

CARLOS COVES, PRESIDENTE GRUPO HEFAME

El proyecto F+, de Grupo Hefame, influirá en la adherencia

DESDE ESTA COOPERATIVA, SE INSISTE EN QUE NO HAY QUE PERDER DE VISTA LOS SERVICIOS TRADICIONALES EN EL SENTIDO DE SERVIR EN TIEMPO Y FORMA Y CON BUENAS CONDICIONES. CON EL PROYECTO F+, SE TENDRÁ UNA VISIÓN TOTAL DEL CLIENTE EN TODAS SUS FACETAS.

Para Grupo Hefame, 2017 fue un año bastante bueno. Según **Carlos Coves**, su presidente, superaron previsiones, obtuvieron resultados bastante positivos y aumentaron su cuota de mercado. Ésta se situó, según la cooperativa, en el 10,95%, entrando ya por méritos propios dentro del ranking de los tres principales players del sector de la distribución en nuestro país.

"Aunque todo el mundo se fija en la cuota, lo que importa al final es la cuenta de resultados. Si las cosas se hacen bien, te acompañan los resultados. Estoy bastante satisfecho del año", afirma. En el pasado ejercicio, su crecimiento fue superior al 5%, *"bastante por encima de la media del mercado"*. Grupo Hefame consiguió unas ventas de 1.311 millones de euros.

Preguntado por los proyectos más destacables que llevaron a cabo, señala *"evidentemente" F+, el de ayudar a la digitalización de los servicios farmacéuticos*. Matiza que es *"poner al e-farmacéutico en el e-commerce y en el mundo digital que se avecina sin descuidar los servicios básicos"*. Recuerda, no obstante, que *"lo primero que quiere el farmacéutico es que le llegue el medicamento en tiempo y forma, a su hora y en buenas condiciones comerciales"*. Hace hincapié en que han tenido *"una visión adelantada"*, por haber brindado una herramienta digital a los farmacéuticos en todos los sentidos. *"En el e-commerce, en la asistencia y en la interconexión con los pacientes. En darles esos*



servicios que están demandando los pacientes”, prosigue.

Coves explica que desde Fedifar se está trabajando mucho con el EMVO (European Medicines Verification Organisation) y con el Sistema Español de Verificación de Medicamentos (SEVeM), a nivel nacional y europeo. Lo hacen “desde la Federación de Distribuidores Farmacéuticos (Fedifar) y hablando constantemente con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos”. Declara que “hay una peculiaridad en España que es el Nodofarma, que quiere que haya más cosas que el EMVO en sí a nivel europeo”.

“Lo que creo que va a influir en la adherencia es el proyecto F+, donde vamos a tener una visión total del cliente en todas sus facetas. En la faceta de prescripción, en la faceta de llevar un control de los pacientes. Una visión 360 grados. Las herramientas que estamos proporcionando a la farmacia es para que lleve un control total del paciente”, manifiesta. A su juicio, el farmacéutico tiene mucho que decir con esas herramientas. En la adherencia, en el control del seguimiento del tratamiento, en la revisión personalizada del medicamento.

Lo que necesita la farmacia española

Grupo Hefame entrega “todos los servicios que necesita la farmacia española”. Coves cuenta que vivimos en un mundo cambiante en todos los aspectos de la sociedad: “Digital, administrativo, de clientes, de exigencia, de digitalización”. El mundo cambia, y de manera muy rápida. El presidente de Grupo Hefame, apunta, que quiere que los farmacéuticos y farmacias que están en esta cooperativa puedan ofrecer todos los servicios que necesita cualquier tipo de cliente. Independientemente de si el cliente es tradicional, tecnológico, mayor o digital. “Estamos en disposición de hacerlo. Y ése es el gran reto de las distribuidoras. El poner a las farmacias en punta de lanza, como siempre hemos hecho, para que puedan hacer su trabajo perfectamente”, remarca. De los beneficios y servicios que ofrecen a sus socios, ¿cuáles son los más demandados y valorados? Insiste en que no hay que perder de vista los servicios tradicionales en el sentido de servir en tiempo y forma y con buenas condiciones. “Si falla esto, lo demás se puede perder un poco”, avisa. Considera que hay que dar la oportunidad a todo el mundo, sin una gran inversión, sin grandes conocimientos informáticos, para adaptarse a los nuevos tiempos, a cualquier tipo de cliente y a cualquier necesidad. Piensa que ha de ser muy fácil, para que pueda hacerlo cualquier farmacia. No hay que olvidar que el mundo digital se impone en la sociedad, en las empresas y en la forma de vida de las personas. “Es de tal calado la revolución digital que estamos viviendo que se nos escapa un poco. Por eso he sido siempre de la idea de adelantarse al futuro y de adaptarse a lo que viene lo antes posible”, observa. Opina que, si se hace, antes se estará en situación de competir.

“La distribución siempre ha tenido los mismos desafíos que la farmacia”, subraya. Alega que, en la distribución, hay que tener una

“LAS HERRAMIENTAS QUE ESTAMOS PROPORCIONANDO A LA FARMACIA ES PARA QUE LLEVE UN CONTROL TOTAL DEL PACIENTE”

“LO PRIMERO QUE QUIERE EL FARMACÉUTICO ES QUE LE LLEGUE EL MEDICAMENTO EN TIEMPO Y FORMA, Y EN BUENAS CONDICIONES COMERCIALES”

visión más global. Advierte de que esto sólo se puede evitar siendo “grandes, eficientes y fuertes”. Es lo que siempre ha predicado. Opina que “otros distribuidores no ven de momento esta necesidad”. Coves delibera que la forma de protegerse es “siendo eficientes, siendo tecnológicamente punteros y siendo grandes”.

Abordamos con él si lo óptimo

es la concentración de la distribución. “Antes de casarse, que es lo que a mí me gustaría, hay que iniciar una relación de amistad, y de conocerse mejor. Después, el tiempo dirá cómo evoluciona esa relación”, expone. Coves ha aprendido que la gente tiene que sentirse cómoda en cualquier paso de acercamiento. “Si los fuerzas, porque tienes otra visión, la gente tiene miedo, no se siente cómoda y se va. He aprendido a que hay que hacerlo despacio, que todo el mundo se

sienta cómodo, que haya absoluta transparencia y confianza para abordar proyectos”, describe. Después, “vendrán acontecimientos que acelerarán o no estas cosas”. Glosa que puede ser un enemigo común o un cambio legislativo, entre otros. En resumen, “un acontecimiento o una circunstancia hará que se acelere o no el proceso o determine la forma de esa asociación o amistad”.

Termina razonando que nuestro modelo es el mejor del mundo. No le gustaría que cundiera el pánico y que pudiera venir alguien y estropear “el mejor modelo de asistencia far-

macéutica del mundo” por “desconocimiento de cómo funcionamos”. Reclama a los políticos que primero pregunten y luego hagan. +

