

# Pharmacy Online: nu officieel van start

Op 19 maart is Pharmacy On-line officieel online gegaan. Een belangrijke stap in de digitale wereld voor de apotheker, maar ook voor de patiënt. Pharmacy On-line wil nl. als eerste écht fungeren als een verlengstuk van de bestaande apotheek waarbij zorg en contact centraal staan. De patiënt moet er tijdens maar vooral ook na de apothekuren terecht kunnen voor begrijpbare, wetenschappelijk onderbouwde informatie die van toepassing is op zijn persoonlijke situatie en bij uitbreiding ook voor het raadplegen van persoonlijke gegevens zoals het medicatieschema. Een paar dagen voor de lancering gingen we op gesprek bij twee sleutelfiguren van Pharmacy On-line om enkele brandende vragen te stellen over hun (toekomst)visie op het platform.

## Stand van zaken

*Hoe ver staan jullie met de uitwerking van de website? Wat is er momenteel al klaar?*

**Bart Vandeputte:** 'De website is zo goed als klaar, zeker wat de bronzen module betreft. Die ging op 19 maart live, waarna de andere formules elkaar vlug zullen opvolgen. Het streefdoel is om tegen mei de andere modules (zilver en goud) ook operationeel te hebben.'

**Apr. Michael Storme:** 'Al wie nu reeds een aposite of farmatools website heeft, zal gecontacteerd worden om concrete afspraken te maken rond de switch naar het nieuwe platform van Pharmacy On-line (POL). Ook iedereen die eerder intekende op onze promopagina pharmacyon-line.be zal benaderd worden om zijn site op te starten.'

*Hoe zien jullie de website op korte, middellange en lange termijn?*

**Bart Vandeputte:** 'Op korte termijn zal er dus vooral gewerkt worden aan het 'onboarden' van apothekers die reeds zijn ingeschreven op één van de formules. Verder zal er continu gepeild worden naar de performance van de website. Op middellange termijn willen we natuurlijk zoveel mogelijk apothekers en patiënten vertrouwd maken met het gebruik van de site. Op lange termijn willen

we vernieuwende apps en features aan de site toevoegen die de site nog aantrekkelijker zullen maken voor de patiënt.'

**Michael Storme:** 'Op korte termijn hopen we dat onze patiënten snel hun weg vinden naar ons platform en de apotheek-eigen websites die eraan gekoppeld zijn. De beste manier om dit te bereiken is door de websites als een vast onderdeel van onze dagelijkse routine te gaan beschouwen en ook in de apotheek, aan de balie zeg maar, het gebruik ervan te promoten. Je kan bijvoorbeeld patiënten erop attent maken dat wanneer zij iets wensen te bestellen, ze dit ook voortaan via je website kunnen doen; of wanneer ze 's avonds na de openingsuren van de apotheek terugkomen van een doktersbezoek rechtstreeks hun voorschrift via het webplatform aan hun (huis)apotheker kunnen bezorgen.'



Apr. Michael Storme  
Ondervoorzitter POL

De apotheker kan dit vervolgens verwerken in de apotheek zoals hij zou doen bij een fysiek bezoek van zijn patiënt en de nodige farmaceutische zorg verlenen. Wanneer de apotheker dit nodig acht, kan hij vervolgens de patiënt informeren over mogelijke interventies en alles beschikbaar stellen op een voor de patiënt gekozen moment. Waarom zelfs niet buiten de openingsuren van de apotheek indien dit voor de patiënt beter uitkomt? Het platform zal alle mogelijke tools (e-mail, chatfunctie) beschikbaar stellen om de interactie met de patiënt zo makkelijk mogelijk te maken. Ook bijvoorbeeld door een koppeling te maken met sociale media accounts van de apotheek.'

'In de toekomst wensen we natuurlijk verder te gaan. Het online beschikbaar stellen van het farmaceutisch dossier van de patiënt is nu reeds meegenomen in de ontwikkelingen maar ook extra zorgtaken zouden via het platform moeten kunnen verlopen. Zo is het bijvoorbeeld technisch perfect mogelijk om een GGG op afstand te doen of gevalideerde gezondheidsapps aan het platform te koppelen die het voor de apotheker mogelijk maken zijn patiënt nog gericht advies te geven.'

#### Zal POL louter zorg aanbieden?

**Michael Storme:** 'Naast het zorgluik – sinds het begin het uitgangspunt van POL – kunnen we natuurlijk ook niet blind blijven voor het economische aspect en de toenemende populariteit van allerhande webshops. Een platform zoals POL moet ons van bij de start in staat stellen hiertegen gewapend te zijn. In de toekomst kan er nog een stap verder gegaan worden door bijvoorbeeld in het segment van cosmetica en voedingssupplementen efficiëntiewinsten te boeken door een aantal logistieke taken te centraliseren.'

#### Zal elke apotheek website er dan hetzelfde uitzien?

**Michael Storme:** 'Net omdat geen twee apotheken gelijk zijn en elke apotheker een eigen invulling geeft aan zijn beroep, voorzien we verschillende facings (hoe je site er uiteindelijk zal uitzien), elk met een andere invalshoek. Ook apotheken die reeds een eigen huisstijl hebben, zullen de mogelijkheid hebben om het platform daaraan aan te passen.'

'Door de individuele sites te koppelen aan apotheek.be kan iedereen genieten van de sterke merknaam die ze heeft opgebouwd en gebruik maken van alle (gezondheids)content die erop terug te vinden is. Elke gebruiker van POL zal dus inhoud rond ziektebeelden, bredere uitgewerkte gezondheidsthema's ... naar keuze (bijvoorbeeld seizoensgebonden) kunnen toevoegen aan zijn eigen site.'

#### Hoe waren de resultaten van de proefperiode met een testpubliek van apothekers?

**Bart Vandeputte:** 'De testperiode was eerder positief. Vanzelfsprekend waren er opmerkingen en suggesties, maar geen enkele opmerking betrof de fundamenten van de website. De suggesties

hadden vooral betrekking op het gebruiksgemak voor apotheker en patiënt.'



#### Wanneer zal POL volledig klaar zijn voor gebruik?

**Michael Storme:** 'Naast de bronzen versie die sinds half maart beschikbaar is om op brede schaal uit te rollen, volgen de komende maanden zilver en goud. Het opstarten van de gouden versie mag geenszins een eindpunt zijn maar eerder het beginpunt van digitale apotheken met steeds toenemende functionaliteiten. Steeds in aanvulling en ter ondersteuning van de lokale (huis) apotheker.'

## Meerwaarde van POL

#### Wat is de meerwaarde van POL t.o.v. andere farmaceutische websites?

**Bart Vandeputte:** 'Het grote verschil en de meerwaarde zit hem vooral in het feit dat deze website niet is opgebouwd als een commerciële website. POL moet een verlengstuk van de apotheek worden. Een zogezegde virtuele balie waarbij er one-to-one contact is tussen patiënt en apotheker, gebruiksgemak voor de patiënt (reserveringsmodule) en waar de patiënt op een begrijpbare wetenschappelijk onderbouwde wijze informatie wordt aangereikt die van toepassing is op zijn persoonlijke situatie. POL moet voor de patiënt een verderzetting zijn van het begrip 'Huisapotheker'. Zo zal het bv. voor de patiënt in de gouden module mogelijk zijn om zijn persoonlijke medicatieschema in te kijken en hierover te communiceren met de apotheker.'

#### Waarom zou de apotheker kiezen voor POL en niet voor andere initiatieven zoals Febelnet, Kelkoo ...? Wat is het verschil?

**Michael Storme:** 'In tegenstelling tot andere platformen is die binding tussen de (huis)apotheker en zijn patiënt essentieel. Het opbod van prijsdumping is voor ons, zelfstandige apothekers,

niet te winnen. Wél kunnen kwaliteit en een persoonlijke aanpak onze omzet beschermen en zelfs vergroten, en dat zie je ook in andere sectoren. Denk hierbij bijvoorbeeld ook aan het toenevend succes van de detailhandel en buurtwinkels.'

'Doordat POL opgericht is vanuit onze beroepsstructuren zelf, zonder externe financierders, kunnen wij het belang van de apotheker, en hierop aansluitend dat van onze patiënten, voorop stellen. Dat groothandels online ook platformen aanbieden is op zich positief zolang het uitgangspunt niet de klantenbinding is tussen die groothandel en zijn klant (de apotheek). Verder moeten we als apotheker ook aandachtig zijn dat we niet louter fungeren als afhaalpunt/doorgeefluik van grotere structuren en de binding met onze patiënt deels verliezen.'

## Digitale druk

### Waarom moet de apotheker nu digitaal gaan?

**Bart Vandeputte:** 'Digitale aanwezigheid is van cruciaal belang om het contact met de patiënt te borgen en een maximale zorg te kunnen aanbieden. Indien we dit nu niet doen, lopen we hopeloos achter op commerciële sites die als paddenstoelen uit de grond rijzen. We moeten de patiënt nu een alternatief bieden waarbij zorg en contact centraal staan en waarbij het commerciële ondergeschikt is. Langer wachten is geen optie omdat, vlugger dan verwacht, de patiënten zich hebben aangepast aan de digitale en vooral mobiele toepassingen.'

**Michael Storme:** 'Voor mij is de vraag niet waarom de apotheek NU digitaal moet gaan maar eerder waarom hij zo lang gewacht heeft. Maatschappelijke ontwikkelingen en noden zijn niet tegen te houden en we moeten hier als ondernemers op inspelen.

Er is niet alleen de druk van de jonge tweeverdieners die het gewend zijn om op het even welk moment te kunnen shoppen, ook de e-vergrijzing komt steeds dichterbij. Het online verhaal zal hierbij een aanvulling zijn op het fysieke verhaal zonder dat de fysieke apotheek zich hierbij bedreigd hoeft te voelen.'

## Apps in de apotheek

### Springt POL ook meteen mee op de kar van de gezondheidsapps?

**Michael Storme:** 'Twee van de meest wijdverspreide apps binnen het apotheekdomein, die van apotheek.be (met de voornaamste functionaliteit het aanduiden van de apotheek van wacht) en onepharma (opladen elektronisch voorschrift), zullen worden ondersteund door het POL platform. Op termijn werken we aan een ruimere app die minimaal de twee voorgaande functies zal omvatten maar ook en vooral extra functionaliteiten zoals opvragen van het GFD, vitalink medicatieschema, therapietrouw-opvolging etc.'

## Concurrentie

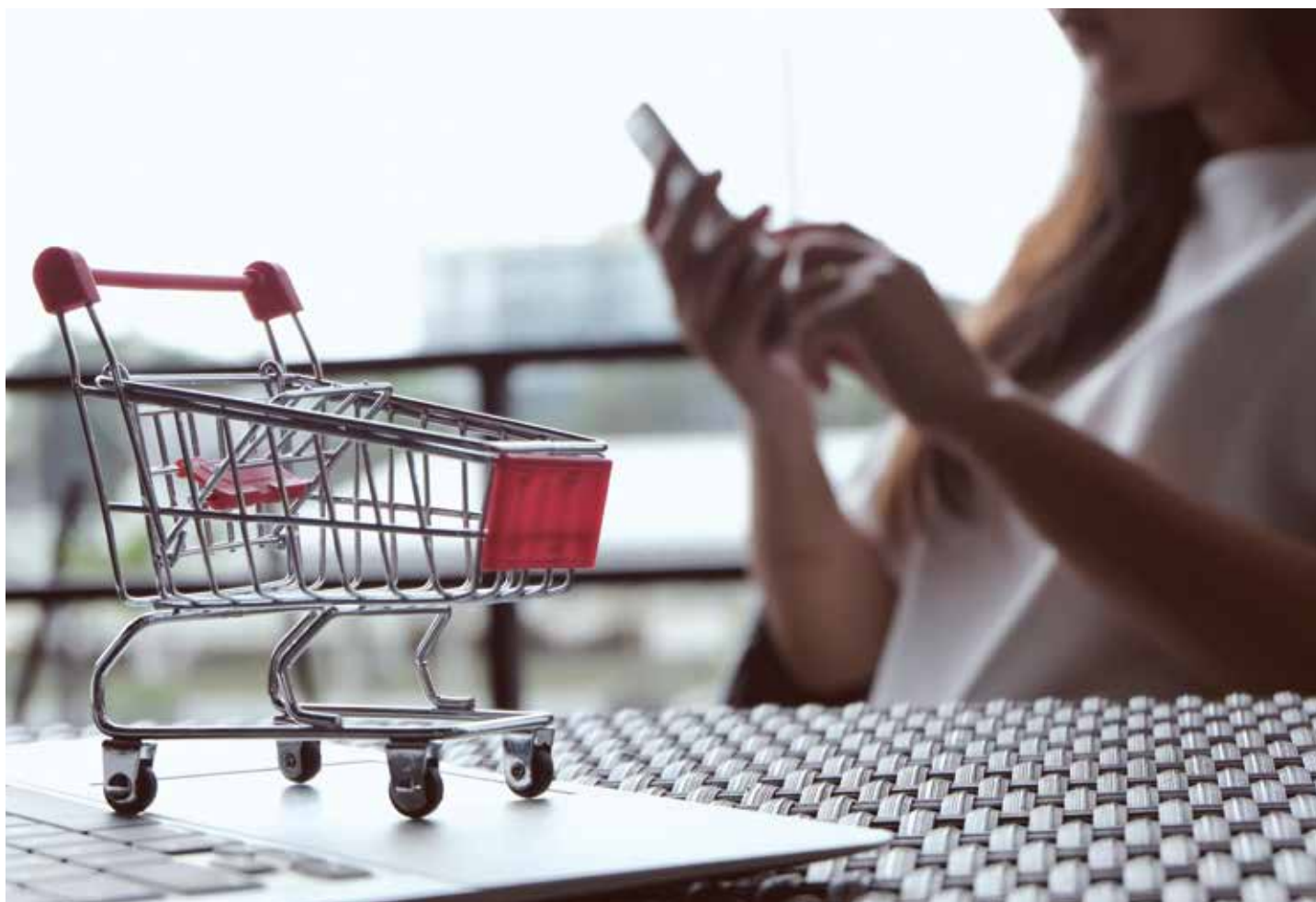
### Iedereen kent Farmaline: zij genieten een zeer grote naam bekendheid. Hoe vangt POL dit op?

**Bart Vandeputte:** 'Zoals reeds eerder aangehaald is Farmaline een commerciële website. POL wil meer content, gebruiksgemak en communicatie tussen apotheker en patiënt bewerkstelligen. Op deze wijze moet het vertrouwen tussen beide partijen nog groter worden waardoor meer mensen voor hun huisapotheek zullen kiezen. Een grote troef in het online-debat zijn de fysieke apotheken. Zo kan online contact verder gezet worden in de fysieke apotheek en omgekeerd. On- en offline versterken en vullen elkaar aan. Een pure webwinkel heeft niet de mogelijkheid om zijn klanten in de apotheek te ontvangen. Een echt persoonlijk contact is niet mogelijk. Dat is de sterkte van het omnichannelverhaal. On- en offline moeten in elkaar overvloeien.'

### Hoe wordt de burger meegenomen in dit verhaal?

**Bart Vandeputte:** 'Eens er een uitgebreide evaluatie is gebeurd van POL, zal de burger via een campagne aangesproken worden om zijn huisapotheek ook online te leren kennen'





***Hoe ziet de marketingcampagne eruit die naambekendheid aan POL moet geven?***

**Michael Storme:** 'Er zal zeker een marketingcampagne op punt gesteld worden. Het uithangbord van het platform zijn echter alle individuele apothekers die zich achter het initiatief scharen. Door de opbouw van het platform moeten we er als apotheker, maar ook als handelaar, niet langer voor vrezen om onze patiënten online te sturen. Het maakt binnen POL immers niet uit waar of wanneer de patiënt iets bestelt. In tegenstelling tot andere aanbieders moet er immers geen fee betaald worden per bestelling.'

## Zelf aan de slag

***Hoeveel extra tijd zal de apotheker moeten steken in zijn website?***

**Bart Vandeputte:** 'Vanzelfsprekend zal de apotheker in het begin vertrouwd moeten raken met de configuratie van POL. Die is echter zeer gebruiksvriendelijk, eenvoudig en intuïtief gemaakt.'

**Michael Storme:** 'Naast de opbouw moet het gebruik van de site door onze patiënten natuurlijk nauwlettend in het oog worden gehouden. Het checken van eventuele bestellingen via de website en het opvolgen van online adviesvragen van patiënten zullen dan ook een vast onderdeel moeten worden van onze dagelijkse routine. Al hoeven we hier niet te vrezen voor een revolutie waarbij de apotheker, of iemand van zijn apotheekteam, de hele dag gekluisterd zit achter een scherm, maar verwachten we eerder een gestage evolutie.'

***Hoe wordt de apotheker hierbij ondersteund?***

**Bart Vandeputte:** 'Naast een handleiding zullen er opleidingen voorzien worden, evenals een callcenter en mailadres om vlugge bijstand te kunnen verkrijgen.'

**Michael Storme:** 'Indien er nood aan is, kunnen op de beroepsverenigingen sessies georganiseerd worden waarbij je ter plaatse, op je eigen laptop, je site kan opbouwen.'

*Astrid Staljanssens*