακευτικά σκευάσματα και παραφαρμακευτικά προϊόντα ώστε να προσαρμόζεται εγκαίρως.

[SID:13505124]

Εκρηκτική ανάπτυξη στο online κανάλι πωλήσεων

▼Εκρηκτική είναι η ανάπτυξη που σημειώνει το online κανάλι των φαρμακείων. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με μελέτη της Convert Group, που δημοσιοποίησε πρόσφατα ο ΠΕΣΒΑΚ (Πανελλήνιος Σύνδεσμος Βιομηχανών και Αντιπροσώπων Καλλυντικών και Αρωμάτων), του οποίου είναι μέλος, οι πωλήσεις σε επίσημη βάση σημείωσαν αύξηση 28% στο α' τρίμηνο, ενώ ειδικότερα τον Μάρτιο αυξήθηκαν κατά 52%. Η κυκλοφορία των κορυφαίων 50 ηλεκτρονικών

φαρμακείων αυξήθηκε σημαντικά, ειδικά τον Μάρτιο, με επισκεψιμότητα ενισχυμένη κατά 46% έναντι του Μαρτίου 2019. Επίσης, αν και η μέση τιμή καλαθιού μειώνεται σταθερά τα τελευταία τρία χρόνια, το α' τρίμηνο του 2020 αυξήθηκε σε 42 ευρώ (+1,1 ευρώ). Οι βιταμίνες αλλά και τα συμπληρώματα διατροφής και τα προϊόντα που σχετίζονται με την υγεία (ρινικά αποσυμφορητικά, ανακουφιστικά βήχα, ιατρικές μάσκες προσώπου κ.ά.) αποτέλεσαν οδη-

γούς της ανάπτυξης. Είναι επίσης ενδεικτικό ότι το 2,5% των συνολικών πωλήσεων διαδικτυακού φαρμακείου το α' τρίμηνο πραγματοποιήθηκε από την κατηγορία υγιεινής των χεριών (gel & αντισηπτικό τζελ κλπ.), η οποία είχε τη μεγαλύτερη αύξηση σε αξία πωλήσεων (+ 8,373% YoY) την περίοδο 24/2 - 31/3.

Πάντως, όπως σημειώνει ο ιδρυτής της Pharmacy2020 και επιχειρηματικός σύμβουλος του Ιδιωτικού Κοινοτικού Φαρμακείου,

Γιώργος Πακερτζόγλου, η κατακόρυφη αύξηση των online αγορών που καταγράφηκε τον Μάρτιο παρουσιάζει τάσεις εξομάλυνσης, ενώ η συνεισφορά του online καναλιού στην κερδοφορία του φαρμακείου διαφέρει κατά περίπτωση, καθώς εξαρτάται από τη διοίκηση, ήτοι τη διαχείριση που ασκεί ο φαρμακοποιός. Σε γενικές γραμμές, τα επίπεδα κερδοφορίας που μπορεί να εξασφαλίσει ένα φαρμακείο από τη διαδικτυακή πώληση μόνο παραφαρμακευτι-

κών προϊόντων είναι εξαιρετικά χαμηλά, δεδομένου του υψηλού κόστους διαφήμισης που απαιτεί η διαδικασία προώθησης, καθώς και των πολύ μεγάλων αποθεμάτων (stock) που πρέπει να διαθέτει το φαρμακείο στις αποθήκες του. Εξ αυτού του λόγου ένα ηλεκτρονικό φαρμακείο απαιτεί πολύ προσεκτική διαχείριση.

Ωστόσο, η τάση ενίσχυσης του ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να αξιοποιηθεί και από τα φαρμακεία. [SID:13505123]