

CARLOS COVES, PRESIDENTE DE GRUPO HEFAME

# Grupo Hefame no sólo ha conseguido sus objetivos, sino que ha ido a más

GRUPO HEFAME SE HA CONSOLIDADO COMO UNA EMPRESA TOTALMENTE VANGUARDISTA EN EL IMPULSO DE DESARROLLOS DIGITALES, TANTO PARA LA FARMACIA COMO PARA EL TRABAJO INTERNO DE LA EMPRESA. OTRA GRAN APUESTA ES LA CONSTRUCCIÓN DE UN NUEVO ALMACÉN EN VALENCIA.



Para Grupo Hefame, 2019 fue, tal y como nos cuenta **Carlos Coves**, su presidente, un "buen año". Incrementó ligeramente su cuota de mercado, y logró una facturación superior a los 1.380 millones de euros, que también es una mejora respecto a 2018. El presidente admite que los resultados han superado todas las previsiones de la Cooperativa: "No sólo hemos conseguido nuestros objetivos, sino que hemos ido a más", afirma. El pasado ejercicio, Hefame consolidó su posición como tercera cooperativa de distribución farmacéutica del país, y desde 2014 ha aumentado su facturación un 24,89% (275 millones), y su cuota de mercado en un 14%, situándose hoy en el 11,04%. A la hora de destacar los proyectos más interesantes que la Cooperativa ha llevado a cabo, su presidente se centra en dos ámbitos: el tecnológico y el logístico: "En el tecnológico, sin duda, nos hemos consolidado como una empresa totalmente vanguardista en el impulso de desarrollos digitales, tanto para la farmacia como para el trabajo interno de la empresa", manifiesta Coves. Disponer de avanzada tecnología permite a Hefame ayudar a las farmacias a acometer, con todas las garantías, su transformación tecnológica, que es uno de sus principales retos. "La implantación del CRM más avanzado del mercado; la expansión de nuestro modelo de farmacia

## La venta de mascarillas subió en los primeros días de crisis sanitaria un 5.000%

El desabastecimiento es algo de lo que se ha hablado largo y tendido en momentos muy puntuales de la crisis sanitaria derivada del Covid-19, sobre todo al principio: *“Es lógico que se produjera una situación de desabastecimiento porque, de la noche a la mañana, el mundo necesitaba enormes cantidades de un artículo que hacía pocos días sólo utilizaba un porcentaje muy pequeño de la población”*, apunta Carlos Coves. El presidente remarca que la venta de mascarillas subió en los primeros días un 5.000% y que siguió aumentando progresivamente de manera exponencial a lo largo de la crisis. *“Eso fue algo que la industria no podía prever y para lo que no estaba preparada, y las distribuidoras, igual que las farmacias, fuimos víctimas de una situación de la que ninguno éramos responsables. Durante los primeros momentos, se produjo un estado de incertidumbre, inseguridad, e incluso malestar, por no poder atender la demanda de la población, a la que todos los agentes de la cadena de suministro tuvimos que hacer frente”*, recuerda el presidente de Grupo Hefame. En su caso, se estableció un procedimiento de distribución equitativo para sus farmacias, entre las que intentaron repartir el escaso producto que les entraba con la mayor equidad. La situación provocó una reacción de la industria, *“que pronto intentó atender las necesidades del mercado, y trajo consigo también la aparición de proveedores ajenos al sector que vieron en este desabastecimiento la oportunidad de hacer negocio”*. Grupo Hefame se propuso, en todo momento, cumplir la legislación y observar las normas de calidad de los proveedores, aun a riesgo de disponer de menos material, pero logró que sus farmacias dispusieran en todo momento *“de artículos autorizados y fiables, de calidad y a precios adecuados”*.

*F+, totalmente digitalizada; la implementación de nuestra plataforma f+online para la venta digital, que está permitiendo a las farmacias incrementar sus ventas de manera exponencial; la diversificación de la oferta, con el fortalecimiento de líneas como la Veterinaria, son algunos ejemplos de los importantes proyectos que hemos acometido”*, enumera el presidente. Otra gran apuesta de Grupo Hefame es la construcción de un nuevo almacén en Valencia, que ya se encuentra en una fase muy avanzada y que estará en funcionamiento en el segundo semestre de 2021: *“Las nuevas instalaciones se convertirán en nuestro segundo centro regulador en España y nos posibilitarán concentrar nuestras operaciones en la provincia de Valencia. Es un proyecto a la altura de las demandas de las farmacias del siglo XXI, que incluye los automatismos más modernos en logística de medicamentos, y que supondrá una inversión cercana a los 22 millones de euros”*, comenta. Añade que, en el último lustro, la Cooperativa ha logrado mejorar sensiblemente sus indicadores y que ha pasado de los ocho centros logísticos que tenía en 2014 a trece en 2019; de 54.000 metros cuadrados dedicados a la logística a más de 66.500; de 127 millones de unidades vendidas en farmacias a 155 millones, y de 38.000 referencias en ese año a casi 100.000 en 2019.

## El mejor modelo de distribución

El modelo de distribución farmacéutica de Grupo Hefame es el cooperativo. *“Nosotros entendemos que es el que mejor responde a las necesidades de los farmacéuticos, porque no se basa en la búsqueda de beneficios sino en la búsqueda del bien común de todos los socios, que son cooperativistas y propietarios de la empresa”*, subraya Carlos Coves. El presidente de Hefame sostiene que el modelo cooperativo es solidario y tiene como finalidad cubrir las demandas de las farmacias y adaptar los recursos a sus necesidades para que éstas, a su vez, puedan prestar el mejor servicio a sus pacientes y a la sociedad. Coves insiste en que, al no tener un fin lucrativo, *“la cooperativa se centra en lo que es realmente importante, y eso convierte a este modelo en el mejor para un servicio como el farmacéutico, que tiene una profunda vocación sanitaria”*. ¿Cómo se han enfrentado al Covid-19? Todas las medidas que ha puesto en marcha Grupo Hefame para afrontar la crisis han estado dirigidas a conseguir tres objetivos: mantener el servicio a las farmacias de manera óptima, con el fin de que pudieran atender a la población adecuadamente; preservar la salud de los trabajadores, que son su principal capital y la garantía del objetivo anterior, y ayudar a la sociedad en la medida en que fuera posible. *“La anticipación fue la clave para lograr nuestros retos porque nos permitió estar preparados cuando llegó a nuestro país la pandemia”*, reflexiona. La Cooperativa trabajó con previsión y desde el primer momento su comité de crisis empezó a diseñar las estrategias que debían poner en marcha para afrontar con éxito los peores momentos. *“Así, rápidamente adoptamos las medidas que nos han permitido garantizar la actividad logística y la seguridad de nuestros empleados durante todo este tiempo”*, comunica. Entre esas medidas estuvo ajustar los servicios a dos, de forma temporal y como medida preventiva, lo que permitió garantizar la mejor atención a las farmacias en esas difíciles circunstancias. Asimismo, se implantó un protocolo muy riguroso para evitar posibles contagios en sus instalaciones, que incluyó la toma diaria de temperatura, habilitación de una sala blanca, aislada, para evitar el intercambio con personas ajenas al servicio, así como el acceso restringido al almacén. Otras iniciativas fueron implementar el teletrabajo, que Hefame puso en marcha en horas gracias al esfuerzo que lleva años realizando para estar a la vanguardia tecnológica y digital, y colaborar con las organizaciones no gubernamentales, hospitales, residencias de mayores e instituciones públicas para ayudar a cubrir las necesidades de la población más vulnerable. Precisamente, su apuesta total por la tecnología y la digitalización está dando a sus farmacias unos resultados extraordinarios: *“Llevamos años apostando por la digitalización y por la optimización de los servicios de las farmacias a los pacientes. En este proceso hemos avanzado mucho, y nuestros socios han logrado un grado de conocimiento y de fidelización del cliente que está siendo muy positivo para ambos, profesionales sanitarios y pacientes. En 2019 impulsamos el proyecto de Farmacia F+, que es un concepto de farmacia completamente innovador que integra todos los servicios digitales que necesitan nuestros socios. Este modelo permite al farmacéutico tener una visión integral y automatizada de sus pacientes, a quienes puede ofrecer un servicio personalizado, lo que supone una ventaja enorme porque refuerza extraordinariamente la relación de confianza y proximidad entre ambos”*, aboga Coves. Además, el presidente confirma que los clientes-pacientes de las farmacias de Grupo Hefame disponen de una aplicación multiservicio con la que efectúan el seguimiento de todos sus parámetros de salud, como los registros de tensión, nivel de glucosa, ritmo cardíaco o incluso chatear con su farmacéutico: *“Esto les proporciona esa sensación de seguridad y tranquilidad que es tan importante en la relación de cualquier persona con su farmacéutico”*, sostiene. +