MANEL GONZÁLEZ BLASCO, GERENTE DE DISFARO

El objetivo de Disfaro es ser cercano y rápido con sus más de 2.500 clientes

DISFARO HACE UN BALANCE MUY POSITIVO NO SÓLO DEL ÚLTIMO AÑO, SINO DE LOS ÚLTIMOS SEIS. A PESAR DE QUE HAN SIDO TIEMPOS DIFÍCILES PARA LAS OFICINAS DE FARMACIA, EL DISTRIBUIDOR CATALÁN HA TENIDO UN CRECIMIENTO SOSTENIDO DE MÁS DEL 30%DE SUS VENTAS.

El pasado septiembre Disfaro celebró su 30 aniversario. **Manel González Blasco**, el *gerente* del distribuidor farmacéutico, se muestra muy satisfecho con el trabajo realizado, por contar con *"un amplio vademécum de medicamentos en continuo crecimiento "*y por continuar siendo *"líderes en distribución de productos de incontinencia en Cataluña".* Destaca que Disfaro se caracteriza por su trato cercano y de confianza. Además, añade que están contribuyendo en hacer llegar los medicamentos a las personas que los necesitan con la mayor brevedad de tiempo posible.

Disfaro cerró el ejercicio 2017 con una subida de las ventas de un 8% y logrando con éxito sus objetivos. El mayorista, que un año más ha aumentado su cuota de mercado, sigue creciendo en número de clientes, en número de referencias en su vademécum y en número de laboratorios. Durante el ejercicio 2017 Disfaro también ha incrementado la inversión en la optimización de procesos. *"Somos el único mayorista que no es ni cooperativa ni multinacional que opera en Cataluña con dos centros de distribución, uno en Vidreres (Girona) y otro en Sabadell (Barcelona)",* asegura González Blasco.

Recientemente, el distribuidor que opera en Cataluña ha adquirido una nave de 1.500 metros cuadrados contigua a sus instalaciones de Sabadell aumentando así el estock permanente. El objetivo de Disfaro es continuar siendo cercanos y rápidos con sus más de 2.500 clientes.

Con motivo de su 30 aniversario, Disfaro ha creado su propio departamento de Comunicación y Marketing y ha remodelado su imagen corporativa. También ha renovado su web, haciéndola más accesible, visual y adaptable a todos los soportes. Además, su gerente nos anuncia que próximamente, se pondrá en funcionamiento la intranet con catálogo online, con el fin de dar mejor servicio a sus clientes.

Sobre cómo debería ser la presencia digital de las Oficinas de Farmacia en un futuro a corto plazo; la idea de Disfaro es, antes de finalizar el año, terminar con las pruebas piloto de su digitalización y poner en marcha la intranet para sus clientes. De este modo, sus clientes tendrán mayor facilidad para realizar tareas administrativas relacionadas con la distribución, podrán hacer pedidos online y, por consiguiente, optimizar tiempo y recursos.

Disfaro ofrece formación específica a profesionales sanitarios y pone a disposición de laboratorios y clientes sus salas deformación para com-

partir conocimientos. Respecto a servicios que necesita más la farmacia española que den los distribuidores farmacéuticos, González Blasco manifiesta que *"lo esencial es dar en primer lugar un buen servicio, eficaz, sin faltas y de proximidad a las farmacias"*. Tras más de 30 años de experiencia en el sector, desde Disfaro proponen que las Oficinas de Farmacia, distribuidores, laboratorios y Administración revisen el servicio que se puede dar a las residencias geriátricas y centros asistenciales desde la distribución farmacéutica. El gerente defiende que *"los distribuidores tienen que seguir con el modelo solidario de distribución para que el medicamento continúe llegando a todas las Oficinas de Farmacia y pacientes, independientemente de si la farmacia es rural, semi-rural o urbana"*.

Hacer fácil el día a día

Los clientes de Disfaro valoran el servicio de proximidad, la eficaz atención al cliente, la resolución de consultas técnicas e incidencias y las jornadas de formación. *"Procuramos siempre facilitar el día a día del farmacéutico tanto para resolver dudas como entregando siempre los productos con puntualidad"*, sostiene González Blasco. Disfaro ofrece servicio de reparto dos veces al día y, asimismo, cubre urgencias, lo que les convierte en próximos y ágiles.

Al ser preguntado por cuál es el papel que está teniendo la distribución española para el buen desarrollo de la Oficina de Farmacia González Blasco afirma que *"un buen distribuidor tiene que pensar en el paciente de la Oficina de Farmacia. Por lo tanto, el distribuidor tiene que velar para hacer fácil el día a día de la Oficina de Farmacia para que el farmacéutico pueda dar la correcta atención farmacéutica a sus pacientes"*. Así, la distribución ha sido y sigue siendo un pilar importantísimo para la Oficina de Farmacia. Añade que, *"gracias a la distribución, se ha conseguido que la farmacia trabaje con menos stock por la proximidad del mayorista y la frecuencia de servicio en las entregas"*.

El gerente de Disfaro tampoco olvida que la distribución ha colaborado en la financiación de la farmacia en tiempos difíciles garantizando siempre que el cliente final tenga acceso a los productos. *"Disfaro pone facilidades para que haya un buen desarrollo en el sector ya que distribuimos sin pedido mínimo y sin recargos cooperativos, logísticos y administrativos"*, informa.

Abordamos con González Blasco los principales desafíos de la distribución farmacéutica. *"Hasta ahora, nos hemos encontrado con la concentración y las fusiones del sector. Hoy, el desafío es la entrada del e-commerce farmacéutico"*, reflexiona. Cree que hay que estar atentos, pero que no podrán ocupar el espacio de a distribución farmacéutica porque *"las grandes empresas del comercio online van a competir por precio, pero no podrán competir con el valor añadido del consejo del profesional sanitario"*.

Con todo, *"el mayor desafío es adaptarse continuamente a las condiciones cambiantes del mercado, que está en continua evolución, sin olvidar el principal objetivo que es el buen servicio focalizado en la salud y bienestar de los pacientes"*. Otro desafío que menciona es que hay que evolucionar para poder distribuir medicamentos innovadores, de diagnóstico hospitalario (DH), *"para que estos medicamentos puedan estar los más cerca posible del paciente por su comodidad a la hora de cumplir con el tratamiento"*.

Disfaro apuesta por la modernización incorporando talento joven adaptado al nuevo entorno digital y que sus valores coincidan con los del sector farmacéutico. *"Las nuevas tecnologías son decisivas para seguir creciendo, pero siempre manteniendo los valores más humanos y empáticos"*, subraya González Blasco.

La formación de sus trabajadores y la concienciación de la visión farmacéutica que aporta su equipo de dirección técnica es una de las claves de Disfaro. Dicho equipo trabaja a pie del almacén y de las zonas de carga y descarga siendo la base de todo buen proceso. González Blasco concluye que, si se proporciona a los trabajadores los conocimientos y aptitudes que se requieren se puede lograr un desempeño satisfactorio en la distribución farmacéutica y se puede obtener una buena productividad logrando un servicio de calidad que garantiza que el medicamento llegue al paciente con todas las garantías.

"El SEVeM supone un avance"

Preguntamos a Manel González Blasco qué está suponiendo el proyecto del Sistema Español de Verificación de Medicamentos (SEVeM), de la identificación única de medicamentos, para la distribución farmacéutica. No duda de que *"SEVeM supone un avance"*. A su juicio, el que cada medicamento posea un identificador único garantiza la calidad y la lucha contra la falsificación para dar seguridad total al paciente. Espera que, a la larga, los esfuerzos que se están llevando a cabo y el gasto económico que conlleva su implantación, *"sobre todo para la industria, pero también para la distribución y las Oficinas de Farmacia"*, el SEVeM sirva también *"para alcanzar la deseada supresión del cupón precinto, la trazabilidad completa hasta el paciente final para poder asegurar donde está el medicamento en caso de tener que actuar ante una retirada por alerta farmacéutica, y una integración con la receta electrónica"*. Este proyecto, que es *"muy positivo"*, está suponiendo un máximo esfuerzo para Disfaro.

¿La información que conlleva SEVeM favorecerá la adherencia? Contesta afirmativamente. Recuerda que, en la última jornada celebrada de Farmaindustria, la identificación única de los medicamentos, un nuevo escenario en los tratamientos, se concluyó que SEVeM favorecerá la adherencia a los tratamientos. *"Pensamos que lo ideal sería que, a largo plazo, se pudiera utilizar SEVeM para poder realizar estudios de fármaco epidemiología y poder obtener información útil para la mejora del sistema sanitario"*, aclara. También considera que será útil para estudiar los graves problemas de desabastecimiento en los que nos encontramos actualmente. Opina, en ese sentido, que *"no puede ser que en 2018 haya pacientes que no puedan acceder a sus medicamentos por desabastecimiento"*.