

TECNOLOGÍA

Mejor comunicación con los dispositivos móviles

El perfil tecnológico de los farmacéuticos ha aumentado y se encuentran más cómodos con las nuevas tecnologías, según un estudio elaborado por Cofares. Expertos consultados por CF analizan qué dispositivos se utilizan más en las farmacias españolas y qué uso se les da. Destaca el potencial crecimiento de WhatsApp como herramienta de comunicación y las 'app' para fidelizar, aunque recuerdan que el exceso de aparatos electrónicos puede ser contraproducente.

Mar Sevilla Martínez | maria.sevilla@unidadeditorial.es | 10/02/2014 00:00

Casi el 70 por ciento de los farmacéuticos se considera bastante afín a las nuevas tecnologías, tiene entre 3 y 4 dispositivos tecnológicos, y se conecta diariamente a internet (el 92 por ciento), según el *Estudio de afinidad de los farmacéuticos a las nuevas tecnologías*, realizado por Cofares a finales del año pasado. CF ha hablado con varios expertos para analizar el uso que en la actualidad le dan los farmacéuticos a los dispositivos móviles y las consecuencias que ha tenido en su actividad diaria. Los móviles y los portátiles están a la cabeza y las tablets van ganando peso poco a poco. Entre las ventajas destaca el aumento y la mejora de la comunicación entre los empleados de la farmacia y sus clientes y mayor fidelización.

"Lo que perseguíamos con este estudio es comprobar la afinidad real que tienen los farmacéuticos con las nuevas tecnologías, si están cómodos con ellas, si las utilizan y cómo participan, así como el tipo de equipación que tienen, cómo emplean el correo electrónico y las redes sociales, entre otros", explica a CF Silvia Sobrín, directora de Marketing de Cofares y responsable del estudio, en el que han participado 2.666 farmacéuticos.

PERFIL MÁS TECNOLÓGICO

Entre las conclusiones destaca que el 92 por ciento de los farmacéuticos se conecta a internet diariamente, una cifra por encima de la media de la población general de España (73 por ciento), y que el uso de las redes sociales está aumentando en el terreno profesional en el 42 por ciento de los casos, aunque el uso primordial sigue siendo mantener el contacto y comunicarse con otras personas.

Respecto a los dispositivos que usan con más frecuencia, el *smartphone* y el portátil son los más comunes, y las *tablets* ganan cada vez más presencia. Consultar los *e-mails* y realizar búsquedas y documentarse por internet son sus principales finalidades. "La tendencia en el uso de internet se está disparando. Hasta hace poco, las consultas del correo electrónico era el único empleo que se daba a estos dispositivos", afirma Luis Arimany, CEO de Evolufarma. "Sin embargo, ahora vemos cómo hay casos en los que vinculan las cámaras de seguridad a las *tablets* para poder vigilar la situación desde casa o que los cuadros de mando de la farmacia están integrados en los dispositivos para ver la evolución en el *e-mail*".

Además, Arimany destaca la creciente tendencia a consultar web, comprar a través de plataformas *e-Commerce* y el potencial de las redes de mensajería instantánea. "No hay que perder de vista el creciente uso que se está dando a WhatsApp y las ventajas que ofrece. Los teléfonos inteligentes tienen cada vez más presencia en la farmacia".

En este sentido, Teresa Bonnín, farmacéutica titular de la Farmacia Bonnín, en Palma de Mallorca, explica a CF que para su farmacia es un elemento de comunicación fundamental. "Lo utilizamos para comunicarnos entre los turnos de la mañana y la tarde, para hablar directamente con los delegados de los laboratorios para consultas o incidencias con los pedidos. Desde que lo tenemos instalado hemos mejorado muchísimo nuestra comunicación y agilizado los procesos en la farmacia", afirma. La titular también destaca que es una vía muy buena para estar en contacto con los pacientes, resolver consultas y fidelizar.

En lo que respecta a las tablets, la farmacéutica explica que es una buena herramienta para almacenar los catálogos de los distribuidores y visualizarlos.

APLICACIONES Y REDES SOCIALES

Las redes sociales también tienen un papel protagonista en la utilización que dan los farmacéuticos a estos dispositivos móviles. Según el estudio de Cofares, el 63 por ciento es usuario de redes sociales y el 46 por ciento accede diariamente.

Además, cada vez más farmacias que tienen un público joven están apostando por desarrollar sus propias aplicaciones para fomentar la fidelización. Es el caso de la Farmacia Guarc, en Esparraguera (Barcelona). "Nuestra app está disponible para teléfonos con sistemas operativos Android e iOS y supone una buena vía de comunicación con los pacientes. Desde allí pueden consultar las guardias, acceder a la programación de nuestros servicios de salud y pedir cita en ellos, tener acceso a la tarjeta de fidelización, etc.", explica Marc Cases, responsable del departamento de Comunicación y Estrategia de la Farmacia Guarc.

Sin embargo, aunque cada vez son más farmacéuticos los que incorporan tecnología a la botica, Inma Riu, de Saludabili, recuerda que es importante tener cuidado con no ofertar demasiados en el punto de venta, ya que esto puede distraer al usuario y hacer que no se fije en ninguno.

MÁS FORMACIÓN

"El sector está cambiando muy rápido y el peso de las nuevas tecnologías y los dispositivos móviles cada vez es mayor. Es muy importante que el farmacéutico conozca las últimas novedades y apueste por reciclarse y adquirir más formación en este terreno", explica a CF Silvia Sobrín, directora de Marketing del Grupo Cofares, a propósito de un informe que han realizado para analizar la afinidad del farmacéutico en el entorno tecnológico, donde destacan datos como que el 63 por ciento de los farmacéuticos que participaron en la encuesta (2.666) es usuario de redes sociales.

NUEVAS TENDENCIAS EN AUMENTO

Usos principales por dispositivo electrónico.

'Smartphone': WhatsApp para el personal de la farmacia, resolver dudas de los pacientes y hablar con los delegados comerciales; consultar el e-mail; interaccionar en redes sociales, y app.

'Tablet': app, almacenamiento y consulta del catálogo.

Portátil: visualizar la seguridad de la farmacia desde casa; cuadros de mando desde el e-mail; búsqueda de información, y consulta del e-mail.

EN 5 IDEAS

1. PERFIL TECNOLÓGICO

El 70 por ciento de los farmacéuticos se siente afin a las nuevas tecnologías, tiene entre 3 y 4 dispositivos electrónicos y entra con frecuencia a internet y las redes sociales.

2. DISPOSITIVOS MÁS USADOS

El ordenador portátil, el smartphone y la tablet son, por este orden, los más usados. Mirar el correo electrónico y las consultas en internet siguen siendo los usos más frecuentes.

3. NUEVAS UTILIDADES

Crece la consulta de la vigilancia de la farmacia o los cuadros de mando, el WhatsApp, para comunicarse con el resto del equipo y los delegados, y la tablet, para ver los catálogos.

4. APLICACIONES

Cada vez más farmacias se lanzan al desarrollo de app como instrumento para mejorar la comunicación, fidelizar al paciente y unificar la marca off line y on line de la farmacia.

5. CUIDADO CON LOS EXCESOS

Pese a que cada vez hay más farmacéuticos que utilizan dispositivos móviles es recomendable no exceder su uso en el punto de venta, para no distraer al cliente y perder notoriedad.



A todos los participantes

A TODOS LOS PARTICIPANTES,

El equipo de CorreoFarmaceutico.com lamenta el tono en que han caído los comentarios y desea recordar lo siguiente:

- Los comentarios a las noticias están creados para servir como foro de debate y opinión sobre las cuestiones tratadas en CorreoFarmaceutico.com, no para servir de plataforma para el insulto y menos aún para el insulto lanzado desde el anonimato.

- Se espera de los participantes que se mantengan en un **nivel respetuoso y profesional** tanto en sus argumentos como en su lenguaje o, en su defecto, que se abstengan de escribir en este web.

- Existe una opción para denunciar comentarios inadecuados y los responsables de CorreoFarmaceutico.com se reservan el derecho a borrar de oficio comentarios soeces o insultantes. En este foro son de aplicación las mismas normas de cortesía que en las conversaciones cara a cara.

- Se recuerda a todos los usuarios que **cualquier mensaje está sujeto a la legislación nacional** sobre injurias, calumnias y derecho al honor. Llegado el caso, y bajo la debida autorización judicial, **incluso un texto anónimo** puede ser rastreado para dar con su autor.

[Leer mas](#)