

# “Nuestra estrategia de crecimiento sostenible está dando sus frutos”

EL AÑO 2016 FUE BUENO PARA HEFAME, GRACIAS A SU ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE. EL OBJETIVO DE SUS MÁXIMOS RESPONSABLES ES MANTENER LA SOLIDEZ FINANCIERA, LA COHESIÓN INTERNA Y EL MEJOR SERVICIO A LOS SOCIOS. HABLAMOS CON SU PRESIDENTE SOBRE LOS PROYECTOS DE FUTURO.

Los retos de la distribución son compartidos con la farmacia. Así lo considera **Carlos Coves**, presidente de Hefame. Asegura que, principalmente, el reto está en defender el modelo español, en poner en valor la aportación que realiza la distribución y en que se reconozca adecuadamente. *“Es real cuando decimos que en torno al 50% de los repartos lo hacemos a pérdidas. Sólo un modelo cooperativo solidario asume esta realidad. Y lo hacemos con responsabilidad, porque tenemos un compromiso con nuestro Sistema Nacional de Salud (SNS) y con el acceso a los medicamentos en condiciones de equidad, calidad y seguridad”*, afirma. Junto a este reto principal; está *“la vuelta de los medicamentos del hospital a la Oficina de Farmacia”*.

En lo que respecta a la adaptación a los nuevos tiempos, Coves piensa que algunas empresas, como Hefame, están siendo muy innovadoras en la adopción de las



Carlos Coves

**“EN OCTUBRE, VOLVIMOS A REGISTRAR UN MÁXIMO HISTÓRICO, ALCANZANDO EL 10,62% DEL MERCADO NACIONAL”**

nuevas tecnologías y en la diversificación del modelo de negocio. Matiza que *“la buena marcha de Hefame”* demuestra que lo están haciendo *“muy bien”*, adaptándose correctamente a los cambios. *“Sabemos que ésta es la línea a seguir”*, dice.

Coves declara que *“2016 ha sido un buen año para Hefame”*. En términos económicos, subraya que todavía es prematuro hablar de datos concretos, porque no han cerrado sus cuentas anuales. *“Nuestra estrategia de crecimiento sostenible está dando sus frutos y podremos mantener la línea ascendente mostrada en 2015. Sí puedo hablar de los últimos datos que nos ha facilitado QuintilesIMS con respecto a la cuota de mercado, correspondientes al mes de octubre. Hemos vuelto a registrar un nuevo máximo histórico, alcanzando el 10,62% del mercado nacional. Estamos muy satisfechos”*, informa. Actualmente, el número de socios de esta cooperativa es de 3.965.



## Prioridades

Su objetivo prioritario es *“mantener la solidez financiera, la cohesión interna y el mejor servicio a los socios”*. Para ello, Hefame mantiene la evaluación constante de todos sus procesos, para seguir optimizando todos sus servicios de manera continua y permanente, lo cual es clave para tener un crecimiento sostenible, uno de sus ejes estratégicos. Su idea es conservar esta línea de trabajo. *“Vamos a potenciar, todavía más, nuestro catálogo de servicios al socio, incidiendo especialmente en F+CLUB, nuestro programa de fidelización para farmacias, que a partir de 2017 ampliará su marco de cobertura llegando a muchas más farmacias. En el caso de F+ONLINE, nuestra plataforma para la comercialización de parafarmacia y medicamentos sin receta a través de Internet, mantendremos su evolución y servicio. Seguiremos trabajando en el desarrollo e investigación de Interapothek, la marca propia de farmacia, que tan buen posicionamiento ha alcanzado en el mercado, y que cuenta con dos dígitos de crecimiento”*, anuncia Coves. A su juicio, la innovación tecnológica también será fundamental para continuar con su crecimiento. En esa dirección, pretenden aprovechar las oportunidades que brinda el Big Data, *“para ayudar a la farmacia a que ofrezca una atención más personalizada a los pacientes”*.

Coves es *“un convencido de que las cooperativas han de ejercer de avanzadilla, previendo los cambios a los que se van a tener que adaptar las farmacias para garantizar su viabilidad en un mercado cada vez más complejo”*. De ahí que hayan desarrollado servicios como F+ONLINE, *“dada la evidencia de que el comercio electrónico es ya un hecho”*. Además de eso, están las cuestiones del día a día, y ahí Hefame igualmente está haciendo *“un trabajo intensivo”*. Por una parte, optimizando el servicio de reparto, para que sus farmacias puedan cumplir con su rol de garantes del acceso a los

## De forma responsable en Internet

Según Carlos Coves, el avance de las nuevas tecnologías es imparable. Sostiene que *“pueden aportar muchas cosas en lo referido a la relación médico-paciente, médico-farmacéutico y farmacéutico-paciente”*. No obstante, argumenta que *“todos estamos obligados a hacer un uso responsable de las nuevas tecnologías, respetando la privacidad y la seguridad de los pacientes”*. En lo que respecta a la venta por Internet, remarca que hay una legislación que es la que determina lo que se puede y lo que no se puede hacer y que hay una población en la que cada vez tienen más peso los nativos digitales y las personas que hacen sus compras a través de este canal. *“La farmacia, como cualquier otro establecimiento, debería estar; pero siempre de forma responsable, sin olvidar su rol sanitario y poniendo siempre por encima la salud y la privacidad del paciente”*, pronuncia.

medicamentos, en el que las cooperativas son *“su pieza clave”*. Por otra parte, apoyando al farmacéutico en aspectos como la administración y la gestión de su farmacia, *“ya que toda Oficina de Farmacia tiene que garantizar su viabilidad empresarial”*.

¿Cómo valora el último proceso de concentración que se ha dado en la distribución con la creación de Bidafarma? *“Creo que la concentración puede ser beneficiosa por la generación de economías de escala que te ayudan a ser más eficiente”*, contesta. El presidente de Hefame se muestra de acuerdo en que *“posiblemente servirá para dinamizar el proceso de concentración en el sector”*. Añade que *“el sector de la distribución necesita empresas fuertes para afrontar con éxito los retos que tendrá que enfrentar en el futuro”*. Dentro de los procesos de concentración, defiende *“especialmente los que se hacen con la intención de preservar el modelo de farmacia y de la distribución cooperativa solidaria”*. ¿Viviremos en 2017 algún otro proceso de concentración? Dice que sería atrevido por su parte asegurar nada y que habrá que esperar. +