

REME NAVARRO, CEO DE MIFARMA

# “Ofrecemos la mayor comodidad para que el cliente tenga lo que necesite de nuestra farmacia, donde quiera y cuando quiera”

DESDE LA PERSPECTIVA DE MIFARMA, EL CRECIMIENTO DEL MERCADO ONLINE DE PARAFARMACIA SE DEBE, POR UN LADO, AL CRECIENTE INTERÉS DE LA POBLACIÓN EN CUIDARSE, Y POR OTRO A QUE LAS ENTREGAS SE REALIZAN CON MUCHA RAPIDEZ, Y LOS PRODUCTOS CUMPLEN CON TODAS LAS GARANTÍAS PROPIAS DE UNA FARMACIA.

**E**n sus 8 años de existencia han cambiado muchas cosas dentro de Mifarma, la farmacia online. Ahora son capaces de enviar muchos más pedidos en menor tiempo (unos 3.000 diarios de media), cuentan con la última tecnología de almacenamiento para disponer de un amplio catálogo de productos en stock, y se encuentran en expansión internacional, con presencia en Portugal, Francia, y Reino Unido, entre otros países. Sin olvidar el servicio de atención al cliente online, que para ellos es fundamental, porque potencian la comunicación directa con sus clientes (por teléfono, e-mail, blog, redes sociales e incluso WhatsApp) para poder resolver sus dudas en todo momento.

Tal y como nos explica **Reme Navarro**, CEO de Mifarma, “ofrecemos la mayor comodidad para que el cliente tenga lo que necesite de nuestra farmacia, donde quiera y cuando quiera. Por eso, entre las mejoras que a lo largo de este tiempo se han ido implementando, destaca la mensajería, puesto



que ahora disponemos de un servicio de reparto en 24h. Tenemos mucha confianza en nuestro potencial porque contamos con un amplio catálogo de más de 40.000 productos que se actualiza constantemente con diferentes proveedores, cada vez más interesados por los resultados de venta. Las nuevas marcas se interesan por nuestro e-commerce para dar a conocer sus productos, y las más tradicionales y de alta gama tampoco pierden la oportunidad de vender sus productos a gran escala a través de nuestra farmacia online". A diferencia de otras tiendas tipo marketplace, en Mifarma trabajan directamente con los proveedores, y venden exclusivamente a cliente final. Esto les permite ofrecer todos los productos a los mejores precios y con promociones exclusivas muy ventajosas. Además se sitúa como la plataforma mejor valorada del sector por los clientes.

### Entrega de medicamentos

Con respecto al servicio de entrega de medicamentos a domicilio que ofrecen algunas empresas, Navarro se muestra contundente. "Considero que esta práctica es ilícita, ya que puede comportar un riesgo para la salud pública, y una vulneración del principio de dispensación de medicamentos y la atención farmacéutica ejercidos por los farmacéuticos. El problema es que la legislación vigente no prohíbe esta actividad de entrega de medicamentos mediante terceros. Y aquí, los legisladores deberían diferenciar entre el servicio de entrega de medicamentos al domicilio desde la farmacia, que es ilegal (a excepción de la venta online), y el negocio de terceros, como algunas empresas que están proliferando en los últimos años". Mifarma no vende online medicamentos que precisen receta médica. En su web solo se venden artículos y tratamientos de parafarmacia, pero son profesionales del sector y gracias a las numerosas vías de comunicación pueden atender y asesorar a sus clientes. No obstante, cuando lo ven necesario, les recomiendan que acudan a su médico para que sea él quien emita el diagnóstico y prescriba el medicamento que sea necesario para cada caso.

Preguntamos a la directora qué piensa de la posible venta de medicamentos por Internet, a lo que responde que "todo lo que facilite el conseguir lo que necesitamos eliminando barreras acabará llegando. Pero en el caso del medicamento es un tema delicado, ya que es un servicio de salud, más que una venta, y que está estructurado de tal forma que se proteja la salud y seguridad del paciente, y ésto no se puede tomar a la ligera. Somos muchos los actores implicados, y sería en todo caso un proceso largo, con modificación de normativas y leyes. Veremos a ver como evoluciona el mercado y las necesidades de los consumi-

dores, no obstante, no podemos obviar que según diversos estudios, el 80% de los pacientes de edad comprendida entre 22 y 55 años prefiere preguntar sobre su dolencia en la red, y ver los medicamentos que la pueden aliviar, antes de acudir al médico o al farmacéutico. En nuestro modelo buscamos que éste tipo de consulta siempre tenga detrás el conocimiento y consejo de un farmacéutico ya que cada caso es diferente".

### Competir

En la actualidad, Mifarma sigue siendo la farmacia líder en ventas online en España, con un crecimiento que ha superado el 70% en 2018. Y esto ha sido posible gracias al modelo de negocio que manejan en la actualidad, porque creen que sus clientes son lo más importante para ofrecer credibilidad y fiabilidad.

En palabras de Navarro, "Mifarma ha rechazado las innumerables propuestas y peticiones de Amazon a lo largo de estos últimos años, para pasar a formar parte de este negocio en el que venden otras farmacias y pymes de nuestro país. El motivo principal es que mientras otras farmacias apuestan por lanzarse a vender en Amazon, Mifarma apuesta por ofrecer la mejor atención al cliente y los mejores precios y servicios, algo que no podríamos gestionar si lo hiciéramos a través de ese marketplace. De esta forma podemos competir, con el mejor servicio personalizado a los consumidores, para que encuentren todos los productos que buscan con el mayor stock disponible, con las mejores ofertas y promociones en productos de cosmética online, herbolario, higiene y salud".

En este entorno y de cara al futuro, las oficinas de farmacia deben seguir conviviendo con las tiendas online de parafarmacia, ya que son y serán punto de encuentro con el farmacéutico, e intentar potenciar sus puntos fuertes para atraer al cliente que está acostumbrado al modelo online. La farmacéutica opina que muchos farmacéuticos "deberían pararse a pensar que el mundo ha cambiado, y por tanto las necesidades de nuestros clientes también, y ofrecer un servicio más completo de asesoramiento en todos los ámbitos de farmacia y parafarmacia, especializándose mucho más en todas las categorías para poder incentivar su venta en la oficina de farmacia.

Ante un problema de salud de un cliente, tenemos una oportunidad de venta para poder ayudarle a hacerle la vida más fácil y sentirse más sano, bello o feliz. También creo que algunas farmacias físicas deben bajar los precios en artículos que no necesitan prescripción médica para que el cliente no note tanta diferencia del punto físico al online". En Mifarma hacen un gran esfuerzo en su modelo de negocio para conseguir unos precios competitivos y más bajos, que resultan muy atractivos para el consumidor. Las personas valoran, no solo la comodidad de que te lleven el pedido a casa, sino que además sea mucho más económico que en la farmacia de siempre, y con el asesoramiento los 365 días del año por diferentes medios.

### Canal de venta

De las más de 22.000 farmacias que hay en nuestro país, entre 1.500 y 3.000 farmacias venden online, y de ellas, alrededor de 500 están autorizadas a vender medicamentos no sujetos a receta. Existen muchas opiniones en contra de este nuevo canal de venta farmacéutico por el peligro de la automedicación, un tema que lleva años persiguiéndose y que, de esta forma, podría aumentar. Navarro afirma que, a pesar de las dudas, "existen también muchas ventajas de vender medicamentos en una farmacia online. Es una apuesta por el futuro ya que, actualmente, muchísimos consumidores acuden a Internet para realizar sus compras cotidianas. Internet permite que muchas farmacias puedan aumentar su rentabilidad y beneficios, así como conseguir nuevos clientes. Por tanto, podría ser una gran oportunidad, sobre todo, para las boticas que están localizadas en puntos más deshabitados o con peores comunicaciones. Eso sí, todo regulado y controlado, en toda la cadena, desde que se hace la consulta sobre el pedido hasta que el producto llega al consumidor final. La era digital sólo acaba de empezar, y vamos a ver muchos cambios en los próximos años. Dentro del sector tenemos que velar para que éstos cambios transcurran siempre protegiendo la salud y la integridad del paciente y del servicio farmacéutico, tal y como se ha ido haciendo durante tantos años".+

**"EL PROBLEMA ES QUE LA LEGISLACIÓN VIGENTE NO PROHÍBE ESTA ACTIVIDAD DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS MEDIANTE TERCEROS"**