

Cosmofarma 2025: l'81% dei farmacisti crede nell'AI, ma solo il 15% la utilizza nel lavoro quotidiano

L'indagine di CGM PHARMAONE che presenta a Bologna una nuova suite che integra Intelligenza Artificiale, assistenza virtuale, tecnologie predittive, business intelligence, telemedicina e attività di fidelizzazione degli utenti.

Bologna, 4 aprile 2025 – È la spinta verso una piena realizzazione della Farmacia dei servizi il motore più potente per lo sviluppo e l'adozione dell'Intelligenza Artificiale nelle farmacie italiane. A dirlo sono i farmacisti stessi, che riconoscono nell'AI uno strumento chiave per garantire un'assistenza continua, personalizzata e sempre più vicina al cittadino-paziente. È emerso da **una recente indagine condotta da CGM PHARMAONE su un panel di 277 farmacisti**, con l'obiettivo di indagare il loro orientamento sull'utilizzo delle tecnologie digitali, e in particolare dell'Intelligenza Artificiale. **Oltre l'81% dei partecipanti ha dichiarato di credere nell'utilità dell'AI** per migliorare la personalizzazione dei servizi e per rispondere con tempestività ai bisogni di salute e informazione di cittadini, pazienti e caregiver. Tra i principali fattori che incoraggiano a una più ampia adozione dell'Intelligenza Artificiale in farmacia spiccano l'**integrazione** (segnalato dal 49% dei rispondenti) – elemento cruciale per ridurre i tempi di operativi in farmacia la **facilità d'uso** (35%) per minimizzare le risorse da dedicare a formazione e aggiornamento del personale e l'**efficienza nella gestione quotidiana** (47%). **Tuttavia, il percorso di adozione dell'AI in farmacia risulta ancora in fase iniziale, poiché solo il 15% dei farmacisti intervistati dichiara di utilizzarla abitualmente.**

Si tratta quindi di una frontiera nuova e in rapida espansione, poiché il ruolo sempre più centrale delle farmacie nella rete di assistenza sul territorio, grazie alla crescente integrazione di servizi sanitari erogati ai cittadini, pone per i farmacisti sfide legate all'esigenza di ottimizzare la complessità dei processi interni, per concentrarsi sulle reali necessità dei cittadini-pazienti. Bisogni nuovi ai quali sta già rispondendo CompuGroup Medical (CGM), la più grande azienda di sanità elettronica in Italia, leader nel mercato delle soluzioni digitali per la farmacia, che continua a investire nello sviluppo di soluzioni cloud di ultima generazione, basate proprio sull'applicazione dell'Intelligenza Artificiale. Il risultato di questo impegno è la nuova CGM PHARMASUITE, il pacchetto di soluzioni integrate al gestionale di farmacie e parafarmacie, che riunisce assistenza virtuale in tempo reale, tecnologie predittive, realtà aumentata per la gestione della farmacia in mobilità e servizi di telemedicina. **CGM PHARMASUITE sarà presentata a Cosmofarma Exhibition 2025**, la più importante manifestazione dedicata al mondo della farmacia in programma a Bologna dall'11 al 13 aprile.

Tra le principali innovazioni di CGM PHARMAONE basate sull'AI, e integrata nella sua PHARMASUITE, c'è **CGM ASK STELLA**, l'assistente virtuale al servizio del farmacista che migliora il *counseling* reso al paziente, riducendo drasticamente il tempo di risposta ai quesiti degli utenti a soli 30-50 secondi, rispetto ai 5-7 minuti di una consulenza tradizionale. In concreto, grazie a questo strumento, che si avvale di fonti verificate e dell'analisi dei foglietti illustrativi, il farmacista può fornire risposte rapide e precise, migliorando l'esperienza del paziente e aumentando l'efficienza complessiva della farmacia. Ma la nuova CGM PHARMASUITE si caratterizza anche per **strumenti di business intelligence e tecnologie predittive**, sono veri e propri agenti virtuali, basati sull'AI, che aiutano i farmacisti a prendere decisioni strategiche per la gestione quotidiana dei

presidi. Da una parte, la soluzione *data power*, ossia l'analisi accurata dei dati sulla farmacia, permette di ottimizzare i processi interni, di migliorare i flussi di approvvigionamento e di risparmiare sui costi operativi. Dall'altra, il modulo *predict*, cioè basato su modelli predittivi, favorisce una gestione più efficiente del magazzino grazie alla possibilità di prevedere la domanda e, di conseguenza, di evitare riordini sovrabbondanti e ridurre i volumi di stock.

“La tecnologia gioca oggi un ruolo cruciale per supportare l'erogazione dei servizi sanitari e l'efficienza operativa della farmacia, a tutto beneficio della qualità dell'assistenza offerta al cittadino e del rafforzamento del ruolo del farmacista nella sanità di prossimità. Un ruolo in rapida evoluzione, che non può prescindere da un aggiornamento dei professionisti anche sul piano delle competenze e delle dotazioni digitali”, commenta **Giuseppe Moretti, AVP Product Pharmacy Europe, CGM Italia**. *“Disporre di soluzioni integrate e innovative di intelligenza artificiale e business intelligence rappresenta un valore aggiunto di cui i farmacisti sono consapevoli, come testimoniano i risultati della survey”*.

E poiché la stessa indagine di CGM PHARMAONE ha rilevato che uno dei valori più apprezzati dal farmacista è l'integrazione di tutti i servizi nell'ambito di un'unica piattaforma, **l'azienda ha arricchito la propria PHARMASUITE anche con strumenti di telemedicina**, sviluppati per migliorare le attività di prevenzione, diagnosi e monitoraggio dei pazienti grazie all'esecuzione e alla telerefertazione dei parametri vitali, mediante analisi di I e II livello: test del sangue e delle urine, esami cardiologici quali elettrocardiogramma, holter pressorio e holter cardiaco. Inoltre, nell'ottica di promuovere l'aderenza terapeutica è stata sviluppata **CGM CONTINUITY CARE**, già attiva in cento farmacie italiane, che supporta il ruolo della farmacia come vero e proprio hub di continuità assistenziale, attraverso il monitoraggio dell'intero percorso di cura del paziente e l'invio di promemoria che ricordano l'assunzione della terapia e l'acquisto periodico della nuova confezione del farmaco per il trattamento delle malattie croniche.

Infine, visto che qualsiasi servizio erogato in farmacia si fonda sulla relazione di fiducia che il farmacista è in grado di instaurare con i propri utenti – anticipandone i bisogni e rispondendo tempestivamente alle loro richieste – CGM presenta **SOCIALFARM**, la nuova soluzione software pensata potenziare la presenza online dei farmacisti e per sfruttare il potere dei social media nell'acquisizione e nella fidelizzazione dei clienti. SOCIALFARM offre quattro livelli di membership, rispondendo così alle diverse esigenze dei farmacisti in merito alla gestione dei social. Si parte dal pacchetto base "Fai da te", che fornisce contenuti pre-confezionati esclusivi per la propria zona, fino al pacchetto "Consulente+", che include un supporto attivo da parte di un consulente digitale.

“La carenza cronica di personale sanitario specializzato, l'attenzione crescente verso la prevenzione e il monitoraggio continuo delle condizioni di salute, al fine di ridurre l'impatto delle cronicità sui pazienti e rendere il sistema sanitario sostenibile, stanno spingendo il tutto comparto verso nuove frontiere”, commenta **Alessandro Avezza, AVP Business Area & Country Manager, CGM Italia**. *“Cosmofarma 2025 sarà un'importante occasione per presentare in concreto come l'avvento dell'intelligenza artificiale, che è un vero e proprio agente virtuale a supporto del Farmacista, rappresenti perfettamente l'orientamento all'innovazione di CGM, in linea con la nostra mission di essere il primo partner tecnologico e digitale della Farmacia. Questo consente di portare al cittadino soluzioni efficienti, rapide e disegnate sui suoi reali bisogni, costruendo così un ecosistema di servizi e soluzioni in grado di fidelizzarlo e avvicinarlo sempre più al presidio sanitario di fiducia sul territorio”*.

CompuGroup Medical SE & Co. KGaA

CompuGroup Medical è un'azienda di sanità elettronica leader a livello mondiale, con un fatturato di 1,15 miliardi di euro nel 2024. I suoi software sono progettati per supportare tutte le attività mediche ed organizzative negli ambulatori medici, nelle farmacie, nei laboratori, negli ospedali e nelle istituzioni. I servizi informativi offerti a tutti coloro che fanno parte del sistema salute ed i suoi fascicoli sanitari elettronici su web, contribuiscono a realizzare un più sicuro ed efficiente sistema di assistenza sanitaria. La base dei servizi offerti da CompuGroup Medical è il suo parco clienti unico, costituito da medici, dentisti, farmacisti e altri professionisti sanitari in strutture ospedaliere e ambulatoriali, oltre che assicurazioni e case farmaceutiche. Con sedi in 19 Nazioni e prodotti in 60 differenti Paesi nel mondo, CompuGroup Medical è la società di sanità elettronica con uno dei più ampi raggi d'azione tra i professionisti dell'healthcare.

COMUNICATO STAMPA



Più di 8,700 collaboratori altamente qualificati supportano i clienti con soluzioni innovative per le esigenze in continua crescita del sistema sanitario.

We create the future of e-health.

CompuGroup Medical Italia Group

CompuGroup Medical Italia Group (CGM Italia Group) è parte di CompuGroup Medical SE & Co. KGaA. In Italia conta 30 sedi, più di 600 dipendenti e 30.000 clienti tra medici, farmacie, dentisti, amministrazioni pubbliche, industrie farma, ospedali/asl e pazienti, utilizzatori delle sue varie soluzioni software gestionali e dei servizi connessi. Si occupa anche di sanità domiciliare, monitoraggio e raccolta di parametri vitali dei pazienti con avanzate soluzioni di Telemedicina e Compliance. Confeziona inoltre servizi e progetti di comunicazione digitale specifici in ambito sanitario. Con una molteplice e variegata offerta, CGM è la più grande azienda in Italia che si concentra esclusivamente sulla e-Health.

Contatti:

CompuGroup Medical Italia Group Lucia Surace

Direttore Marketing/Marketing Manager Italy

e-mail: lucia.surace@cgm.com

www.cgm.com/it

Ufficio stampa Value Relations Angela Del Giudice

Mob. 392.6858392

e-mail: a.delgiudice@vrelations.it

Chiara Farroni

Mob. 331.4997375

e-mail: c.farroni@vrelations.it