

“Nos gustaría poder decir que somos la farmacia de las farmacias”

ANTE UN FUTURO INMEDIATO DE CAMBIOS ACELERADOS PARA TODOS LOS SECTORES, EL GRUPO COOPERATIVO DE DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA APUESTA POR PROYECTOS DE INNOVACIÓN COLABORATIVA.



Fernando Echeveste

Si hay una opinión unánime sobre 2020 es que ha sido un año distinto y complicado. Pero también, un año “que ha puesto de manifiesto que farmacia y distribución están ahí para garantizar el acceso a los medicamentos a toda la ciudadanía”. Así lo cree también **Fernando Echeveste**, presidente del Grupo Unnefar, quien señala cómo ha puesto a prueba la capacidad de reacción y de adaptación de las empresas. No obstante, “con trabajo y esfuerzo consideramos que lo hemos conseguido”.

La adaptación ha sido total. “Al teletrabajo, a los turnos, a cambios en las pautas de prescripción y consumo, a comprar en mercados nuevos, especulativos, internacionales. A validar certificados de nuevas categorías de productos, etc.”, enumera Echeveste. En cuanto a cifras, suena que han mantenido la facturación, con leve crecimiento, con un gran pico en el confinamiento y una caída sostenida el resto del año.

En este sentido, asegura que se ha notado un descenso en el

consumo, especialmente en los 'productos de invierno'. Y ha aumentado la compra online, es decir, se ha acelerado el aumento. *"Obviamente, esto se mantendrá. Y en el sector debemos tenerlo en cuenta. Adaptarnos pronto a esta circunstancia"*, remarca el presidente.

Acerca de cómo lo han afrontado desde el grupo, asume que *"siempre se pueden hacer mejor las cosas"*, especialmente vistas con perspectiva, si bien se siente *"muy orgulloso"* de cómo el sector ha afrontado la pandemia.

Conectados con la farmacia

Ahora bien, de cara al futuro, el entorno se presenta con cambios acelerados, motivo por el cual, manifiesta, *"debemos estar atentos y preparados para, más que nunca, estar conectados por la farmacia y atendiendo las necesidades de los socios farmacéuticos"*. En este sentido, agrega, *"nuestra apuesta por proyectos de innovación colaborativa es firme. Iniciativas que, poniendo en el centro a la farmacia, faciliten la participación de todos los agentes del sector que compartan la visión de la farmacia del Grupo Unnefar"*.

"EN UN ENTORNO DE CAMBIO ACELERADO, DEBEMOS ESTAR ATENTOS Y PREPARADOS PARA, MÁS QUE NUNCA, ATENDER A LAS NECESIDADES DE LOS SOCIOS FARMACÉUTICOS"

Tampoco está de más valorar qué lecciones ha aprendido el sector farmacéutico de esta pandemia. En general, *"creo que esta circunstancia ha puesto de manifiesto la importancia del sector y el buen funcionamiento del modelo actual. La industria, la distribución y la farmacia han conseguido que el impacto de la pandemia no alterara el servicio al ciudadano. La prestación farmacéutica se ha mantenido de forma muy similar a la de siempre"*, apunta Echeveste.

Y la coordinación de las Administraciones, *"al máximo nivel"*, con las empresas privadas y los centros de investigación: *"Parece que han conseguido que podamos contar con varias vacunas en tiempo récord, garantizando el acceso universal e igualitario entre países"*. En este sentido, continúa, *"también la regulación del modelo actual de sector se ha mostrado imprescindible para garantizar la salud universal, el acceso de todos los ciudadanos a los fármacos en iguales condiciones"*.

En el caso del Grupo Unnefar, los ejes principales para 2021 continuarán siendo la innovación colaborativa, la apuesta por la tecnología para potenciar la digitalización de la farmacia, y una evolución de la tradicional cartera de servicios para adaptarse al ritmo y las necesidades de cada farmacéutico, según enumera su presidente. *"Hemos diseñado y desarrollado soluciones que se basan en herramientas que la farmacia puede utilizar de forma muy sencilla, cuentan con el apoyo de talleres de formación práctica y, para quien lo prefiera, con opción de asistencia 'llave en mano'"*, concreta. De la misma forma, apuestan por *"Soluciones Cruzfarma. Para cuidar la salud de tu farmacia"*. *"Al igual que el farmacéutico cuida la salud de los ciudadanos, desde el grupo cooperativo trabajamos para ayudarles a que cuiden también la salud de su farmacia. Proponemos hacer un chequeo basado en indicadores clave, establecer un diagnóstico, marcar las prioridades y plantear las acciones indicadas para mejorar*

o mantener su salud. Y, además, recomendamos otros hábitos saludables para darle continuidad y afianzarla", expone el presidente. A su modo de ver, las farmacias aportan a los pacientes un sinfín de soluciones basadas en la profesionalidad, la cercanía y el consejo que tan *"acertadamente"* recoge el lema *"Consulte a su farmacéutico"*. *"Las cooperativas también aportan a las farmacias soluciones ante alguna de las dificultades a las que diariamente se enfrentan. Por ello nos gustaría poder decir que somos la farmacia de las farmacias. Y poder reivindicar para nosotros el lema de 'Consulte a su cooperativa', más allá de la pura compra de productos y servicios"*.

El reto de la digitalización

Además, recientemente han lanzado una plataforma para acercar el consejo del profesional farmacéutico al ciudadano, canalfarmaciaonline.com. *"Es un proyecto abierto a todo el sector de la distribución farmacéutica en el que ya participan las farmacias socias de fedefarma y Grupo Unnefar. Ambas cooperativas han apostado por canalfarmaciaonline en un contexto en el que uno de los retos de la farmacia está en la digitalización para adaptarse y dar respuesta a un entorno en el que la tendencia de uso del canal online está al alza"*, sostiene.

El objetivo principal es acercar el consejo profesional farmacéutico al ciudadano a través del canal online y garantizar que este recibe información de salud fiable también en internet. *"Nos dirigimos al consumidor final, buscando posicionar el canal farmacia mediante sus atributos diferenciales: confianza y profesionalidad en el consejo de salud y asegurar que el ciudadano recibe un consejo adecuado y de calidad"*.

Así, se ofrecen contenidos de interés sobre consultas habituales, estacionales y tendencias, creados por farmacéuticos y otros profesionales de la salud. Además, dispone de un buscador que facilita al consumidor encontrar su oficina de farmacia según su necesidad: ubicación, especialidad, servicios y horarios. *"Con ello, además de acercar este servicio al usuario, se refuerza el tráfico a la oficina de farmacia y la omnicanalidad de la misma"*, relata el presidente. Sobre el futuro de esta teleasistencia, la opinión de Echeveste es que la tecnología nunca podrá sustituir a la relación interpersonal, pero facilita, *"más que nunca en circunstancias como la que vivimos"*, el acceso al consejo farmacéutico, *"poniendo en valor el papel del profesional no solo detrás del mostrador, sino también a través de soluciones digitales"*.

Por tanto, considera que la telefarmacia y la telemedicina, pese a haber llegado abruptamente por el Covid-19, *"han llegado para quedarse"*, así que *"tendremos que acostumbrarnos a las herramientas tecnológicas, como ya sucede en el ámbito de la formación, las reuniones o encuentros profesionales"*. No obstante, matiza, *"confiemos en que, cuando se pueda retomar una cierta normalidad, convivan con naturalidad la presencialidad y el entorno online"*.

Para finalizar, el presidente hace una reflexión sobre el leitmotiv de la compañía: *"Desde Grupo Unnefar apostamos por el modelo de trabajo basado en la innovación colaborativa, 'Conectados por la farmacia', la base de trabajo interna, abierta a todo el sector y la sociedad, y que se resume en el lema 'Conectamos proyectos, conectamos personas'"*.

En 2020, añade, *"nos hemos focalizado en el proyecto e-farmacia, que, en un primera fase, ha trabajado para dotar a cada farmacia de herramientas que faciliten el acceso al entorno online y permitan una comunicación digital con los pacientes y clientes de su farmacia"*. El reto de ahora en adelante es *"permitir al paciente que tenga acceso en el entorno online de consejos de salud fiables y otros servicios de la farmacia"*. +