

## Entregando Salud: la respuesta de Sanofi a otro de los rostros de la pandemia en México

Por: David Pinho, Director General de General Medicines, Sanofi México

La pandemia de Covid-19 ha tenido muchos rostros. Los pacientes con artritis reumatoide o con lupus fueron de los primeros que sufrieron el daño colateral de esta crisis, pues el tratamiento que han recibido durante toda su vida, y que no tiene nada que ver con el nuevo virus, de pronto se acabó en medio de la desinformación y la desesperación por encontrar una respuesta a la nueva amenaza.

A solo unas semanas del brote de Covid-19 en México, en marzo, las noticias del posible uso de la hidroxiclороquina como tratamiento para los pacientes hospitalizados por el nuevo virus detonaron una demanda irracional sin precedente de este medicamento, ocasionando un desabasto generalizado en México y puso en riesgo el tratamiento de los pacientes que han usado esta terapia históricamente.

En Sanofi, no dejamos de recibir mensajes en nuestros correos, celulares y centro de atención telefónica: miles de personas tratando de conseguir su medicamento. Esta situación fue totalmente imprevista. Adicionalmente, el desabasto injustificado dio lugar incluso a otras prácticas que amenazaban la salud de los pacientes: reportes de cajas de dudosa procedencia, falsificadas o robadas, muestras caducas y otras irregularidades dieron lugar a que incluso las autoridades de salud emitieran una alerta sanitaria.

Como medida operativa de urgencia, Sanofi consiguió importar la materia prima desde Europa y acelerar la producción local para recuperar muy rápidamente el abastecimiento del medicamento. Así, con inventario disponible, pusimos en marcha un proceso de distribución responsable para garantizar este acceso a los pacientes que lo utilizan de manera continua para las indicaciones ya aprobadas.

Esta distribución responsable incluyó suministro para hospitales, cadenas de farmacias y principales distribuidores de medicamentos en el país. Como medida adicional y desarrollada en solo 15 días, se implementó un programa para llegar a todos los pacientes y entregar el medicamento a domicilio. El programa "Entregando Salud" fue creado exclusivamente para ayudar a los pacientes a acceder a su terapia bajo las indicaciones aprobadas, que son artritis reumatoide, lupus eritematoso sistémico y discoide o malaria.

El programa ofreció cuatro puntos de contacto de comunicación para los pacientes: centro de atención telefónica, correo electrónico, SMS y un enlace en el sitio web de Sanofi. Una vez que el paciente completara el registro, recibiría el medicamento en su casa en un período de 24 a 72 horas. Durante los primeros meses (abril y mayo), el programa llegó a más de 10,000 pacientes.

El programa "Entregando Salud" despegó exponencialmente la transformación digital de Sanofi en México y ayudó a definir un enfoque estratégico a mediano y largo plazo. Lo que nació de forma extraordinaria y temporal sigue vigente hasta ahora, incluso con la adición de nuevos medicamentos que han sido también impactados en cuanto a disponibilidad en farmacias durante la pandemia.

Actualmente, el programa "Entregando Salud" facilita la distribución de medicamento para los pacientes a quienes su médico les ha prescrito los tratamientos de Sanofi para tratamiento de artritis reumatoide, lupus, malaria, amenaza de aborto y para enfermedad tromboembólica venosa.

Para Sanofi, los pacientes son primero. La pandemia es un evento sin precedentes que nos cambió la vida a todos, pero también nos ha dejado grandes aprendizajes. La complejidad de poner en marcha un programa de distribución de medicamentos bajo prescripción médica y con la conveniencia de entrega domiciliaria en una industria tan estrictamente regulada como es la farmacéutica no fue tarea fácil, pero ante la urgencia de los pacientes, logramos tomar decisiones socialmente responsables y ágiles, poniendo en marcha una solución que reafirma nuestra convicción de ser una empresa ética, enfocada en el bienestar de las personas.

  

# SANOFI