

Para Hefame lo prioritario es dar el mejor y más completo servicio a sus socios

HEFAME HA IDO ADAPTÁNDOSE AÑO TRAS AÑO A LAS NUEVAS CIRCUNSTANCIAS DEL SECTOR FARMACÉUTICO. DISEÑANDO NUEVOS SERVICIOS PARA OFRECER A SUS SOCIOS, Y REALIZANDO UNA FIRME APUESTA POR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y SU MARCA PROPIA, INTERAPOTHEK, QUE SE HA CONVERTIDO EN UN VALOR DIFERENCIAL. EL PRINCIPAL OBJETIVO DE ESTA COOPERATIVA ES DAR EL MEJOR Y MÁS COMPLETO SERVICIO A SUS SOCIOS.

En una entrevista con IM Farmacias, **Carlos Coves**, presidente del Grupo Hefame, deja claro que lo más importante para esta cooperativa es dar el mejor y más completo servicio a sus socios. Una de sus prioridades, desde que ocupa este cargo, siempre ha sido la de ayudar a las farmacias que tuvieran dificultades y la de dotar a la empresa de la tecnología necesaria para ser eficiente. *“Los resultados son consecuencia de un trabajo bien hecho por parte del equipo”,* asegura. *“Me interesa que la casa esté bien. Estamos cerrando el año, pero todo apunta a que ha sido muy bueno. Con beneficio, con crecimiento. Se trata de trabajar bien, de hacer la empresa viable y rentable”,* añade. Hefame creció en 2015 en torno al 7% y la cuota de mercado es la máxima de su historia, ha llegado al 10,35 %. Adelanta que en 2016 van a seguir haciendo *“buenas inversiones”*.

Coves es de los que creen que *“las cosas cambian y van a seguir haciéndolo a una velocidad de vértigo”*. Opina, tal y como ha declarado en



Carlos Coves

otras ocasiones, que en el futuro quedarán pocas cooperativas en España, que "se están haciendo intentos de agrupar distintas cooperativas y hacerlas grandes". A su juicio, "cuando hay una voluntad firme de llegar a esa unión, hay que buscar los caminos más fáciles. Ofrece pistas de cómo puede ser ese camino: "A veces, existen empresas pequeñas que se deben integrar y otras empresas con las que se debe colaborar".

Por el bien del paciente

El presidente de Hefame también subraya que está cambiando el modelo. Reflexiona sobre la farmacia, que necesita hacer cosas y, en este aspecto, la Cooperativa tiene mucho que decir. "Formamos parte del sistema sanitario. La farmacia y la Administración tienen que pensar en el bien del paciente, al igual que las cooperativas tenemos que pensar en el bien de la farmacia. Está pasando en otros países, cuando hablamos de la farmacia y de los servicios. La población ha envejecido, va a seguir envejeciendo

y será necesario una serie de servicios que tendremos que dárselos", relata. "Vamos encaminados hacia la asistencia domiciliar y además vamos a hacer asistencia con las nuevas tecnologías. Haremos el sistema personalizado de medicación e interrelacionaremos con el médico para el cumplimiento del tratamiento. Ya tenemos programas para que ese cumplimiento lo hagamos desde la farmacia, pero siempre en colaboración con el médico. Nosotros (los farmacéuticos) debemos de ser un poco punta de lanza en ese sentido. Por ejemplo, en algunas farmacias, ya hemos pasado de medir meramente la tensión a nuestros pacientes a realizar un informe dirigido al médico, ampliado con un holter", expone Covés. Recuerda que también llevan a cabo proyectos concretos como es el caso de los pacientes con receta electrónica, en el que el farmacéutico, al llevar un seguimiento de ese paciente, si observa alguna anomalía, puede pedir directamente la cita al centro de Salud y trasladar al médico sus informes. "Tenemos que dar servicios que va a demandar la sociedad. Eso es evolucionar", considera.

Sobre Interapothek, la marca propia de la farmacia; Covés expresa con cierto orgullo que es "una de sus grandes diferencias". Asevera que uno de los aspectos fundamentales que tiene la marca es que sólo se vende en farmacia. Asimismo, manifiesta que está en constante evolución y crecimiento.

La última incorporación es una línea de leche infantil, con una fórmula de última generación que tiene a su disposición todas las herramientas y las condiciones necesarias para que la farmacia pueda competir y

recuperar el mercado en este segmento. En Infarma 2016, Hefame tendrá dos aulas activas, una de ellas versará sobre un nuevo concepto en la alimentación y, entre otros, se presentará esta nueva línea de Interapothek.

"Queremos que la farmacia siga evolucionando. Nuestros proyectos son abiertos. En el caso de la marca propia, a nivel nacional, queremos que

Interapothek sea la marca de referencia en la farmacia española. A nivel internacional, su implantación en 15 países diferentes refuerza su desarrollo, adaptándose a todo tipo de mercados", dice.

Otra aula activa que Hefame tendrá en Infarma dará a conocer su nuevo servicio de creación de páginas Web. El farmacéutico, en pocos pasos, puede crear automáticamente su página Web para desarrollar la venta online. Lo hace con el dominio que escoge y el apellido F+."Hemos hecho un esfuerzo grandísimo con la multiweb.

Le hemos facilitado a nuestras farmacias el acceso a la venta por Internet porque es lo que necesitan en estos momentos", afirma.

Es básico, eso sí, que sea el farmacéutico el que facture la venta. Inicialmente, con esta web, que se crea de manera rápida y sencilla, en muy

pocos pasos, se vende para farmacia. "Nosotros hacemos toda la gestión para homologar la Web. Con F+ ya tenemos la primera página web autorizada en distafarma [el listado de farmacias que realizan la venta a distancia] para vender OTC", expresa. Hefame ha ampliado sus servidores, por lo que cuenta con capacidad para mantener miles de webs. La página Web pertenece al farmacéutico.

"Este año vamos a poner en marcha muchos proyectos", anuncia Covés. Prueba de ello, es el que se ha puesto en marcha recientemente, el aula de farmacia de Hefame y la

Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM) con motivo de su Cátedra conjunta. La idea es expandirla a otras universidades. En el aula, los alumnos pueden realizar prácticas de forma óptima, con simulaciones de casos reales, sobre todo de indicación farmacéutica y del resto de servicios, familiarizándose con el programa de gestión Unycopwin y con el funcionamiento diario de la Oficina de Farmacia. De esta manera, los alumnos reciben formación integral. "Lo que hemos hecho en Murcia es lo que queremos para los futuros farmacéuticos. Hemos logrado poner la réplica de una farmacia (aula de farmacia) dentro de la Universidad para que puedan desarrollar su trabajo en una farmacia desde el primer día", celebra el presidente de Hefame. +



"NOS ENCAMINAMOS HACIA LA ASISTENCIA DOMICILIARIA Y VAMOS A HACER ASISTENCIA CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS"

"LA MARCA INTERAPOTHEK ES UNA MARCA EXCLUSIVA PARA LAS FARMACIAS, NO SE VENDE EN OTROS ESTABLECIMIENTOS"