

JAVIER LÓPEZ, DIRECTOR GENERAL DE HEFAME

“Ya somos el referente en servicios digitalizados. ¿Quién dice que no estamos preparados?”

LA ERA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DIGITAL HA IMPACTADO EN LA FARMACIA COMUNITARIA, PROPICIANDO UN NUEVO TIPO DE PACIENTE MUCHO MÁS DIGITAL. LA CLAVE DEL ÉXITO PASA POR ADAPTARSE A SUS NECESIDADES, CON UNA NUEVA MANERA DE PENSAR Y HACER LAS COSAS.

Tal acontecimiento supone para las farmacias un cambio cultural de integración en la tecnología, ya que los nuevos clientes acceden por la red para demandar servicios de salud y para realizar la compra de productos de parafarmacia y OTC.

Hablamos con **Javier López**, director general de Hefame, sobre los retos que enfrenta la farmacia y la distribución en este contexto, y comienza planteando una pregunta. “¿Están nuestras farmacias preparadas para adaptarse al nuevo perfil de consumidor que entra día a día en su farmacia? Más informado, más necesitado de información actualizada y muy preocupado por todo lo que se refiere a su salud. Los datos actuales aseguran que solo un 13% de las farmacias de España cuenta con una web, y solo un



5,3% cuenta con un portal de venta. Las farmacias necesitan adaptarse a este proceso de transformación digital, y desde Hefame hemos apostado por ayudarles ofreciendo los mejores servicios y herramientas a través de nuestro modelo de farmacia F+.

En la actualidad, Hefame ya está apoyando una red de farmacias "inteligentes" donde las oficinas de farmacia y los pacientes están interconectados. F+ es un nuevo concepto de farmacia, un modelo de gestión integral que impulsa una gran variedad de servicios, orientados a ayudar a las farmacias a acercarse al consumidor final y a adaptarse a las nuevas tecnologías.

Plataforma propia

Dentro de esa variedad de servicios, nos recuerda el presidente, destaca de forma muy especial F+ online, la primera plataforma e-commerce que permite a las farmacias crear su página web, bajo el paraguas de un proyecto común de gran alcance. "www.fmasonline.com

se consolida como uno de los mayores portales de comercio electrónico del sector farmacéutico. Nuestro objetivo principal era sumar farmacias a nuestro proyecto, con el fin de tejer una amplia red de profesionales, que den el mejor servicio de venta online a través del modelo "click & collect", recogiendo el pedido en farmacia en pocas horas de forma gratuita, o si lo desea el cliente, entregando a domicilio. Contamos ya con más de mil webs de farmacias a las que se llega a través de un único portal, fmasonline.com. El cliente realiza el pedido accediendo a un catálogo de más de 13.000 artículos de parafarmacia, luego es redirigido a la farmacia que elija, beneficiándose de la capilaridad de las farmacias a lo largo y ancho de España. La compañía aprovecha su red logística para poder servir los productos en pocas horas".

Además de este acceso sencillo a la venta online, Hefame también pone a disposición de los farmacéuticos una completa plataforma que permite gestionar los distintos servicios, y a la vez facilitar al máximo las comunicaciones con los clientes. La plataforma F+ integra toda la información de cada paciente, tanto de salud, como de participación en el club de fidelización y en el resto de servicios. "Dentro del servicio F+ Salud, y para beneficio del propio paciente, la farmacia realiza un seguimiento pormenorizado de los principales parámetros de salud de sus pacientes. El respaldo científico y seguimiento del programa F+Salud está avalado por SEFAC. Y para que la conexión farmacia-paciente sea integral, la plataforma se conecta con la app F+, que está a disposición de los usuarios, por lo que los pacientes también pueden acceder en tiempo real a todos sus datos personales y de salud, además de otros servicios como chat, eventos o promociones", manifiesta satisfecho López.

Competencia

En un mercado tan competitivo y global como es Internet, con cada vez más posibilidades para el consumidor de estudiar, elegir y buscar la mejor oferta a la hora de realizar sus compras, diferenciarse y ofrecer un valor añadido resulta fundamental para sobrevivir.

En este contexto, el presidente de Hefame reflexiona que la manera de enfrentar a los nuevos competidores es "ofreciendo a nuestros consumidores 3 grandes ventajas que nos diferencian frente a cualquier

proyecto de venta online: más de 1.000 farmacias donde recoger sus pedidos (cercanía), la logística de un gran distribuidor farmacéutico como Hefame (entrega de producto rápida y eficiente) y la credibilidad de más de 1.000 profesionales farmacéuticos. La experiencia de compra de los clientes es espectacular".

Con respecto a la polémica generada en el sector ante el auge de iniciativas, por parte de algunas empresas, de hacer entrega de medicamentos a domicilio, únicamente manifiesta que es necesario comprobar que esas empresas cumplen la ley, y que por lo tanto son capaces de garantizar que los medicamentos llegan al paciente de forma adecuada, según marca la normativa europea relativa a las buenas prácticas de la distribución (GDP).

Por lo que se refiere a una posible unión de toda la distribución farmacéutica en torno a una plataforma online única que les permita competir con unas mejores condiciones, opina que "nuestro deber es dotar a las farmacias de

soluciones para que puedan ofertar sus productos y servicios a los consumidores finales en este nuevo canal. Nosotros ya hemos hecho los deberes. La inversión tecnológica realizada en estos últimos 4 años, partiendo de esta premisa, ha sido muy importante. Hemos integrado todos nuestros sistemas tecnológicos, tanto de información como logísticos, para que la experiencia del consumidor final en su farmacia sea excelente. Toda esta "inteligencia" la hemos puesto ya a disposición de todos nuestros socios,

creando una red de farmacias inteligente. Nuestros socios tienen acceso directo a la información de cada paciente, sus hábitos de compra física y online, datos de salud,y además, ofrecen una aplicación móvil para que sus pacientes puedan acceder en

tiempo real a datos sobre su salud, consejos, novedades, ofertas, servicios disponibles, chat, eventos, y por supuesto para que puedan comprar online a su farmacia de forma cómoda, rápida y fácil".

Herramientas

Con estos deberes hechos, como manifiestan desde Hefame, son numerosas las estrategias que ofrecen a sus farmacias asociadas para conquistar su parte del mercado online. Además, López insiste en que "a día de hoy, Hefame ayuda ya a la farmacia que no dispone de medios necesarios a dotarse de la tecnología necesaria. Ya somos el referente en servicios digitalizados. ¿Quién dice que no estamos preparados? Con F+ ya estamos dando todas las herramientas necesarias al farmacéutico para que pueda competir en un mercado muy competitivo, desde el punto de vista tecnológico y muy orientado a poner en el centro al paciente".

Este foco en el paciente y en sus necesidades, además del valor añadido que aporta el consejo y el conocimiento farmacéutico, debe ser aprovechado también por las farmacias para atraer clientes del mundo online a su farmacia física, aprovechando los flujos compartidos entre ambos universos. Tal y como recuerda el presidente, "en un modelo como el nuestro, en el que nos apoyamos en más de 1.000 farmacias, damos razones a los consumidores para que, si deciden comprar por Internet, vayan a por el producto a la farmacia física: es más barato al no existir gastos de envío, más rápido, y te atiende un sanitario para satisfacer cualquier duda sobre los productos". +

"LAS FARMACIAS NECESITAN ADAPTARSE A ESTE PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, Y DESDE HEFAME HEMOS APOSTADO POR AYUDARLES"



grupo HEFAME