

# “El robot nos facilita muchísimo la comunicación con el cliente y el trabajo diario”



AL CLIENTE LE GUSTAN LOS CAMBIOS Y LA MODERNIDAD. ASÍ LO HAN COMPROBADO EN LA FARMACIA I+ ALCOSA (SEVILLA). EN 2016, LA REFORMARON E INSTALARON UN ROBOT BD ROWA EN UNA NUEVA PLANTA QUE EDIFICARON ARRIBA. SU TITULAR CONFIRMA QUE LES HA PROPORCIONADO MUCHÍSIMA AGILIDAD Y CONTROL SOBRE SU STOCK Y CADUCIDADES. INSISTE EN QUE LES HA QUITADO MUCHÍSIMO TRABAJO DIARIO, QUE SE OPTIMIZA EL TIEMPO DEL PERSONAL Y, POR ENDE, LA ATENCIÓN AL CLIENTE ES DE MÁS CALIDAD.

Es hijo de padre y madre farmacéuticos. **Antonio Campos Garrido** estudió Farmacia en Sevilla y cursó un MBA en Madrid, en el Instituto de Empresa. Después de ejercer en la capital española en una consultora, volvió a la ciudad hispalense para trabajar con su progenitor en una pequeña farmacia que tenía en el barrio del Parque Amate. A los dos años, empezó a buscar una más grande donde pudiera desarrollar más servicios y categorías. En 2007, la vendieron y compraron la actual.

La farmacia de hoy es más grande, también de barrio, e integrada en el grupo Farmacias I+. Se renovó y automatizó en 2016, con un BD Rowa Vmax en la planta superior, acompañado de un sistema de transporte. Campos Garrido buscaba ampliar el espacio de venta y ofrecer una mejor atención al paciente.

## En la misma dirección

Es de los que piensan que *"la farmacia sola está muy limitada"*. *"Nosotros no competimos con las farmacias de alrededor, sino con otras empresas que nos están comiendo el terreno; como las perfumerías, que no paran de crecer, gracias a que son estructuras mucho más grandes, con profesionales detrás que aportan valor en ámbitos como el marketing y la comunicación, áreas a las que, en general, los farmacéuticos estamos menos acostumbrados. Al final, la nuestra es una carrera sanitaria. I+, para mí, es el grupo que mejor reúne todo los conceptos y especialidades que necesitamos recibir de un externo para poder desarrollar nuestra profesión de manera excelente, permitiéndonos dar un servicio de calidad y ser competitivos"*, razona el titular de Farmacia I+ Alcosa.

Comenta que en I+ se encuentran *"farmacias homogéneas"*, que miran en la misma dirección. *"Hay muchísima comunicación entre nosotros, cada uno comparte lo que mejor hace. Además, contamos con unos profesionales externos expertos en cada una de las materias del mundo de la empresa, marketing, comunicación, campañas y formación, en las que nos van ayudando"*, afirma. Recuerda que *"lo que diferencia a la farmacia de otros establecimientos es la formación farmacéutica, y ahí el grupo I+ pone muchísimo énfasis"*. Disponen de una plataforma externa digital para ello. La formación de los empleados es muy diferencial. El grupo I+, aparte de tener buen surtido, precio, facilidad de compra y una imagen bastante atractiva, posee *"una plataforma de formación que no existe en España nada igual en el sector"*.

Cuando compró la farmacia, había cinco empleados y una planta. Más adelante, construyeron la planta de arriba, de unos 60 metros, que es donde se ubica el robot BD Rowa. Actualmente, en ella trabajan 14 personas. Unos 80 metros, de los 100 que tiene la planta baja, están dedicados al cliente. *"Trabajamos la gestión por categorías. Hay un experto en cada categoría que la gestiona, aunque todo el mundo se forma en todo. El foco está puesto en el cliente, en qué es lo que quiere y qué es lo que le funciona"*, declara. Avisa de que es éste el que decide dónde compra, el que elige su farmacia frente a otro establecimiento. Reconoce que ya se les queda bastante pequeña y que ojalá puedan ampliarla en un tiempo. *"La farmacia del futuro la veo con muchos metros, con mucho surtido, con gente muy formada detrás del mostrador; y que el cliente se sienta cómodo en ese espacio, que elija este canal versus el mundo online, una perfumería u otro establecimiento"*, señala. ¿Y totalmente automatizada? *"Sí, lo tenemos todo automatizado. Soy proautomatización, porque te ahorra muchísimos costes y dolores de cabeza. Acudimos a BD Rowa porque son expertos en ello, y la experiencia es inmejorable. La digitalización hace que todo esté medido. Cuando todo está medido, las decisiones que se toman son más acertadas"*, asevera. Disponen en su farmacia incluso de un sistema de cobro automático y de pantallas digitales en el escaparate, donde ya intentan llamar la atención del cliente desde antes de entrar en ella.

## "PODEMOS ATENDER A CUALQUIER PERSONA QUE TENGA UNA DUDA SOBRE SALUD"

### Servicios que diferencian

Análisis de la piel, análisis capilar, nutrición y dietética, deshabituación tabáquica, análisis de parámetros sanguíneos, perforación del lóbulo, formulación magistral, seguimiento farmacoterapéutico, SPD, medicina natural, homeopatía, nutrición deportiva, ortopedia, veterinaria, eliminación de tatuajes con láser, toma de tensión, servicio de audiolología, tratamiento de hongos en las uñas, determinación del riesgo cardiovascular, saturación de oxígeno, determinación del grupo sanguíneo... Son algunos de los servicios que brindan en la Farmacia I+ Alcosa.

*"Creo que los servicios son imprescindibles en la farmacia de hoy; nos certifican como establecimientos sanitarios, donde nuestra profesión aporta valor, y nos diferencian de los que no lo son"*, remarca Antonio Campos Garrido. Llevan a cabo unos dentro de la farmacia y, cuando no tienen espacio, fuera. Tienen un centro médico suyo asociado, que está enfrente. Por ello, *"se extiende un poco más de lo que se hace en una oficina de farmacia tradicional"*.

Los servicios más demandados son los de nutrición, asesoramiento cosmético y control de parámetros. También ofrecen un servicio de retorno venoso, que han establecido este año y que ha tenido muchísimo éxito. Para el servicio de capilar y facial, se apoyan en una máquina. Resume que eso les diferencia bastante, les aporta profesionalidad y les permite hacer una recomendación mucho más basada en criterios objetivos. Y recuerda que no sería posible desarrollar todos estos servicios sin el robot BD Rowa: les proporciona un ahorro de tiempo precioso que les permite estar más cerca del paciente.





Campos Garrido hace hincapié en que el robot BD Rowa para ellos "ha sido un antes y un después", ya que les "facilita muchísimo la comunicación con el cliente y el trabajo diario". Lo pusieron en 2016, diez años después de que compraran esta farmacia, en la segunda reforma, cuando consiguieron edificar la planta de arriba. Indica que estuvieron analizando varias marcas del mercado y que ésta fue la que les generó más confianza y seguridad. "Los precios eran similares. A mí me preocupaba muchísimo el servicio postventa. Esta farmacia abre todos los días del año, desde las 08:30 hasta las 22:00 de la noche, y cualquier fallo repercute mucho en la cuenta de resultados, con lo cual necesitaba agilidad en el servicio postventa", explica. Puntualiza que muchos compañeros ya trabajaban con ella y estaban contentos. Él también se muestra satisfecho.

Lo pusieron en la planta de arriba, con lo cual el espacio de venta de abajo lo destinaron prácticamente entero al cliente, salvo una zona pequeña de recepción y el baño. Destaca como ventaja el hecho de no tener que moverse del mostrador. Relata que antes estaban todo el día chocando los unos con los otros, yendo todos a la cajonera, esperando a que uno abriera el cajón y lo cerrara otro. Asegura que "no volvería atrás nunca" y recomienda la robotización con BD Rowa. Sin duda.

## "Cada vez tenemos menos margen"

La última Orden de Precios de Referencia, publicada el 28 de noviembre, revisa los precios de 17.097 presentaciones de medicamentos. Producirá un ahorro al sistema de 41,75 millones de euros en medicamentos dispensados en oficinas de farmacia. "Nos afectan todas las bajadas de precio, todos los reales decretos. Cada vez tenemos menos margen", afirma Antonio Campos Garrido. Se imagina que, "si esto sigue así, se notará en el servicio y habrá farmacias que no puedan asumir estas bajadas". "Nosotros somos una farmacia grande, ofrecemos muchos servicios, vendemos mucha parafarmacia. Por ahí intentamos también compensar todas estas bajadas, pero creo que la farmacia ya ha sido bastante dañada por parte de la Administración y que se pueden ahorrar costes de otra forma; optimizando la forma de trabajar, desatascando los Centros de Atención Primaria... Quizá, así no habría que tocar los precios de referencia, porque, además, también nos está llevando a sufrir desabastecimiento de productos por la diferencia de precio con otros países de Europa", argumenta. Advierte de que los laboratorios farmacéuticos son empresas y que, si España es el país que menos margen les deja, será el último al que surtan.

## Queda camino

Le preguntamos en qué momento se encuentra la farmacia asistencial. "Vamos dando pasos, pero nos queda mucho camino. Tenemos que poner en valor la profesión farmacéutica. Hay muchas amenazas hoy día, a la vez que somos los profesionales más valorados por la población. Hacemos un trabajo muy útil, tal y como se ha demostrado en la pandemia", responde. Pide a la Administración más atribuciones, que pudieran prescribir ciertos medicamentos para patologías leves, "lo cual desatascaría bastante los servicios de salud". Justifica que muchísimas consultas médicas serían evitables si los farmacéuticos pudieran prescribir medicamentos para patologías menores.

Dentro de la sección *Farmacia Asistencial* de esta revista, profundizamos en el abordaje de la menopausia por parte de los farmacéuticos. Se lo planteamos a Campos Garrido. "Nosotros formamos mucho a nuestro personal. Desde la farmacia, podemos resolver casi cualquier duda de salud que tenga la paciente. Por ejemplo, la mujer en la menopausia tiene muchas. Dependiendo de cada una, puede presentar síntomas como sequedad de piel, sequedad vaginal, problemas de sofoco, etcétera. Los farmacéuticos podemos ayudarla, porque muchas acuden a profesionales, pero otras no, y no saben lo que les pasa", sintetiza. Añade que tienen productos para todas las patologías que sufren, pero, sobre todo, pueden informarles, algo que es importante para que se queden tranquilas y sepan los motivos por los que no duermen bien o tienen calores, inapetencia sexual o nerviosismo, por ejemplo.

Y concluye subrayando que hay futuro para la farmacia, pero que la unión es importantísima. "Desde mi punto de vista, el futuro de la farmacia pasa por la unión a través de grupos profesionales como Farmacias I+, que permite ser más competitivos y poder tener capacidad de negociación con la industria y la Administración, con el objetivo final de ofrecer lo mejor al cliente", pronuncia. Campos Garrido es partidario de grupos, grupos de venta y grupos profesionales. Eso sí, no de cualquier tipo de grupo. +