

# Herramientas tecnológicas para la gestión y la rentabilidad

EN ESTE MOMENTO DE TRANSFORMACIÓN Y RETOS PARA LA FARMACIA, LA BÚSQUEDA DE NUEVAS HERRAMIENTAS QUE LE APORTEN VALOR EN LA GESTIÓN Y EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE ES FUNDAMENTAL. LA ROBOTIZACIÓN Y EL SOFTWARE TIENEN SU PROPIO PAPEL PROTAGONISTA.

**P**odríamos decir que robotizar una farmacia se basa en sustituir las antiguas cajoneras o las estanterías del punto de venta por un robot farmacéutico, que nos acerque el producto al mostrador de una manera automática. Más allá de su funcionalidad, una de las principales ventajas de los sistemas automatizados es la reducción de costes y el aumento de





la eficiencia. Estas características se traducen en mayores márgenes para ventas adicionales, y en un crecimiento general, además de transmitir al paciente una moderna imagen profesional de máxima eficiencia.

Hay dos tipos básicos de robots: el dispensador, que saca el producto por medio de unos canales (como si fuera un vending), y el robot propiamente dicho, que extrae el producto por medio de un brazo que alcanza el producto y lo coloca en una cinta transportadora. El primero es más rápido, pero tiene una capacidad de almacenar un número reducido de referencias diferentes. El segundo es más lento, pero almacena muchas más referencias, y es bastante más caro.

Una vez tomada la decisión de instalar un sistema automatizado en una farmacia, se deben tener en cuenta varias consideraciones, cuyo fin último es mejorar la atención al paciente y garantizar el retorno de la inversión, ya que apostar por la modernización supone una importante inversión para cualquier oficina.

### Optimización

En primer lugar, entra en juego la labor de diseño, una fase enfocada a definir la solución más adecuada teniendo en cuenta la enorme cantidad de elementos que intervienen en la arquitectura interior de una oficina de farmacia robotizada.

En tanto que toda la operación se puede realizar desde el propio mostrador, podemos ubicar el robot alejado del punto de venta. Una de las ventajas del robot es precisamente ésta, no requiere que se sitúe en la misma planta donde se dispensa; hecho que indudablemente permite aumentar la superficie de la farmacia destinada a la venta, ya que se reduce el espacio de robotica necesario. Esta es una gran ventaja competitiva, al permitir optimizar al máximo la zona destinada a exposición de producto, un aspecto muy importante en tipologías de farmacias con locales pequeños. Por tanto, pueden ubicarse robots por debajo de la zona de venta (sótano) y por encima (plantas piso); así como en la misma planta donde se realiza la dispensación. El espacio que ocupa el robot depende del dimensionado del mismo, en función de la carga de dispensación que debe asumir. Asimismo, la zona circundante destinada al robot debe permitir la correcta carga del mismo y la perfecta ubicación de las cubetas de medicamento. La solución a estos aspectos se adapta a cada caso, siempre partiendo de la premisa de conseguir la máxima optimización del espacio de robotica.

En caso de ubicar el robot en altillos o plantas superiores, es necesario realizar, por parte de

un técnico competente, un estudio de la capacidad estructural de los forjados donde se apoyará la máquina. En caso que se precise, se pueden llegar a realizar refuerzos estructurales puntuales para garantizar la seguridad del edificio. Otro aspecto a tener en cuenta es el aislamiento acústico de la sala donde se ubica el robot, especialmente si éste colinda con viviendas ajenas a la actividad. Es recomendable aislar acústicamente estas habitaciones para evitar problemas de ruido aéreo.

### Ventajas de automatizar y renovar el diseño

No podemos negar que, al introducir esta tecnología en la farmacia y reformando la farmacia, daremos un paso hacia el futuro, apostando por hacer una inversión en eficiencia y eficacia en nuestro trabajo diario. Concretaremos ahora algunas de las principales ventajas.

Además de agilizar el trabajo, la automatización permite un control exhaustivo de las existencias, eliminando preocupaciones para que los profesionales puedan dedicar más tiempo a impartir atención de calidad. Con el diseño también podemos ofrecer un servicio cercano y personalizado, de esta manera los vínculos emocionales entre cliente y farmacia se ven reforzados, creando una atmósfera única que desemboca en una experiencia de venta más satisfactoria y en una mayor fidelización.

## EL SOFTWARE DE GESTIÓN DE FARMACIA NO SÓLO PERMITE AGILIZAR LAS TAREAS, SINO TAMBIÉN MANTENER EL CONTACTO CON LOS PROVEEDORES



Apotheka

Otra gran ventaja es que al poder anticipar la cantidad exacta de productos que se necesita en cada momento, el stock se ve eficientemente reducido, cediendo espacio a otros artículos para así poder contar con la máxima oferta. Finalmente, los sistemas automatizados e inteligentes se ven reflejados en la satisfacción del paciente: gracias al robot, puede encontrar en su farmacia los productos que necesita y el servicio cercano que busca.

Por otra parte, las repentinas afluencias masivas en una farmacia son el ambiente de trabajo perfecto para ciertos robots inteligentes. Durante los picos de flujo de pacientes, gracias a un proyecto de automatización adecuado se puede atender a más personas en menos tiempo. Los robots del siglo XXI permiten a la farmacia funcionar con una dinámica de trabajo más relajada y optimizada, permitiendo en última instancia incorporar nuevas líneas de negocio a la farmacia.

La gestión de las caducidades es otra gran ventaja de la robotización. En una farmacia, la fecha de caducidad es un aspecto crucial, tanto que tres meses antes de que un producto caduque debería estar fuera de circulación. Comprobar producto a producto de manera manual la caducidad es perder un tiempo que la mayoría de las farmacias no tienen. Al robot se le puede decir la fecha de caducidad

## LOS ROBOTS DEL SIGLO XXI PERMITEN A LA FARMACIA FUNCIONAR CON UNA DINÁMICA DE TRABAJO MÁS RELAJADA Y OPTIMIZADA

de cada medicamento. Si hay dos medicamentos idénticos, elegirá siempre aquel que tenga menos tiempo de vida por delante, y lo hará en centésimas de segundo.

### La gestión

Es obvio que, durante los últimos años, se han dado pasos de gigante para ayudar a las empresas en temas de gestión. Se han desarrollado programas que permiten rentabilizar esfuerzos y aumentar la competitividad. Uno de los sectores que están apostando por la informatización de las tareas es el farmacéutico. El software de gestión de farmacia no sólo permite agilizar las tareas, sino también mantener el contacto con los proveedores, gestionar las tarjetas sanitarias o controlar las recetas por bloques.

Estamos hablando de unas herramientas muy sencillas, eficaces e intuitivas. El objetivo, como decimos, es aumentar al máximo la rentabilidad de la oficina de farmacia controlando en todo momento los resultados. Esta gestión optimizada permite por ejemplo que se generen automáticamente pedidos a los proveedores. Es decir, cuando el sistema detecta que se está agotando el stock de determinado producto, de forma automática lo solicita a la empresa proveedora del mismo. Este software de gestión de farmacia permite también realizar una comparativa entre los distintos proveedores por los que se puede optar para tomar la decisión más ventajosa y competitiva.

Los programas de gestión aplicados al sector farmacéutico permiten dispensar recetas electrónicas o registrar los movimientos diarios de medicamentos. Además, elaboran estadísticas e históricos de ventas. Algunos de estos programas incorporan un módulo de ventas cruzadas para ayudar a los empleados de una farmacia a utilizar esta técnica. ¿En qué consiste? Se la conoce también como venta aconsejada y se trata de vender productos complementarios a los que determinado cliente consume o pretende consumir. Es una técnica que además de aumentar los ingresos, en este caso de la farmacia, refuerza la fidelización de los clientes al notar que reciben un trato más individualizado. Pues bien, este tipo de software para farmacias ayuda a implementar esta técnica. Lo que hace es, en el momento de la dispensación, aportar determinada información sobre el usuario de la que se puede valer el farmacéutico. Datos de gran valor para gestionar la venta cruzada. Estos programas nos permiten además controlar y solventar las incidencias que se puedan producir con los clientes. Siempre respetando la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), teniendo en cuenta que suele manejarse información sensible relativa al estado de salud de los usuarios. Las funcionalidades de muchos de estos programas permiten

controlar de forma fehaciente a los pacientes polimedcados, y hacer recomendaciones en función de los síntomas que describa el usuario al farmacéutico. Unas herramientas tremendamente útiles que agilizan muchísimo la tarea para ofrecer, en definitiva, un servicio más eficiente.

### Desafíos

A medida que la industria del cuidado de la salud continúa creciendo en tamaño y complejidad, la gestión de una farmacia se ha vuelto cada vez más difícil y competitiva. A pesar de la reducción de los márgenes de beneficio, se espera que los farmacéuticos sean capaces de ofrecer conocimientos, asesoramiento y garantizar un excelente servicio de atención al cliente, a la vez que se adhieren a normas complejas y siguen impulsando la rentabilidad. Para ello, muchos buscan un software para farmacias que les ayude a llevar a cabo sus operaciones diarias. Los desafíos son a menudo grandes para los farmacéuticos, ya que tienen una serie de responsabilidades, entre ellas:

- Gestión de múltiples equipos.
- Trámites administrativos.
- Racionalización de los flujos de trabajo.
- Gestión de inventario.

Con una gran cantidad de funciones, el software para farmacias entra dentro de la categoría más amplia de software para minoristas, y puede permitir a los establecimientos simplificar y automatizar los flujos de trabajo para mejorar la eficiencia y ayudar a mantener el ritmo de la competencia.

## SE ESTIMA QUE EL NÚMERO DE FARMACIAS AUTOMATIZADAS EN NUESTRO PAÍS SUPERA LAS 1.500

La mayoría de los programas para farmacias ofrecen las mismas características y funcionalidades que una solución de punto de venta (TPV), pero también incluyen características

que se especializan en el ámbito farmacéutico:

- *Pedidos automáticos.* Esta función permite a las farmacias realizar pedidos a la distribución de medicamentos, en función de la demanda de los clientes durante un período específico.
- *Lectura de códigos de barras.* Se garantiza la precisión de los precios y el seguimiento de etiquetas a través de la lectura de códigos de barras, a la vez que se evitan los errores humanos asociados a la introducción manual de datos.
- *Receta electrónica.* Mediante esta opción, las farmacias pueden despachar recetas electrónicas.
- *Administración de inventario.* Esta función permite a las farmacias optimizar y administrar los niveles de inventario mientras se minimizan los costes al asegurarse de que sólo se encuentren los medicamentos necesarios.
- *Terminal Punto de venta (TPV).* Ayuda a los vendedores a atender clientes y procesar pagos. Garantiza que las cajas cuadren, ajusten el inventario e impriman los recibos.
- *Informes.* Los módulos de generación de informes pueden darnos una foto sobre la venta de productos y enviar notificaciones automáticas si los niveles de inventario descienden a un cierto nivel. Esta característica también analiza el desempeño del negocio, mediante la monitorización de métricas específicas como los niveles de inventario, la eficiencia operativa y los niveles de satisfacción del cliente, ofreciendo herramientas para mejorar la atención farmacéutica, el consejo profesional y la venta cruzada. +

## LA GESTIÓN DE UNA FARMACIA SE HA VUELTO CADA VEZ MÁS DIFÍCIL Y COMPETITIVA