Preguntas frecuentes

Farmatouch es el canal digital de compra de medicamentos impulsado por la industria farmacéutica para conectar pacientes y farmacias a través de una experiencia simple, segura y confiable.

No reemplaza a la farmacia. La potencia.

La farmacia conserva la venta, la atención, la dispensa y el vínculo con el paciente. Farmatouch suma una nueva puerta de entrada digital para responder a los nuevos hábitos de consumo sin perder la confianza de siempre.

01 Sobre Farmatouch

¿Qué es Farmatouch?

Farmatouch es una plataforma digital que conecta pacientes con farmacias para facilitar la compra de medicamentos y productos de salud.

Nace desde el ecosistema farmacéutico para modernizar la experiencia de farmacia, preservando el rol del farmacéutico, la trazabilidad de la operación y las buenas prácticas de dispensa.

No busca reemplazar el mostrador tradicional, sino complementarlo con un nuevo canal de atención digital.

¿Cuál es el objetivo de Farmatouch?

El objetivo es hacer más simple, rápido y confiable el acceso a medicamentos.

Para los pacientes, Farmatouch permite resolver desde el celular parte de su experiencia de farmacia: buscar productos, cargar recetas, mantener beneficios, elegir una farmacia, pagar digitalmente y retirar el pedido.

Para las farmacias, representa una oportunidad de sumar presencia digital, acceder a nuevos pacientes, recibir pedidos y gestionar la atención de manera más eficiente.

¿Quién impulsa Farmatouch?

Farmatouch es una iniciativa respaldada por distintos actores de la cadena de valor farmacéutica:

- Laboratorios.
- Droguerías.
- Distribuidoras.
- Farmacias.
- Colegios y cámaras farmacéuticas.

- Empresas tecnológicas del sector.

La propuesta parte de una convicción: el canal digital de medicamentos debe ser construido por quienes conocen la farmacia, la receta, la dispensa, la cobertura, la trazabilidad y las buenas prácticas del sector.

¿Por qué se lanza Farmatouch ahora?

Porque los hábitos digitales ya forman parte de la vida cotidiana de las personas.

Hoy los pacientes esperan resolver muchas necesidades desde el celular: comprar, consultar, pagar, coordinar y ahorrar tiempo. La farmacia también necesita evolucionar hacia esos nuevos comportamientos sin perder su identidad ni su rol profesional.

Esta primera etapa busca validar el modelo, aprender junto con las farmacias y construir progresivamente una red sólida, eficiente y confiable.

¿Farmatouch es una app de delivery o un marketplace?

No. Farmatouch no es una app de delivery ni un marketplace genérico.

Es una plataforma pensada específicamente para el ecosistema farmacéutico. Su diferencial es combinar tecnología, respaldo sectorial, conocimiento de la operación farmacéutica y una experiencia digital simple para el paciente.

La lógica no es tratar al medicamento como un producto más, sino facilitar el acceso a la salud de manera responsable.

02 Rol de la farmacia

¿Farmatouch reemplaza a la farmacia?

No. Farmatouch potencia a la farmacia. No la reemplaza.

La farmacia conserva el rol central en la atención, la dispensa, la relación con el paciente y la venta. Farmatouch suma una nueva forma de conectar con pacientes que hoy ya resuelven muchas necesidades desde canales digitales.

¿De quién es la venta?

La venta es de la farmacia.

Farmatouch actúa como infraestructura tecnológica para facilitar la operación digital, pero la operación comercial continúa perteneciendo a la farmacia.

¿De quién es el cliente?

El cliente es de la farmacia.

Farmatouch no busca apropiarse de la relación entre la farmacia y el paciente. Al contrario: busca fortalecer ese vínculo, llevándolo también al canal digital.

¿Qué rol cumplen Farmatouch y Farmapay?

Farmatouch y Farmapay cumplen roles complementarios.

Farmatouch conecta al paciente con la farmacia y ordena la experiencia digital de compra.

Farmapay resuelve la infraestructura de cobro, acreditación y conciliación.

Juntas, ambas soluciones permiten que la farmacia pueda operar digitalmente de manera más simple, segura y eficiente, manteniendo el control de la atención, la venta y la relación con el paciente.

03 Experiencia del paciente

¿Cómo se selecciona la farmacia que atenderá al paciente?

La decisión final siempre la toma el paciente.

Cuando un paciente quiere realizar una compra, Farmatouch le muestra farmacias disponibles ordenadas principalmente por:

- Cercanía.
- Disponibilidad de productos.
- Calidad de atención digital, a futuro.

La cercanía se determina a partir de las direcciones que el paciente haya definido dentro de la plataforma, como su domicilio, su lugar de trabajo o el domicilio de un integrante de su grupo familiar.

¿El paciente puede elegir una farmacia favorita?

Sí. Farmatouch permite que el paciente establezca una farmacia como favorita.

Esto ayuda a mantener el vínculo con su farmacia de confianza y refuerza el rol de la farmacia como referente habitual del paciente.

¿Cómo debería atenderse un paciente digital?

El paciente digital suele valorar rapidez, claridad, previsibilidad y buena comunicación.

A diferencia del mostrador físico, en el canal digital el paciente necesita saber qué está pasando con su pedido, si el producto está disponible, cuándo puede retirarlo y si necesita completar alguna información.

Una buena atención digital requiere tiempos de respuesta ágiles, mensajes claros y procesos simples.

¿La farmacia puede comunicarse con el paciente?

Sí. Farmatouch permite que la farmacia interactúe con el paciente durante el proceso de compra.

La farmacia puede resolver dudas, aclarar información de recetas, informar tiempos, acompañar la operación y ofrecer alternativas disponibles cuando corresponda.

La tecnología no reemplaza al farmacéutico: lo ayuda a brindar una mejor experiencia.

04 Stock, disponibilidad y productos

¿Por qué es importante informar disponibilidad de stock?

Porque mejora significativamente la experiencia del paciente.

El objetivo es evitar que una persona tenga que consultar varias farmacias hasta encontrar el producto que necesita.

Farmatouch no necesita conocer cantidades exactas de inventario. Solo trabaja con información simple de disponibilidad para ayudar al paciente a elegir una farmacia que pueda atender su pedido.

¿Farmatouch conoce el stock de mi farmacia?

No. Farmatouch no visualiza cantidades ni movimientos de inventario.

La plataforma solo utiliza información de disponibilidad, por ejemplo si un producto está disponible o no disponible, para mejorar la búsqueda y la experiencia de compra del paciente.

¿Qué pasa si la farmacia no tiene stock?

Si la farmacia no tiene stock, podrá informarse la no disponibilidad del producto.

Además, Farmatouch trabaja para incorporar disponibilidad proveniente de droguerías de servicio, lo que permitirá ofrecer mayor previsibilidad al paciente, por ejemplo indicando si un producto puede estar disponible en 12 o 24 horas.

El objetivo es reducir abandonos y mejorar la planificación de la compra.

05 Recetas, documentación y trazabilidad

¿Qué sucede con las recetas?

Las recetas forman parte del historial digital de la operación.

Farmatouch permite mantener una bitácora con la documentación asociada al proceso, incluyendo recetas, interacciones, información de la atención y trazabilidad de la dispensa.

Esto ayuda a que la farmacia cuente con respaldo y pueda consultar la información vinculada a cada operación.

¿La receta se pierde?

No. La receta no se pierde. Por el contrario, Farmatouch genera una bitácora digital que permite mantener trazabilidad, respaldo y consulta histórica de toda la operación realizada.

¿La farmacia sigue siendo responsable de la dispensa?

Sí. La farmacia sigue siendo responsable de la dispensa, la validación correspondiente y la documentación comercial y administrativa que aplique según cada convenio, financiador o cobertura.

Farmatouch no reemplaza los procesos regulatorios ni administrativos de la farmacia. Los digitaliza, ordena y ayuda a trazarlos.

06 Pagos y Farmapay

¿Por qué se utiliza Farmapay?

Farmapay permite resolver la parte financiera de la operación de manera simple y digital.

A través de Farmapay, la farmacia puede cobrar al paciente, acreditar automáticamente los fondos, conciliar operaciones y simplificar la gestión administrativa.

Los fondos se acreditan directamente en la CVU de la farmacia, que puede disponer de ellos según las condiciones operativas vigentes.

¿Por qué Farmapay es necesario para participar?

Porque Farmatouch busca ofrecer una experiencia completamente digital para el paciente y una gestión simple para la farmacia.

El pago es una parte central de esa experiencia. Farmapay permite integrar el cobro dentro del flujo de compra, evitando procesos manuales y facilitando la conciliación posterior.

¿Cuándo cobra la farmacia?

La farmacia cobra a través de Farmapay según las condiciones operativas vigentes para el medio de pago utilizado. Los fondos se acreditan en la CVU de la farmacia.

07 Sistemas, integración y operación

¿Por qué se utiliza Plex25 / Galbop?

Porque actualmente es uno de los sistemas de gestión integrados con Farmatouch para esta primera etapa.

Esta integración permite gestionar pedidos desde el entorno habitual de trabajo, reducir tareas manuales e informar disponibilidad de productos.

De todos modos, Farmatouch también cuenta con un Seller Center propio para operar sin integración directa con un sistema de gestión, y se proyectan nuevas integraciones con otros sistemas.

¿Qué es el Seller Center?

El Seller Center es la herramienta propia de Farmatouch que permite a la farmacia gestionar sus pedidos digitales.

Desde allí, la farmacia puede administrar operaciones, revisar información del pedido, comunicarse con el paciente y avanzar con la atención, incluso si todavía no cuenta con una integración directa con su sistema de gestión.

¿Qué es el Beeper o Notificador?

El Beeper es un dispositivo que alerta a la farmacia cuando un paciente solicita atención digital. Su función es evitar que los pedidos pasen desapercibidos y ayudar a incorporar el hábito de atención digital dentro de la operación diaria de la farmacia.

08 Beneficios para la farmacia

¿Qué beneficios obtiene la farmacia?

La farmacia obtiene:

- Presencia digital.
- Acceso a nuevos pacientes.
- Más oportunidades de venta.
- Gestión más eficiente de pedidos.

- Cobro integrado.
- Mejor experiencia para sus usuarios.
- Mantenimiento del vínculo con sus pacientes.

¿Farmatouch acerca a la farmacia nuevos pacientes?

Sí. Farmatouch permite que la farmacia aparezca frente a pacientes que están buscando resolver una necesidad de salud desde el celular.

Esto abre una nueva oportunidad de adquisición, especialmente para farmacias cercanas, bien posicionadas y con buena capacidad de atención digital.

¿Qué valor aporta Farmatouch frente a desarrollar una solución propia?

Farmatouch permite que la farmacia acceda a una solución digital ya pensada para el ecosistema farmacéutico, con integración de procesos, pagos, comunicación, documentación y experiencia de paciente.

El objetivo es que el costo de acceso sea significativamente inferior al costo de desarrollar, mantener y operar una solución digital propia para atender pacientes digitales.

09 Modelo económico

¿Cómo será el esquema económico?

El modelo contempla:

- Derecho de uso de plataforma.
- Fee transaccional.

Para las farmacias seleccionadas en esta primera etapa, se prevé un período inicial bonificado. El objetivo es que el costo de acceso sea competitivo y permita a las farmacias participar de la construcción del canal digital desde el inicio.

¿Sobre qué se calcula el fee transaccional?

El fee transaccional se calcula únicamente sobre el importe efectivamente abonado por el paciente, es decir, sobre el copago. No se aplica sobre:

- Aportes de laboratorios.
- Aportes de financiadores de salud.
- Precio total del medicamento.

10 WhatsApp y canales actuales

¿Puedo seguir atendiendo por WhatsApp?

Sí. Durante una primera etapa, muchas farmacias convivirán con WhatsApp y Farmatouch.

Sin embargo, WhatsApp tiene limitaciones para administrar un volumen creciente de atención digital: la información queda distribuida, la documentación se comparte manualmente, es difícil mantener trazabilidad y la experiencia depende mucho de cada operador.

Farmatouch busca ordenar todo el proceso en una sola plataforma: recetas, cobertura, comunicación, disponibilidad, pagos y documentación asociada a la dispensa.

¿Farmatouch reemplaza WhatsApp?

No de forma inmediata.

El objetivo es que Farmatouch se convierta progresivamente en el canal principal de atención digital de la farmacia, porque permite una experiencia más ordenada, trazable y eficiente.

WhatsApp puede seguir existiendo como canal complementario, pero Farmatouch está diseñado específicamente para gestionar el proceso completo de compra de medicamentos.

No estamos lanzando solamente una aplicación. Estamos construyendo el canal digital de compra de medicamentos de la industria farmacéutica.

Un canal pensado desde adentro del ecosistema, con respaldo, conocimiento farmacéutico y foco en una mejor experiencia para pacientes y farmacias.

Farmatouch es la nueva forma de ir a la farmacia.