



UCB
News

UCB consolida su servicio UCBCares para pacientes, implementando nuevas soluciones holísticas y personalizadas en enfermedades crónicas

- Una de las grandes apuestas es la atención humanizada de cada paciente, atendiendo sus necesidades individuales y ofreciéndole el apoyo personal que requiera en cada momento.
- Envío de un kit informativo sobre el inicio de tratamiento, información para el personal de la farmacia, atención personalizada y material informativo específico son algunas de las iniciativas mejor valoradas.
- Respecto de la atención remota, en 2018, UCBCares atendió cerca de 1.200 consultas relacionadas con Enfermedades Inflammatorias Reumáticas, Epilepsia, Parkinson y Síndrome de Piernas Inquietas, entre otras.
- Los pacientes que han utilizado el nuevo servicio de envío de kits a domicilio han valorado el programa con un 9,8, sobresaliente.

Madrid, junio de 2019.- La compañía biofarmacéutica UCB consolida su servicio UCBCares destinado a dar soporte de información médica rigurosa a los pacientes afectados por las enfermedades crónicas en las que la compañía tiene sus áreas de especialización: neurología, inmunología y salud ósea; así como a sus cuidadores y los profesionales sanitarios que participan en su tratamiento. Un servicio que aporta soluciones reales a necesidades no cubiertas de los pacientes, ayudando a mejorar la experiencia del paciente respecto a su enfermedad.

La gran apuesta de este año de consolidación es el servicio de envío de kits informativos sobre el inicio de tratamiento a pacientes diagnosticados de enfermedades reumáticas inflamatorias y a los que se les ha prescrito alguno de los tratamientos que UCB tiene a disposición de estos pacientes. El envío de los kits incluye una bolsa certificada para el transporte y la conservación del medicamento en sus condiciones óptimas, con las instrucciones precisas sobre la administración del tratamiento y su conservación, además de la posibilidad de mantener una conversación con el paciente, para revisar conjuntamente el contenido del kit.

Este servicio ayuda a que el paciente comprenda las instrucciones y la forma de administración del tratamiento, al tiempo que se fomenta la adherencia terapéutica y, por consiguiente, se mejora la calidad de vida de los pacientes.

Este innovador servicio ha tenido una gran acogida por parte de los pacientes, obteniendo una valoración media de sobresaliente con un 9,8. Esta buena aceptación de la iniciativa, ha dado lugar a su puesta en marcha en el ámbito de otras patologías como la enfermedad de Parkinson, y en breve estará disponible para el tratamiento del Síndrome de Piernas Inquietas (SPI).

“UCBCares es un servicio que trata a personas y nos esforzamos por aportar a los pacientes información y soluciones valiosas para cada etapa de su tratamiento, y lo que es igual de importante, una experiencia humana positiva. Nos mueve el aportar a los pacientes el derecho a recibir excelentes servicios, tanto a nivel objetivo como emocional”, explica **Peter Arthur**, responsable de UCBCares en España.

Por su parte, Antonio I. Torralba, presidente de la Coordinadora Nacional de Artritis (ConArtritis), ha destacado que: *“UCBCares es un servicio que ayuda a las personas a estar más tranquilos, ya que les da la posibilidad de resolver las dudas sobre un fármaco de UCB de manera fácil, complementándose con la labor que hacemos desde las asociaciones de pacientes.”*

Apoyo desde las farmacias

Por otro lado, y en colaboración con las oficinas de farmacia comunitarias, UCBCares ha puesto en marcha un servicio de apoyo al paciente y a los familiares y/o cuidadores que conviven a diario con el Parkinson

Se trata de un sistema de información y asesoramiento que UCBCares ofrece al farmacéutico para que éste pueda ofrecérselo a los pacientes que acudan a la farmacia con una prescripción de un tratamiento de UCB con el fin de que obtenga el mayor beneficio posible de su tratamiento. Asimismo, el farmacéutico la posibilidad de imprimir un folleto para entregar al paciente con más información sobre cómo manejar su tratamiento y su enfermedad.

De este modo, el paciente puede consultar cualquier duda en relación a su enfermedad o su tratamiento tanto con el farmacéutico como con los profesionales especializados que forman parte del servicio de UCBCares.

Humanización del trato al paciente

Uno de los objetivos de UCBCares es la humanización de la atención al paciente, más allá del propio medicamento, revisando las circunstancias personales de cada paciente, ofreciéndole material de apoyo específico y ofreciendo la posibilidad de tener un seguimiento. Un servicio que también puede ser utilizado por los profesionales sanitarios que participan en el tratamiento del paciente.

En este escenario, durante el pasado año, UCBCares atendió cerca de 1.200 consultas, la mitad de ellas por teléfono y el resto por email y mediante otros dispositivos tecnológicos. El 32% de las demandas de las personas que accedieron a este servicio estuvieron relacionadas con Parkinson y Síndrome de Piernas Inquietas; la mayoría de ellas (un 60%) de profesionales de la salud. Por su parte, las consultas de epilepsia han supuesto el 27% del total; y un 19% estuvieron relacionadas con enfermedades inflamatorias reumáticas como artritis reumatoide, espondilitis anquilosante, espondiloartritis axial, y artritis psoriásica, entre otras.

Con estos datos, UCBCares se consolida como centro de soluciones y continua con la evolución de una oferta transaccional a servicios integrales y personalizados, con el objetivo de alcanzar un modelo participativo de co-creación, conectividad y colaboración con los pacientes y los profesionales de la salud.

Como servicio global, UCBCares está formado por un equipo técnico cualificado y conectado a numerosos departamentos de la compañía, lo que le permite ofrecer la mejor atención posible. Además de en España, UCBCares también está presente en las filiales de UCB en Estados Unidos, Alemania, Francia, Irlanda, Italia y Reino Unido, así como en otros países del Este y del Norte de Europa

INFOGRAFÍA

Con los datos más relevantes sobre la atención a las consultas de los pacientes, UCB ha elaborado una infografía que se adjunta, en alta resolución.

UCB Inspired by Patients. Driven by Science

[UCB](#) es una compañía biofarmacéutica global centrada en el descubrimiento y desarrollo de soluciones y medicamentos innovadores que ayuden a transformar la vida de las personas con enfermedades graves en el campo de la inmunología y la neurología. Con más de 7.500 personas en aproximadamente 40 países, la compañía ha generado unos ingresos de 4.600 millones de euros en 2018. UCB está presente en el Euronext Brussels como UCB. Síguenos en Twitter: [@UCB_Iberia](#).

Más información:

UCB Comunicación

Mónica López
+34 915703444
monica.lopez@ucb.com

comma

Mónica Bernardo
T +34 610544090, +34 915500204
mbernardo@agenciacomma.com