

Fecha: 02-12-2021
Medio: Diario Financiero
Supl.: Diario Financiero
Tipo: Publireportaje
Título: Farmoquímica del Pacífico, el primer laboratorio en agregar canales de comunicación directa en sus soluciones

Pág.: 23
Cm2: 694,1
VPE: \$ 6.150.673

Tiraje: 16.150
Lectoría: 48.450
Favorabilidad: ☐ No Definida

JUEVES 2 DE DICIEMBRE DE 2021 / DIARIO FINANCIERO

PUBLIRREPORTAJE

23



Farmoquímica del Pacífico

EL PACIENTE EN EL CENTRO:

Farmoquímica del Pacífico, el primer laboratorio en agregar canales de comunicación directa en sus soluciones

Durante los primeros meses de pandemia, este laboratorio triplicó la cantidad de consultas recibidas, tendencia que actualmente se mantiene. El balance es muy positivo, ya que se ha podido acompañar al paciente a lo largo de las diferentes etapas de su viaje con los productos entregados.

Farmoquímica del Pacífico (FQP) es el laboratorio farmacéutico familiar con más trayectoria en Chile, con cerca de 190 años de historia. Y hoy pone a disposición de sus pacientes, múltiples canales de contacto, tales como WhatsApp, Facebook, Instagram, e-mail, teléfono y en cada uno de los sitios web de sus marcas, así como en www.FQP.cl pueden encontrar servicios como la devolución de llamada gratuita y chat en vivo. "Quisimos acercarnos más a los pacientes, diferenciándonos por generar más confianza. Eso se logra no solo ofreciendo un producto, sino también brindando un servicio, y en definitiva, soluciones de salud, que es un valor que nos distingue en FQP", afirma Gonzalo Labbé, gerente de Marketing y Comercial de Farmoquímica del Pacífico.

Consecuente con esa mirada, FQP no solo comercializa productos, porque además dispone de canales de comunicación para informar, dentro de lo regulatoriamente posible, sobre dichos productos, cómo utilizarlos, entre otras consultas.

En esa línea, FQP ha abierto sus canales, los que están centrados en un software, helpdesk, que permite el registro, la trazabilidad, el cumplimiento de sus tiempos de respuesta y análisis de insights que le permitan mejorar los productos y servicios, acorde a las exigencias y demandas de cada paciente.

Pero la compañía siempre busca ir más allá. Prueba de ello es que, a mediados del año 2019, obtuvo la aprobación necesaria del ISP para llevar impresos en su packaging el número de WhatsApp que permite que cada paciente se pueda contactar cuando tiene alguna duda o inquietud. Esto solo es utilizado de manera reactiva, es decir, jamás se hacen envíos de promociones o elementos que inciten a la venta,



Gonzalo Labbé, gerente de Marketing y Comercial de Farmoquímica del Pacífico.

ya que el objetivo es orientar y ayudar a los pacientes cumpliendo todos los decretos estipulados por el Minsal.

"Nuestro rol no termina cuando una persona confía en nosotros y compra un producto FQP, nuestro rol es acompañarla satisfactoriamente en su viaje completo. Y para el caso de incorporar el número de WhatsApp en nuestros packaging, tuvimos que dar un salto, porque no solo se trata de conectar con los pacientes a través de este chat, sino también, por ejemplo, implicó encontrar un sistema que permitiera hacer analítica de la información que se genera por este medio. Para poder saber, entre otras cosas, cuáles son las razones por las que más nos contactan o sobre qué solución de salud nos llaman más. Todo esto nos está permitiendo mejorar cada día", destaca el ejecutivo.

Hoy, todas las soluciones de salud de FQP poseen en su packaging el número de WhatsApp, siendo uno de los canales preferidos por los pacientes para contactarse.

Durante los primeros meses de pandemia el laboratorio triplicó la cantidad de consultas recibidas, tendencia que actualmente se man-

tiene en un nivel similar, con alrededor de 600 consultas mensuales. En ese marco, en FQP el balance es muy positivo ya que han podido acompañar al paciente a lo largo de las diferentes etapas de su viaje con los productos entregados.

Una vez más, Farmoquímica del Pacífico refleja en los hechos su compromiso de estar junto a sus pacientes, acompañándolos durante todo el patient journey, de manera de seguir aprendiendo y generar confianza.

En ese contexto, el gran desafío es empatizar, conectar con las necesidades de las personas y ofrecer soluciones realmente de valor para ellos. Gonzalo Labbé complementa: "En Farmoquímica del Pacífico ponemos al paciente en el centro. Eso se traduce en una escucha activa a través de nuestras metodologías y canales de comunicación que tenemos habilitados para ello, generando nuevas propuestas de valor con el propósito de mejorar los productos que tenemos, incorporar nuevos y mejorar nuestro servicio. Y eso lo comunicamos mediante tres canales: a través de los profesionales de la salud, los puntos de venta y directo al consumidor".



Cerca de 190 años comprometidos con la salud de las personas

Farmoquímica del Pacífico es el laboratorio farmacéutico familiar con más trayectoria en Chile y uno de los cinco en Latinoamérica. Fundada el 24 de mayo de 1834 en Valparaíso, cuando instala una botica.

La gran apertura del negocio no pasó desapercibida y en el diario El Mercurio se escribió: "Antonio Puccio, profesor de Farmacia, avisa que ha abierto una botica y droguería en San Juan de Dios, cerca de puente; y espera tanto por la buena calidad de sus medicinas, como por su esmero y atención, merecer el favor del público".

El negocio se expandió abriendo una nueva sucursal en Santiago, en 1843.

Uno de los primeros productos fue el Mentalol.

www.FQP.cl