

RAFAEL LUQUIN, SOCIO FUNDADOR Y DIRECTOR GENERAL DE LUSE INGENIERÍA

“Nuestra apuesta es centrarnos en la gestión de la farmacia española”

LA PANDEMIA HA TERMINADO POR CONSOLIDAR LA DEMANDA CRECIENTE DE SOLUCIONES PARA ROBOTIZAR LAS OFICINAS DE FARMACIA, OBLIGANDO TAMBIÉN A LAS EMPRESAS DE AUTOMATIZACIÓN A DIFERENCIARSE DEL RESTO. PARA LA COMPAÑÍA BILBAÍNA, LOS PARÁMETROS DE GESTIÓN SON LOS QUE MARCAN LA DIFERENCIA EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECEN.



Rafael Luquin, socio fundador y director general de Luse Ingeniería, evalúa de una manera muy positiva el último año para su compañía. Y es que, en lo que a instalación y comercialización de robots se refiere, *“el 2022 de Luse Ingeniería ha sido un año muy, muy bueno”*, con un liderazgo en varias zonas de España y, además, *“mostrando aún más cómo nuestro robot gestiona según las necesidades de la farmacia española”*. *“Seguimos incrementando la calidad del servicio post-venta, en lo cual nos volcamos obsesivamente; nadie se preocupa tanto de que el cliente esté contento como nosotros. Seguimos en un crecimiento que este último año ha sido mucho mayor que los anteriores”*, recalca Luquin.

Lo que más destacaría el experto de las instalaciones en todo este escenario es que *“las farmacias ya no solo quieren un robot que meta y saque cajas, sino que valoran todos los parámetros de gestión”* en los que, asegura, *“nos hemos diferenciado y aportamos mucho”*. En este sentido, el fundador de Luse recalca que *“somos el único robot que aporta una herramienta de gestión a la farmacia”*. También manifiesta que les han solicitado nuevos productos/mejoras para la farmacia, *“confiando en que, como fabricantes, las podemos realizar”*. Asimismo, prosigue, *“nos han valorado mucho una herramienta de gestión de genéricos, un sistema de gestión de estupefacientes, un módulo de encargos, un módulo de multialmacén, etc.”*

Y, siguiendo con el balance del último año, Rafael Luquin indica que *“hemos realizado un bot que hace que la farmacia te hable y te vaya diciendo una serie de parámetros: estudio de robot, de stock, de genéricos, de empleados, de clientes, de facturación, si te anulan tickets o cambian stock, etc. Y esto lo hemos realizado para que cualquier farmacia pueda beneficiarse sin necesidad de tener robot”*.

Mejorando las perspectivas para 2023

A día de hoy, la empresa bilbaína dispone de más de 130 robots en España y las previsiones para este 2023 son impresionantes, según su director general, *“ya que cada semana que pasa las ampliamos porque obtenemos una respuesta del sector increíble”*.

La buena salud de la que goza el sector es la prueba fehaciente de que, como apunta el experto, *“la tecnología ya es indispensable en la oficina de farmacia”*, pero no solo los robots, aclara, *“sino también todos los avances tecnológicos que se utilizan en la farmacia (desde la receta electrónica, los robots, los ordenadores, la tecnología ligada a la fabricación de medicamentos en la industria, los pedidos a distribución, etc.)”*. A su juicio, lo más importante es elegir quién es el proveedor tecnológico que aporte y ayude al sector farmacéutico y no que pueda ser una amenaza.

En el caso de Luse Ingeniería y a diferencia de otras empresas, no disponen de un modelo de robot como tal. *“Desarrollamos una solución de robotización para la farmacia”*, apunta el fundador de la compañía. *“Aunque no sea nada técnico, nuestra principal ventaja es que creemos firmemente que lo más importante es que la sociedad entre a la oficina de farmacia y acceda a los profesionales”*. Por eso, apuestan *“firmemente”* por dar el máximo valor a los profesionales farmacéuticos y a sus necesidades.

En cuanto a lo técnico, continúa, *“tenemos varios valores añadidos”*. Por ejemplo, en el espacio físico, asegura que *“podemos absorber columnas, vigas, techos inclinados, etc.”*. Respecto a la herramienta de gestión, *“con nuestro robot puedes utilizar otro tipo de herramienta de gestión además del software de farmacia”*, explica, indicando que, *“de esta manera, puedes saber una serie de parámetros de gestión que solo nosotros trabajamos y que facilitan mucho el trabajo del farmacéutico”*. *“No solo nos dedicamos a guardar y a sacar cajas, sino que el robot me gestiona genéricos, encargos, estupefacientes, me dice si el stock es óptimo, si sobran cajas o no, y optimiza el stock con previsiones realizadas con inteligencia artificial, el stock por días de venta, etc.”*, detalla Luquin.

Por otro lado, todos los clientes de Luse tienen acceso a las innovaciones y nuevos productos que van desarrollando de forma ‘VIP’. Según el socio fundador de la empresa, *“es una forma de reconocer que nos debemos a nuestros clientes y que todo lo que podamos hacer para la gente que confía en nosotros lo vamos a hacer”*.

24/7 conectados con las farmacias

En la misma línea, han desarrollado un bot virtual que habla al farmacéutico y le ayuda a tener bajo control muchos parámetros de la farmacia sin necesidad de que tenga que buscarlos. *“Hacemos que la farmacia hable al farmacéutico por whatsapp y le permite hablar con el bot. Esta herramienta es una ayuda enorme para el profesional, y así nos lo están reconociendo los que lo van probando. Tanto, que hemos hecho que esta herramienta se pueda usar con o sin robot de Luse, e incluso sin robot”*, cuenta el experto. Y agrega que *“la principal innovación que hemos de-*

sarrollado en 2022 es que el robot haga gestión de genéricos, una novedad que está siendo muy reconocida por casi todos los farmacéuticos”.

Se trata de tecnología puntera, pero aprender a utilizarla es, sin embargo, muy fácil. Como explica Luquin, *“cuando instalamos un robot, no realizamos un curso de papel y boli en un día intenso; por contra, llevamos a cabo el curso de formación mientras cargamos el robot conjuntamente con la farmacia. Un técnico nuestro acudirá a la farmacia durante la primera semana de funcionamiento para ayudar y quitar los miedos en el inicio del uso”*.

Según el robot va aprendiendo de la farmacia y va obteniendo parámetros de gestión, desde Luse Ingeniería van haciendo cursos continuos con las farmacias explicando los diferentes parámetros, así como su interpretación, optimizando la gestión de la farmacia. *“Como disponemos del robot más avanzado en gestión, la formación es continua y no solo explicamos el manejo del robot, sino que debatimos las diferentes formas de gestión que me propone la máquina”*, agrega. Es decir, toda la formación que el equipo de la farmacia necesita la van realizando junto con Luse progresivamente.

El mantenimiento de los equipos, por otro lado, es tanto mecánico como de software. *“Disponemos de una herramienta propia que nos permite realizar la postventa más avanzada que existe. Los robots nos hablan en tiempo real, y desde la oficina chequeamos que funcione y se maneje correctamente. En Luse Ingeniería disponemos de una ‘tarifa plana’/‘todo incluido’ de 365 días x 24 horas con un coste reducido de 333€/mes”*, revela el directivo.

Las facilidades son evidentes, por lo que *“cada vez más, los farmacéuticos comprenden las ventajas de instalar un robot, pero también toman conciencia de las diferencias de nuestro robot con respecto al resto”*. Al respecto, el fundador de Luse incide en que es relativamente fácil demostrar las diferencias en gestión que tiene con respecto al resto de los robots. *“Por este motivo, hay gente reacia a robotizar, pero, a su vez, no son reacios a nuestra herramienta de gestión que implica el robot. No somos comerciales agresivos ni comisionistas intermediarios. Intentamos que la gente más reacia comprenda los beneficios, pero, sobre todo, escuchamos sus motivos e intentamos solventarlos”*, subraya.

Así pues, concluye que *“la robotización no es para todas las farmacias, pero no lo marca la facturación, sino la forma en la que se gestione el establecimiento. En algunas farmacias, puede ser más necesario por falta de personal que por facturación”*. +

