

CONGRESO Y SALÓN
28ª EDICIÓN



infarma
MADRID 2016
ENCUENTRO EUROPEO DE FARMACIA

Tema del mes

Infarma Madrid 2016 cumplió objetivos y confirmó la vitalidad del sector farmacéutico

Infarma Madrid 2016 fue la edición más participativa de las celebradas hasta la fecha en la capital española. Según los datos facilitados por la organización superó en un 15% la participación registrada en la cita celebrada en 2014: atrajo a 29.726 visitantes profesionales, de los que 3.250 eran congresistas, 14.260 farmacéuticos y 12.216 profesionales de los sectores de farmacia e industria. Se consiguió, además, un nuevo récord de espacio ferial en Ifema al contratar 26.000 m², y de expositores, con una cifra de 350 empresas y laboratorios presentes.



Jesús Sánchez Martos inauguró Infarma Madrid 2016



Infarma atrajo a 29.726 visitantes



El Farmacéutico estuvo presente en Infarma

Este éxito, que se pudo palpar durante los tres días que duró Infarma, fue confirmado durante el acto de clausura. Tanto el viceconsejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Manuel Molina, como los presidentes del Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, Jesús Aguilar, y de los colegios de farmacéuticos de Madrid y Barcelona, Luis González y Jordi Dalmases, respectivamente, resaltaron este éxito y reconocieron Infarma como el foro farmacéutico de referencia en España.

Luis González agradeció la alta participación de las empresas del sector y todas las iniciativas desplegadas a lo largo de un congreso que celebró más de 70 conferencias y mesas redondas en torno a los numerosos retos de la farmacia. En su opinión, estas experiencias demuestran «el compromiso de la profesión con la salud de una población cada vez más envejecida, crónica y dependiente, pero también de unos ciudadanos que cada vez se preocupan más por su bienestar y buscan consejo profesional en la farmacia».

Prevención, protección y promoción de la salud

El presidente del COF de Madrid puso de relieve la implicación del Gobierno madrileño con la farmacia, refle-

jado en el Convenio que se había firmado pocos días antes para poner en marcha nuevos servicios de prevención, protección y promoción de la salud a través de la farmacia, un acuerdo que, subrayó Luis González, marca el camino «para buscar con la Administración los medios para concertar y remunerar los nuevos servicios que abran una nueva vía de ingresos complementaria y estable al sector».

Entre los servicios que se pueden desarrollar en el futuro para convertir a la farmacia en «un centro para la salud», Luis González citó el seguimiento farmacoterapéutico para reducir errores y mejorar resultados y adherencia a los tratamientos, la conciliación de la medicación a través de la colaboración más estrecha entre la farmacia hospitalaria y comunitaria, la detección precoz de enfermedades o la ayuda domiciliaria a pacientes no institucionalizados. El objetivo, según señaló, es «diversificar los ingresos y mejorar la gestión, porque el modelo basado exclusivamente en la dispensación de medicamentos está agotado, como nos han recordado en el Congreso». Tuvo también palabras para recordar que «una farmacia que no cobra las recetas que dispensa no es viable ni en el corto ni en el largo plazo», en alusión a la difícil situación que atraviesan muchos farmacéuticos en España.



Luis González



O. López, L. González, J. Sánchez, J. Aguilar y J. de Dalmases

Satisfacción

Por su parte, Jordi de Dalmases destacó «la utilidad de esta iniciativa compartida que es Infarma» y aprovechó el acto para reclamar una vez más el pago a tiempo de las recetas en Cataluña y en otras comunidades, «una nueva enfermedad crónica que arrastra la farmacia que es una injusticia que clama al cielo», denunció durante una intervención en la que puso de manifiesto que «son miles los compañeros que se están dejando aparte por disputas políticas».

Jesús Aguilar aseguró que Infarma Madrid 2016 es «un referente para todo el sector farmacéutico que demuestra la vitalidad de la oficina de farmacia». El presidente del Consejo General aludió al camino que el sector está abriendo hacia una farmacia más asistencial, con ejemplos como el convenio suscrito por el Colegio de Madrid con el Gobierno regional. En su opinión, se trata de un acuerdo que «sienta las bases para una mayor participación de la farmacia en el sistema sanitario y que va a permitir pilotar los servicios profesionales farmacéuticos en Madrid, que han de remunerarse una vez probada su eficiencia», según puntualizó.

Referente nacional e internacional

Por último, el viceconsejero de Sanidad subrayó que Infarma se ha convertido «en un referente nacional e internacional y un punto de encuentro anual del sector». Manuel Molina resaltó la capacidad de unir esfuerzos de los dos colegios, «un magnífico ejemplo de colaboración que debe ser destacado siempre pero más en las actuales circunstancias». Molina instó a trabajar para «acercar, modernizar, humanizar y hacer sostenible el sistema de salud, un objetivo donde tiene cabida el farmacéutico como agente de salud». También tuvo palabras para el acuerdo firmado con los farmacéuticos madrileños, que en su opinión «va a fortalecer la figura del farmacéutico» al fomentar la gestión en el autocuidado, el seguimiento de los enfermos crónicos o su papel clave en el uso racional del medicamento y la promoción de hábitos saludables.



Satisfacción en el acto de clausura

Punto de encuentro, ilusión y reivindicación

Este éxito ya se intuía desde el primer día. En el mismo acto inaugural Luis González dijo que Infarma es «la cita profesional más importante del calendario farmacéutico», «el punto de encuentro anual de la oficina de farmacia» y «el foro para hablar del presente y, sobre todo, del futuro».

Por su parte, Óscar López, director del Congreso y vocal de Oficina de Farmacia, recordó que esta edición era el estreno de la actual junta del COF de Madrid y afirmó que esperaba transmitir la ilusión y esfuerzo que habían puesto en el proyecto. Se refirió también a Infarma como una magnífica ocasión «para actualizar conocimientos de la profesión y prepararnos antes los intensos cambios sociológicos, tecnológicos y científicos que se están produciendo en nuestro sector».

Al acto inaugural asistió el consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Jesús Sánchez Martos, cuya intervención fue interrumpida por un grupo de estudiantes de Farmacia que mostraron una pancarta en la que se podía leer: «Vuestra codicia nos pone enfermas». Con todo, el acto se desarrolló con normalidad y el consejero tuvo oportunidad para resaltar el papel del farmacéutico como «agente de la salud y profesional sanitario» que el Gobierno regional ha potenciado con la firma de un Convenio con el COF de Madrid.

El acto inaugural fue el punto de partida de una edición de Infarma que volvió a ofrecer un programa de sesiones inabarcable, de actividad frenética, e imposible de resumir en estas páginas. Sirva, como mínimo ejemplo, este breve recordatorio de algunas de las sesiones.

Referente social

Infarma Madrid 2016 se abrió con el relato del atentado terrorista que Irene Villa González y su madre sufrieron en 1991. Durante su impactante conferencia Irene Villa se esforzó por transmitir optimismo y explicó su largo camino hasta convertirse hoy en un «referente social», como destacó durante su presentación el presidente del COF de Madrid, Luis González.



Irene Villa y Luis González

La consultora celebró su 25 aniversario

Las conferencias «one to one» de Farmaconsulting atrajeron a cientos de farmacéuticos a su stand de Infarma 2016

Farmaconsulting Transacciones compartió un momento muy especial con todos los visitantes de su stand en la reciente edición de Infarma 2016, la celebración de sus 25 años, un compromiso con todos los farmacéuticos en la toma de una de sus decisiones patrimoniales más importantes, la transmisión o adquisición de una oficina de farmacia.

El stand de la consultora patrimonial, líder en transmisiones a nivel nacional, estuvo repleto durante los tres días de este certamen, ofreciendo sus conferencias «one to one» a todos los farmacéuticos que se acercaron para obtener respuestas necesarias sobre asuntos tan relevantes, entre otros, como el valor patrimonial de la farmacia, financiación, fiscalidad y demanda, todos de gran relevancia para los profesionales de la botica.

Aquellos farmacéuticos que no pudieron acudir al certamen y estén interesados en recibir una conferencia «one to one» pueden solicitarla en Farmaconsulting, llamando al 902 115 765 o a través de www.farmaconsulting.es

En un momento tan señalado para Farmaconsulting, quiso compartir su 25 aniversario también con una buena causa, colaborando en el acto organizado por Infarma Solidario y Fundación Aladina para la rehabilitación de la UCI del Hospital Niño Jesús.



El equipo de Farmaconsulting celebró sus 25 años

Licenciada en Comunicación Audiovisual, Humanidades y Psicología, conferenciante, periodista de opinión, valores y escritora, Irene Villa se dirigió a los farmacéuticos para instarles a «ver más posibilidades que limitaciones, porque el mundo es como lo quieras ver y se puede cambiar el foco y orientarse hacia lo positivo». Subrayó que «hacen falta metas claras y alcanzables» para conseguir los objetivos y también que es necesario mantener «una comunicación positiva, guardarse las críticas y tener una actitud optimista para poder transformar lo negativo en positivo».

Villa exhortó a todos los presentes a mantener una actitud optimista para «transformar lo negativo en positivo, disfrutando de lo que vamos consiguiendo, porque el camino es fundamental y también saber que se puede».

Medicamentos falsos e Internet

Belén Escribano, jefe del Departamento de Inspección y Control de Medicamentos de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS), aprovechó su presencia en Infarma Madrid 2016 para explicar que el farmacéutico juega «un papel muy importante para que no lleguen medicamentos falsificados a los pacientes». «Hasta ahora hemos estado protegidos y hay que intentar anti-arse», puntualizó.



B. Escribano, acompañada por M. Martínez del Peral, C. Ibáñez y L. González

La Agencia lanzará en breve una nueva campaña de información dirigida a los ciudadanos para alertar sobre los riesgos que presenta la compra de medicamentos en Internet fuera de las oficinas de farmacia autorizadas. Dicha campaña se podrá en marcha en coordinación con otras agencias europeas de medicamentos y se centrará en el uso de las redes sociales.

Durante su conferencia, Escribano recaló que «Internet no se puede controlar». «Nuestra prioridad –dijo– es que los ciudadanos sepan que hay un riesgo cuando se com-

Lambdalina®

Lidocaína

pra a través de Internet y queremos identificar los sitios seguros para hacerlo con garantías». En su opinión, «lo principal es la concienciación ciudadana y nuestra obligación es que se conozcan los riesgos para la salud y también económicos» que se derivan de la compra en la red.

La número dos de la AEMPS puso al día a los asistentes sobre el número de oficinas de farmacia autorizadas para vender medicamentos sin receta a través de Internet, una posibilidad abierta el pasado mes de julio. En total son 250 las oficinas que están incluidas en el listado de la Agencia e identificadas con un logo común. «Nos interesa –dijo– que se conozca el Internet legal porque así se accorrala al Internet ilegal». A este respecto recordó que la Agencia española sigue trabajando en reforzar los controles de la venta de fármacos en Internet, ya que el 97% de los sitios web son ilegales y el 62% de los medicamentos detectados son falsos o de calidad subestándar.

Un 'hacker' en Infarma

Doctor en seguridad informática por la Universidad Juan Carlos, jefe de Seguridad en Telefónica, CEO de ElevenPaths y *hacker*, como le gusta presentarse, Chema Alonso impartió en Infarma Madrid 2016 una sorprendente y atípica conferencia sobre el uso, mal uso y restricciones de las tecnologías de la comunicación.

Alonso presentó una larga lista de ejemplos para alertar sobre los distintos tipos de estafas y extorsiones que se alimentan del uso inadecuado de Internet de los usuarios a la hora de buscar todo tipo de soluciones legales e ilegales en la red y descargar programas informáticos y aplicaciones en sus ordenadores o móviles sin ningún tipo de precaución ni seguridad.

El experto en ciberseguridad dibujó un panorama casi apocalíptico, consecuencia de que se haya creado «una oferta en Internet que se lucre de las debilidades humanas» y que «existe una industria de cibercriminales que están estafando y extorsionando masivamente».

Chema Alonso fue más que gráfico al apuntar que «está chupado forrarse en el mundo del cibercrimen, porque hay



Chema Alonso

NOMBRE DEL MEDICAMENTO LAMBDALINA 40 mg/g crema COMPOSICIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA 1 g de crema contiene 40 mg de lidocaína. Excipientes: Propilenglicol 75 mg. Lecitina de soja hidrogenada 73,2 mg. Para consultar la lista completa de excipientes, ver Datos farmacéuticos. FORMA FARMACÉUTICA Crema. Crema blanca a amarillenta DATOS CLÍNICOS Indicaciones terapéuticas. Anestesia tópica de la piel asociada a inserción de agujas. Posología y forma de administración. Aplicar una capa gruesa uniforme de crema en la zona de la piel a tratar. Niños de 6 a 12 años: La dosis única a aplicar es de 2-3g. El tiempo de aplicación recomendado es de 60 minutos, pero nunca superior a dos horas. Adolescentes mayores de 12 años y adultos: La dosis única a aplicar es de 2-3g. La dosis máxima diaria es de 5 gramos. El tiempo de aplicación recomendado es de 60 minutos, pero nunca superior a dos horas. Niños de 2 a 6 años: Dado que no hay suficientes datos, LAMBDALINA no se recomienda en este grupo de edad. Niños de 0 a 2 años: Dado que no hay datos disponibles, LAMBDALINA no debe usarse en este grupo de edad. 1 gramo de crema corresponde aproximadamente a una longitud de 2,5 cm. Se recomienda un vendaje para evitar que la crema se desprenda antes de que finalice el tiempo de aplicación. Contraindicaciones. Hipersensibilidad al principio activo o a alguno de los excipientes. Hipersensibilidad a anestésicos locales del tipo amida, a soja o a cacahuetes. Bebes prematuros nacidos antes de la semana 37 completa de gestación. Advertencias y precauciones especiales de empleo. En inflamaciones agudas del oído medio para las que sea necesaria la punción del tímpano o en otros procesos quirúrgicos del canal auditivo o del oído interno, ya que existe riesgo de dañar el oído interno. Se debe evitar un uso extenso en pacientes con condiciones graves subyacentes; en particular si se tiene afectada la conducción cardíaca, insuficiencia cardíaca no compensada o shock cardiogénico o hipovolémico. Los pacientes tratados con antiarrítmicos de clase I y III (por ej. tocainida, mexiletina y amiodarona) deben ser supervisados de cerca y se debe considerar la monitorización ECG, ya que los efectos cardíacos de la lidocaína y de estos antiarrítmicos puede ser aditiva. No existen actualmente estudios clínicos de LAMBDALINA en el tratamiento de heridas, membranas mucosas y áreas de piel con dermatitis atópica. LAMBDALINA solo debe ser por tanto utilizada en piel no dañada. LAMBDALINA debe ser utilizada con precaución en zonas cercanas a los ojos, ya que la lidocaína puede causar irritación ocular. Además, con la pérdida de reflejos protectores, se puede dar irritación corneal o rasguños. Si LAMBDALINA entra en contacto con los ojos, estos deben ser lavados con agua o con solución salina inmediatamente y protegerlos hasta que vuelva la sensación. Con el fin de prevenir la reducción de la eficacia de vacunas vivas, como la BCG, las vacunas no se deben administrar en áreas donde se haya aplicado LAMBDALINA. Debido a un aumento del riesgo de concentraciones elevadas de lidocaína en plasma, LAMBDALINA debe ser utilizada con precaución en pacientes con insuficiencia hepática grave. No se recomienda el uso frecuente de altas dosis de lidocaína. LAMBDALINA contiene propilenglicol, que puede causar irritaciones cutáneas. Interacción con otros medicamentos y otras formas de interacción. Se debe tener en cuenta un aumento de la toxicidad sistémica si se coadministra LAMBDALINA con una terapia de lidocaína administrada a dosis altas, así como otros anestésicos locales y sustancias con estructura similar (por ej. agentes antiarrítmicos de clase I como la tocainida y mexiletina). No se han realizado estudios específicos de interacción entre anestésicos locales y medicamentos antiarrítmicos de clase III (por ej. amiodarona), pero se aconseja precaución. Embarazo y lactancia. Embarazo. No existen datos suficientes sobre la utilización de LAMBDALINA en mujeres embarazadas. Los estudios en animales son insuficientes para determinar las reacciones en el embarazo, desarrollo embrional/fetal, parto y desarrollo postnatal. La lidocaína atraviesa la barrera placentaria y puede ser absorbida en el líquido amniótico. Se desconoce el riesgo potencial en seres humanos. Con un uso temporal de LAMBDALINA durante el embarazo, se considera que el beneficio supera el posible riesgo. Durante el embarazo, se debe utilizar la mínima dosis posible de LAMBDALINA durante el menor tiempo posible. Lactancia. La lidocaína se excreta a través de la leche materna en pequeñas cantidades. Sin embargo, se considera poco probable que LAMBDALINA afecte al niño. Así pues, la lactancia se puede continuar durante el tratamiento. Efectos sobre la capacidad para conducir y utilizar máquinas. LAMBDALINA no tiene influencia conocida sobre la capacidad para conducir y utilizar máquinas. Reacciones adversas. Trastornos de la piel y del tejido subcutáneo: Poco frecuentes (≥1/1000 a <1/100). Reacciones locales cutáneas, como palidez y enrojecimiento en el área tratada. Estos síntomas son causados por un efecto directo del anestésico local sobre los vasos sanguíneos y son normalmente transitorios y ligeros. Irritaciones cutáneas como picor y quemazón, especialmente al principio del tratamiento. Estos síntomas son transitorios. Trastornos del sistema inmunológico: Raras (≥1/10000 a <1/1000). Eczema alérgico de contacto. Muy raras (<1/10000). Reacciones alérgicas (en casos graves, shock anafiláctico) a anestésicos locales tipo amida y lecitina de soja hidrogenada. Sobredosis. La toxicidad sistémica es extremadamente poco probable con un uso normal de LAMBDALINA. Sin embargo, si se observan signos de sobredosis, es de esperar que los síntomas sean similares a los descritos para otros anestésicos locales, por ej. Síntomas de excitación del SNC y, en casos graves, depresión del SNC y depresión miocárdica. La administración tópica de 8,6 – 172 mg/kg de lidocaína ha causado intoxicación muy grave en niños pequeños. Si aparecen signos de toxicidad sistémica aguda, la administración del anestésico local debe ser discontinuada inmediatamente. Las reacciones neurológicas graves (convulsiones, depresión SNC) requieren tratamiento sintomático, como soporte respiratorio y terapia anticonvulsivante. En relación a la absorción sistémica crónica, un paciente con síntomas de toxicidad debe ser observado durante varias horas después del tratamiento de estos síntomas. La ingesta oral accidental de la crema por parte de los niños puede causar síntomas tóxicos, dependiendo de la dosis. No existe un antídoto específico para la lidocaína. DATOS FARMACÉUTICOS. Lista de excipientes. Agua purificada, Propilenglicol, Lecitina de soja hidrogenada, Alcohol bencilico, Polisorbato 80, Carbomero 940, Trolamina, Colesterol Incompatibilidades. No procede. Período de validez. 30 meses. Tras apertura: 6 meses. Precauciones especiales de conservación. No conservar a temperatura superior a 30o C. Mantener el tubo perfectamente cerrado. Naturaleza y contenido del envase. Tubo de aluminio: 5 g, 10 g, 20 g, 30 g, 40 g o 50 g de crema. Puede que solamente estén comercializados algunos tamaños de envases. Precauciones especiales de eliminación. Ninguna especial. TITULAR DE LA AUTORIZACION DE COMERCIALIZACION. ISDIN, S.A. Provencals 33, 08019 Barcelona. España. NUMERO DE AUTORIZACION DE COMERCIALIZACION. 69.789. FECHA DE LA PRIMERA AUTORIZACION/ RENOVACION DE LA AUTORIZACION. Diciembre 2007. FECHA DE LA REVISION DEL TEXTO. Mayo 2008. PRESENTACIONES Y PVP: LAMBDALINA 5 g. CN 660933.0 PVL. 2,42 € PVP. 3,63€ PVP IVA. 3,78 €. LAMBDALINA 30 g. CN 6609378 PVL. 10,02 € PVP. 15,04 € PVP IVA. 15,64 €. Medicamento sujeto a prescripción médica. Incluido en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud. Fecha de elaboración del material: Abril 2015.

ARX aporta más innovación y tecnología con Becton Dickison

Con la nueva imagen como Becton Dickinson, el equipo que formaba ARX presentó en Infarma Madrid 2016 las tecnologías Rowa.

«Nuestro objetivo en Infarma es que los farmacéuticos vean que seguimos siendo los mismos, pero con más recursos, más innovación y más tecnología». Con estas palabras nos explicaba Ignacio Barcala Pérez, director comercial de BD Dispensing Spain, los resultados de la compra de ARX por Becton Dickinson, el fabricante de los sistemas Rowa, empresa con la que ya mantenía casi 20 años de relaciones comerciales.

«Esta compra –precisaba Barcala– ha posicionado a Becton Dickinson Dispensing Spain dentro del sector *medical technologies*, tanto en el ámbito hospitalario como el farmacéutico. La principal diferencia es que ya no nos dedicamos solo a nuestros clientes, hemos dado el gran salto a preocuparnos también por nuestros pacientes; es decir, vendemos tecnología a nuestros clientes, que son los farmacéuticos, para que traten mejor a sus clientes-pacientes».

Barcala nos recordaba que ARX siempre ha tenido el liderazgo en la gestión de la automatización de una farmacia, del *back-office*, que son los robots Rowa que conoce todo el mundo, pero añadía que en los últimos meses han dado un gran paso adelante porque sus nuevos productos «saltan al mostrador, tanto con Vmotion, que son las pantallas de OTC, como con Vpoint, que es una pantalla de acceso al paciente final».

Innovación y servicio

«Empezamos a tener preocupaciones que van más allá de la implantación del robot. Trabajamos con una tecnología en la que la implantación da una ventaja muy importante en materia de actualización e innovación respecto a nuestro cliente final. Ser una empresa con más de 6.000 robots implantados en todo el mundo permite a cada uno de nuestros clientes estar en la brecha de la innovación tecnológica».

De hecho, en opinión de Barcala la tecnología que BD ofrece impulsa al farmacéutico a los nuevos tiempos, a digitalizarse, y a lograr que el cliente viva en una farmacia lo que en otros negocios ya sucede, que es una experiencia.

Pero para Barcala casi tan importante o más que la innovación tecnológica es el servicio postventa. «Uno de nuestros puntos fuertes –explica– es el servicio técnico, que es altamente profesional, con una cobertura nacional, 24 horas, siete días a la semana y conexión remota y con presencia. Tenemos una velocidad de reacción muy grande, ya que el robot es el corazón del negocio de una farmacia y no puede fallar. Y si falla, estamos siempre ahí». Al final, añade, «el servicio técnico es el que mejores ventas nos da».



Stand de Becton Dickinson

cantidad de gente que está dispuesta a ser estafada». A la hora de descargar aplicaciones recomendó seguir una serie de precauciones, como no descargar aplicaciones móviles que no figuren en el *market place* oficial de las distintas plataformas o sean desconocidas y no se disponga de referencias. También insistió en la necesidad de disponer de programas antivirus o no utilizar el móvil personal conectado con la *wifi* de la farmacia.

4.000 farmacias adheridas al CISMED

El Consejo General de Farmacéuticos presentó en *Infarma Madrid 2016* los últimos datos de actividad del Centro de Información sobre el Suministro de Medicamentos (CISMED) al que ya están adheridas 4.000 farmacias de toda

España. Un sistema de información que puso en marcha la Organización Farmacéutica Colegial hace un año con un doble objetivo: detectar en tiempo real situaciones generalizadas de suministro irregular de medicamentos y dotar a la profesión farmacéutica de información sobre su disponibilidad.

A lo largo de este año de funcionamiento CISMED ha ido incorporando más farmacias, obteniendo así mejores datos y perfeccionando la información que ofrece. En la actualidad está generando dos informes semanales que son remitidos a los colegios y consejos autonómicos de farmacéuticos y, cuando procede, a la Administración sanitaria informando de la disponibilidad efectiva de los medicamentos en las farmacias. Estos informes recogen, entre otros,



Protesta en pleno acto inaugural



Las salas llenas fueron la norma en este Infarma

aspectos como el número de farmacias que han pedido y no se les ha suministrado un medicamento, información por provincias, en caso de sospecha de posible suministro irregular si ha sido informado por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS), o si el medicamento es sustituible por otro.

En la actualidad las farmacias adheridas están remitiendo información semanal de alrededor de 9.000 medicamentos de los que entre 20 y 30 pueden ser considerados como fármacos con posibles problemas de suministro.

Enamorar al cliente

Una vez más Infarma confirmó que la gestión y el marketing interesan al sector. Sirva de ejemplo la sesión titulada «Enamora al cliente en 6 pasos». Comenzaba a las 14 horas, y se podía pensar que la sala estaría semivacía. Pero ocurrió todo lo contrario. Fue, probablemente, la sesión más concurrida, tanto que muchos se quedaron fuera y hubo que improvisar una pantalla para seguir las intervenciones.

Cierto que el enunciado de la sesión era tentador, pero hacía falta algo más y esto es lo que, probablemente, supieron ofrecer los ponentes: Francisco Cobo, farmacéutico titular de Farmacia Quintalegre; Xavier Fisselier, consultor en Fisselier Biz; Héctor Arjona, experto en retail en tiendas como Sephora y Nike; Víctor Moliner, experto en estrategias de marketing y ventas; Tino Martí, especialista en sistemas de información del sector salud; y Nieves Murillo, creadora de un nuevo concepto de farmacia. Todos ellos convocados y moderados por Juan Carlos Serra, director del Máster en Gestión de la Oficina de Farmacia del COF de Barcelona.

Francisco Cobo habló de las ventajas de la marca, que «te hace diferente a las demás farmacias» y de la importancia de seguir una estrategia de *branding*.

Xavier Fisselier se centró en el escaparate y ofreció algunos datos, entre ellos que el 50% de los visitantes ha mirado el escaparate antes de entrar o que el 20% ha comprado un artículo visto en el escaparate



F. Cobo



N. Murillo

Por su parte, Héctor Arjona habló de la importancia de los sentidos en la experiencia de compra: el tacto, cuando se trata, por ejemplo, de un producto dermocosmético; el olfato, como forma de transmitir tranquilidad y recordarle al cliente su experiencia en la farmacia; o el oído, con música para crear ambiente.

Víctor Moliner se encargó de recordar que «vender» no es lo mismo que «dispensar» y destacó la importancia de generar confianza, saber escuchar e interesarse por el paciente haciéndole las preguntas que sean necesarias.

A Tino Martí le tocó hablar de las nuevas tecnologías, de las que dijo que es necesario entender su lógica para innovar y diferenciarse.

Y Nieves Murillo relató su experiencia en farmacia Boulevard, enfocada al consejo farmacéutico y pensada para crear una experiencia sensorial. En ella, dijo, la salud, el bienestar y la belleza son la principal filosofía, lo que, según explicó, se consigue a través de una «mesa de experiencias» similar a una barra de bar, donde el cliente puede tocar, ver, oler y sentir el producto. ●