

JAVIER CASAS, DIRECTOR GENERAL DE ALLIANCE HEALTHCARE ESPAÑA

“El tándem distribución - farmacia comunitaria ha sido fundamental para poder librar la lucha contra la pandemia con más fuerza y eficacia”

LA DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS, EL REFORZAR LA CAPACIDAD LOGÍSTICA Y LA RÁPIDA ACELERACIÓN DE LA DIGITALIZACIÓN EN LOS PROCESOS SON ALGUNOS DE LOS RETOS A LOS QUE SE HA ENFRENTADO EL SECTOR DURANTE EL COVID-19 Y HAN SIDO SUPERADOS CON ÉXITO.

El 2020 ha sido un año de muchísimos retos para la distribución farmacéutica. “La pandemia nos ha colocado en un escenario muy complejo y radical. Hemos tenido que adaptarnos a una realidad totalmente desconocida para todos, apostando, así, por nuevos productos, hábitos de consumo muy diferentes, e, incluso, por métodos de compra inéditos hasta el momento”, recuerda **Javier Casas**, director general de Alliance Healthcare España. Durante este tiempo “tan delicado”, todos los profesionales que componen la comunidad farmacéutica “han demostrado ser un pilar esencial para la salud de las personas, incluyendo a los empleados de Alliance Healthcare, que han puesto todo su empeño en seguir cubriendo las necesidades sanitarias de la población”, asegura.



Pese al buen hacer, aún desconocen si han logrado alcanzar los objetivos que tenían previstos para el ejercicio anterior, puesto que el año fiscal de la compañía se cierra en agosto. Sin embargo, Casas resalta que *“nos hemos encontrado con un año lleno de inversiones importantes gracias, entre otros logros, a la consolidación de marcas como Alvita, dedicada a la comercialización de productos para el cuidado e higiene personal; o al crecimiento de Alphega Farmacia, la red de farmacias que ofrece el mejor consejo y servicio a sus pacientes mediante el asesoramiento y la generación de nuevas herramientas asistenciales. Alphega Farmacia ha conseguido alcanzar ya la cifra de 1.000 farmacias en todo el territorio”*.

La apuesta “indispensable” por la telemedicina

Además, en una situación en la que la digitalización de los procesos se presentaba como algo *“indispensable”* para pacientes y farmacéuticos, *“Alphega Salud ha sido uno de los proyectos más importantes, ya que se trata de una apuesta total por la telemedicina”*, manifiesta el directivo. Mediante esta aplicación, que, a su juicio, *“ha puesto en valor la marca Alphega”*, los pacientes han podido realizar videoconsultas con profesionales sanitarios y médicos especialistas sin necesidad de salir de casa. *“El médico prescribe el tratamiento y el paciente puede acercarse a su farmacia de confianza, donde le facilitarán el producto y le podrán hacer el seguimiento necesario”*, explica.

Por otro lado, *“hemos incorporado un nuevo almacén en Cataluña, y también hemos reforzado nuestra capacidad logística para facilitar la distribución de vacunas Covid-19”*, algo que *“ha sido un reto, pero también una gran esperanza”*. Asegura Casas que *“hemos tenido que adaptarnos a las necesidades de cada vacuna, ya que cada una de ellas requería de unas condiciones de acondicionamiento muy específicas, y eso condicionaba claramente la logística de transporte para distribuir las bajas temperaturas que necesitan muchas de ellas para su correcta conservación son un claro ejemplo de ello”*.

La distribución farmacéutica, no obstante, *“ha demostrado estar a la altura de una situación muy complicada, al principio con la distribución de productos esenciales durante la lucha contra el Covid-19, y después con la distribución de las vacunas”*. *“El proveedor de servicios logísticos orientados al sector farmacéutico Alloga ha desempeñado un rol muy relevante a la hora de garantizar esa distribución segura y eficaz de las vacunas, y todos sus trabajadores e infraestructuras llegan muy preparados para seguir dando respuesta a este gran reto”*, agrega al respecto.

Otro de los aspectos importantes a su juicio es que en los titulares de los medios se ha presentado a la farmacia como un establecimiento *“esencial”* durante toda la pandemia, al tiempo que a sus profesionales como luchadores de primera línea. *“El tándem distribución - farmacia comunitaria ha sido fundamental para poder librar esa lucha con más fuerza y eficacia y, gracias a esa unión, hemos sido capaces de acercar a*

los ciudadanos aquellos productos indispensables para su salud durante la lucha contra la pandemia, ya que durante todo ese período no podemos olvidar que las habituales necesidades sanitarias pre-Covid de la población aún seguían estando presentes”, subraya.

Asimismo, considera Casas que *“se ha demostrado la necesidad de implicar a la farmacia comunitaria, y eso que todavía tenemos mucho margen de mejora en ese ámbito”*. En un momento en el que el colapso sanitario ha sido *“muy evidente”*, argumenta, el papel de la farmacia ha adquirido más importancia que nunca *“con tal de intentar reducir precisamente esa saturación”*. *“Todo el sector se ha volcado para colaborar y aportar su granito de arena en favor de los centros sanitarios, pero también de la propia población. Por lo que todos los agentes sanitarios tenemos que seguir colaborando y estableciendo sinergias en pro de la salud de la ciudadanía”*, señala.

Las lecciones aprendidas

Bajo su punto de vista, de hecho, *“la pandemia ha cambiado nuestra sociedad de arriba a abajo y la farmacia comunitaria es tan solo un pequeño ejemplo de ello, ya que esta tendencia ha venido claramente para quedarse”*. Recuerda que la farmacia se ha implicado *“muchísimo”* realizando entregas a domicilio y seguimiento farmacoterapéutico en el hogar del paciente si era necesario. *“El paciente se ha convertido en una de las máximas prioridades del sector y, viendo que este se volvía más digital que nunca, la farmacia ha apostado claramente, no solo por la digitalización de sus procesos internos, sino también por la de sus servicios, dando así una clara respuesta al nuevo perfil de los pacientes”*, apunta. Admite, sin embargo, que *“aún tenemos mucho camino que recorrer en ese sentido”*, que por eso *“hay que hablar de la necesidad de desarrollar la omnicanalidad en todo el sector farmacéutico”*.

Comenta que antes de la pandemia, los hábitos de compra de la población ya estaban cambiando, pero ese proceso se ha acelerado y llegado también a otros sectores, como, por ejemplo, el farmacéutico. *“Con tal de ayudar al sector a ese respecto, hemos puesto en marcha diferentes iniciativas que nos permitan potenciar el ‘sell out’ de la farmacia”*. Por ejemplo, Alphega Salud y la tarjeta fidelidad, *“creada para fidelizar a los pacientes mediante descuentos, ofertas especiales según sus propias necesidades, entre otras muchas ventajas”*. Y aún están trabajando en otras iniciativas *“para poder seguir desarrollando esa tan necesaria omnicanalidad del sector farmacéutico”*, avanza el director general de Alliance Healthcare.

Así pues, la crisis económica mundial y la vuelta a la normalidad requieren *“de mucha innovación para poder sobrellevarlo y adaptarnos a esa nueva realidad que nos espera”*. La pandemia, reflexiona Casas, *“nos ha enseñado una nueva forma de funcionar en el sector y ha acelerado algunos procesos que justo estaban empezando a llegar al mundo farmacéutico, como, por ejemplo, la digitalización de las operaciones y servicios”*. Ahora, *“es cuestión de todos el unirnos para remar en la misma dirección y conseguir desarrollar la farmacia comunitaria de forma que sea totalmente equiparable a los centros de salud tradicionales”*, añade. Por eso, considera que *“tenemos que seguir colaborando entre todos para que todo lo que hemos vivido estos meses haya servido para algo y para que todos los cambios que se han producido en el sector farmacéutico hayan venido para quedarse, puesto que muchos de ellos pueden suponer un gran avance para el futuro del sector”*. En este sentido, la colaboración entre cooperativas ha sido *“fundamental”* a lo largo de toda la pandemia y *“tiene que seguir siendo así cuando todo acabe”*. De lo contrario, concluye Casas, *“desaprovecharemos una gran oportunidad para avanzar y evolucionar y, viendo las secuelas que va a dejar la pandemia, eso es algo que no nos podemos permitir. +*

“ES CUESTIÓN DE TODOS EL UNIRNOS PARA REMAR EN LA MISMA DIRECCIÓN Y CONSEGUIR DESARROLLAR LA FARMACIA COMUNITARIA DE FORMA QUE SEA TOTALMENTE EQUIPARABLE A LOS CENTROS DE SALUD TRADICIONALES”