

# Retos para una nueva farmacia



«Los ciudadanos confían en los farmacéuticos ahora más que nunca, y demandan, y merecen, una sanidad más ágil, más cercana y más descongestionada»

**Enrique Ayuso**

Presidente de Hefame

La distribución de medicamentos y el sector farmacéutico se encuentran en un momento decisivo. La pandemia ha cambiado los usos sociales y debemos adaptarnos a ellos para recuperar la estabilidad, con propuestas innovadoras y en el menor tiempo posible. Las nuevas tendencias requieren que avancemos con determinación en proyectos de digitalización, diversificación, cercanía al cliente, defensa del modelo, integración real del sector en el sistema de salud, y compromiso social y ambiental.

La anticipación a las tendencias de consumo y las nuevas necesidades del sistema sanitario y de los pacientes nos han llevado a las cooperativas farmacéuticas a impulsar desarrollos digitales capaces de atender estas demandas, y a mantenernos a la vanguardia del sector, con el impulso de proyectos profesionales que han transformado y estrechado la relación paciente-farmacéutico. Nos toca seguir avanzando en la implementación de servicios que permitan responder con eficiencia a un cliente que demanda comodidad, inmediatez y personalización, servicios híbridos físico-digitales y productos con todas las garantías.

El mundo está cambiando y nuestro sector también. Las herramientas de compra digital —*e-commerce*—, con el respaldo de profesionales sanitarios; los dispositivos de compra *online* en el espacio físico de la farmacia, y las soluciones de gestión digital para mejorar la eficiencia del negocio son algunos de los últimos avances que se han logrado desde Hefame. Se trata de innovaciones que están facilitando el acceso de los pacientes a sus farmacias, conectando mejor a farmacéuticos y pacientes, a farmacéuticos con el resto de los miembros del equipo sanitario, y ayudando a mantener a las farmacias como referentes de salud en el entorno digital.

Hoy también es esencial que defendamos el modelo para garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los medicamentos en condiciones de equidad, universalidad y con la independencia de criterio profesional necesaria. Cuando vemos que las grandes empresas de distribución internacionales se sumergen en el mundo de la salud, es cuando más debemos empeñarnos en adaptarnos. Tenemos el deber de alentar el debate para hacer valer la profesionalidad y el excelente servicio de los farmacéuticos en este modelo de farmacia ante la Administración y ante la sociedad.

Nuestra tradicional vocación de servicio debe marcar nuestros objetivos, y la incorporación definitiva de la distribución y de las farmacias en el sistema de salud también debe llevarnos a exigir ante la Administración el lugar que nos corresponde. Los ciudadanos confían en los farmacéuticos y demandan, y merecen, una sanidad más ágil, más cercana y más descongestionada, y nosotros, distribución y farmacias, debemos aportar más valor. Hemos de seguir defendiendo la farmacia como espacio sanitario y como parte esencial del SNS. Por nuestra parte, así lo haremos.

Estamos cerca de los ciudadanos allá donde estén, pero aún debemos mejorar. En un mundo donde la rapidez se ha convertido en uno de los criterios más valorados por el paciente, debemos seguir luchando por ganar tiempo en nuestras entregas. La construcción y la renovación de nuestros almacenes y la mejora de nuestra logística deben seguir siendo una acción estratégica de primera magnitud, siempre apoyando a nuestros socios y evitando atajos. Son retos para un mundo sensible al deterioro del planeta, un mundo que nos lleva a seguir reforzando nuestra acción por el medio ambiente y haciendo de la salud nuestro mayor compromiso social. ●