

# from Cure to Care

## Patient Support Program:

*Le scelte dell'Azienda Farmaceutica nei servizi di supporto al paziente*

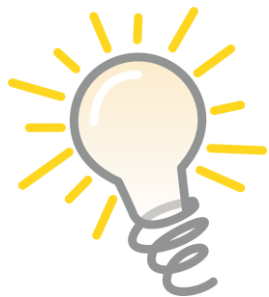


# Scenario

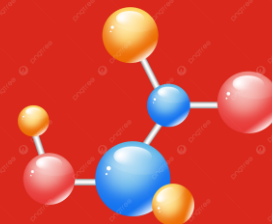
«Il **38% dei pazienti** con una o più malattie croniche **non aderisce** correttamente alle terapie prescritte dal medico curante. I motivi principali sono:

- La semplice **dimenticanza** della terapia;
- La forte **paura di effetti collaterali** legati alle cure;
- **L'assenza di sintomi** evidenti che portano a sottovalutare la patologia;
- **L'assenza di benefici attesi** dalla terapia nel breve termine.

Per un paziente su quattro il servizio sanitario non riesce sempre a garantire i trattamenti»  
(survey Anmar Onlus)



***Come le aziende farmaceutiche e i PSP Provider possono intervenire per risolvere questi bisogni?***



# Value proposition dei PSP Provider

## PATIENT SUPPORT PROGRAM

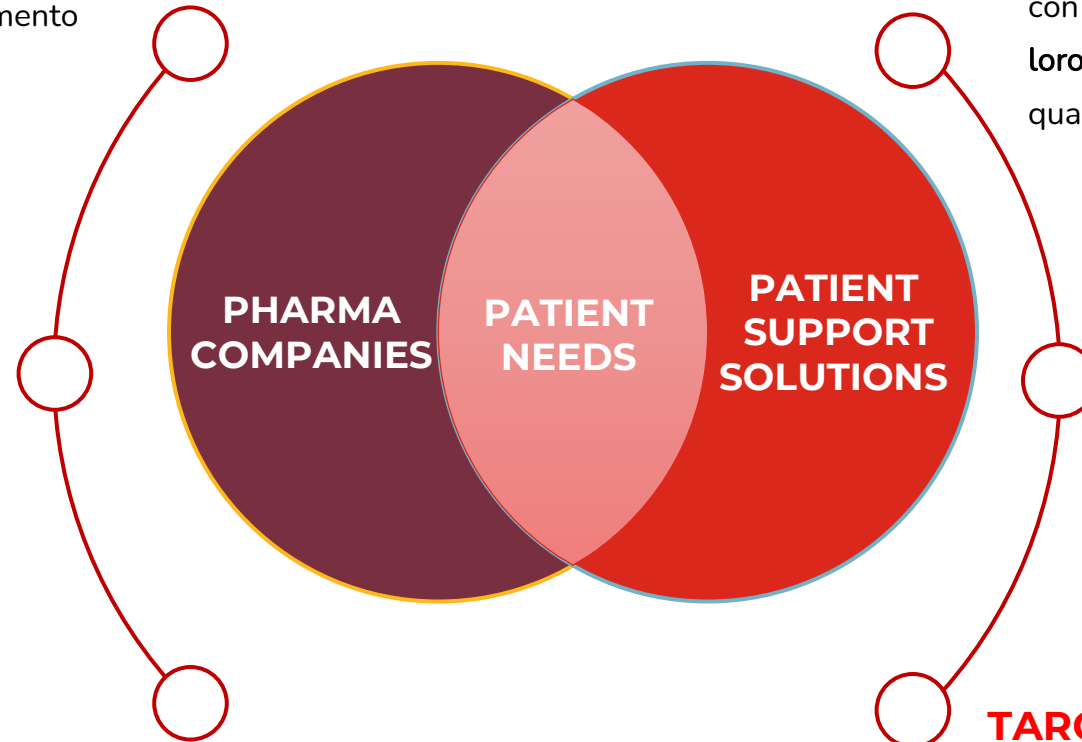
Un PSP consiste di un **set integrato di servizi di assistenza** rivolti ad un paziente in trattamento con un farmaco già commercializzato  
(*Codice Deontologico Farmindustria*)

## OBIETTIVO

Supportare il paziente durante il proprio percorso terapeutico nell'ottica di incrementare l'**aderenza terapeutica** e migliorarne la **qualità di vita**

## PSP DRIVER

L'analisi dei **bisogni espressi/non espressi** dei pazienti in una specifica area terapeutica guidano i provider a disegnare i servizi di PSP



## MISSION

Costruire partnership a valore aggiunto con le aziende Pharma, **concretizzando la loro Mission** di miglioramento della qualità di vita del **Customer (paziente)**

## VALUE PROPOSITION

Mettere al servizio delle aziende pharma le **competenze tecnico-scientifiche** del team Adecco nelle fasi di **ideazione, sviluppo e delivery** dei PSP

## TARGET

**Pazienti** affetti da patologie **croniche e/o invalidanti**, che vanno incontro a dei **Pain Point** durante il proprio percorso terapeutico (*complessità terapia, disagio logistico, monitoraggio, accesso a materiali consumabili*)

# Un supporto al Customer (paziente) a 360°

**Al fianco dei pazienti, per  
una qualità di vita  
migliore**



## Health Care Center

- Operatività 24/7
- Assistenza tecnica da remoto
- Check periodici di aderenza
- Consulenze multidisciplinari



## Network di infermieri sul territorio

- Training ai pazienti per l'autosomministrazione dei farmaci
- Prelievi ematici per monitoraggio terapeutico



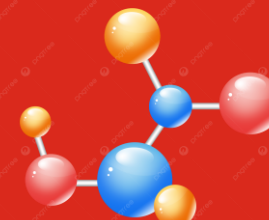
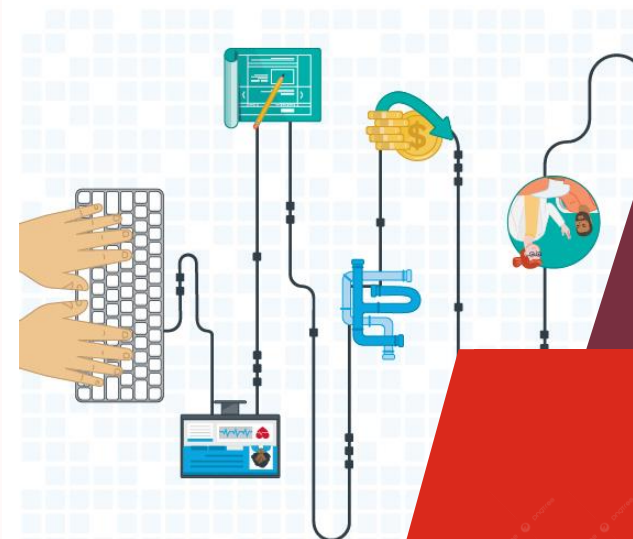
## Servizi di Home Care

- Trasporto pazienti presso il Centro Ospedaliero con NCC
- Drug delivery al domicilio del paziente



## Servizi Digital

- App di engagement per il paziente
- Reminder della terapia
- Survey di valutazione QoL
- Dashboards di monitoraggio
- Materiali educativi online



# Il Customer Care nei PSP

- **Competenze** tecnico – scientifiche (*infermieri, nutrizionisti, fisioterapisti, psicologi*)
- Approccio **multidisciplinare**
- Espressione del concetto di **«CARING»**
- Flessibilità nella **copertura del servizio/continuità assistenziale** (*potenziale estensione in fascia notturna/festivi*)
- **Hub di coordinamento** delle attività di assistenza sanitaria da remoto e sul territorio
- Supporto nella cattura di Eventi Avversi in compliance con le norme di **Farmaco/Device Vigilance**



*«Affiancarsi al paziente senza sostituirsi al medico, ma non facendolo sentire mai solo durante il percorso terapeutico»*

