

Profesión

Luis de la Fuente
Farmacéutico. CEO Mediformplus

“ Al introducir la robotización en la farmacia, daremos un paso hacia una gestión más eficaz y eficiente »

Robotización: una inversión en tiempo, atención y gestión eficiente

Nos encontramos en un momento en el que la farmacia debe estar en constante búsqueda de nuevas herramientas o estrategias que aporten valor a sus clientes y optimicen su gestión. Y en este punto es donde cobra sentido hablar de la robotización de nuestra farmacia.

Si planteamos una definición sencilla, podemos decir que robotizar una farmacia se basa en sustituir las cajoneras o estanterías del punto de venta por un robot que ayude a la dispensación de los medicamentos mediante su petición por el sistema de gestión de la farmacia.

No podemos negar que, al introducir esta tecnología en la farmacia, daremos un paso hacia una gestión más eficaz y eficiente, obteniendo con ello un gran número de ventajas, entre las que podemos resaltar las siguientes:



INVIERTE MÁS TIEMPO EN TUS CLIENTES



Optimiza tu farmacia con el conjunto de soluciones digitales y de automatización de Meditech.



- **Gano el bien más preciado: «tiempo».** Ahorraremos tiempo de dispensación y reposición, lo que nos permitirá invertirlo en la atención y el consejo al cliente. En este punto, debemos tener en cuenta que la dispensación media tradicional es de 4 minutos (de los cuales el cliente pasa 3 minutos solo), mientras que la dispensación media con robotización desciende a 3,30 minutos (aunque el 95% de este tiempo, 3,20 minutos, el cliente lo pasa asesorado por el farmacéutico). Además, si tenemos más tiempo con el cliente no sólo mejoraremos el consejo y asesoramiento, sino que además, nos acercaremos a sus necesidades, aumentando nuestro conocimiento del cliente, su fidelización, y pudiendo recomendar productos o servicios complementarios a su tratamiento, lo que mejorará nuestra rentabilidad.
- **Gano un valor escaso: «espacio».** Si instalamos el robot en un espacio alejado de nuestro punto de venta (en el piso inferior o superior), ahorraremos gran cantidad de espacio útil que podremos aprovechar en la atención al cliente, en mejorar la disposición y exposición de los productos, en crear nuevas y mejores estrategias de comunicación y *merchandising*, y en ofrecer servicios profesionales.
- **Gano un objetivo básico: «control».** La pérdida de ventas de una farmacia por falta de control del surtido es aproximadamente del 3-5%, ya que cuando no encontramos un producto no podemos venderlo, y lo más probable es que acabemos pidiéndolo, duplicando el *stock* y reduciendo nuestra rentabilidad. La robotización nos permite un control óptimo sobre el surtido de la farmacia, así como sobre el número de referencias disponible de cada categoría y su rotación, todo de una forma mucho más rápida, sencilla y fiable.
- **Reduzco estructura: «menor coste».** La mejor organización de la farmacia también puede conllevar una optimización del personal de nuestro negocio, con lo que podremos ajustar el equipo a las necesidades de la farmacia y plantear una organización correcta de sus tareas y de su tiempo.

Todo esto nos ayudará a lograr una mayor rentabilidad gracias a:

- **Mayores ventas** a partir del tiempo que pasamos a invertir en el cliente y al espacio dedicado a la atención y comunicación.
- **Menores gastos** en el almacén de la farmacia y en la optimización del trabajo de nuestro equipo.
- **Ahorro fiscal.** Gracias a la inversión que supone instalar y mantener un robot en la farmacia, nuestro beneficio se verá reducido durante los primeros años y esto conllevará un ahorro en el pago de impuestos.

Condiciones para la rentabilidad

No hay duda de que la robotización de la farmacia puede facilitar en gran medida la labor del farmacéutico en muchos aspectos del trabajo diario, aunque también deben

darse una serie de condiciones para que esta inversión resulte rentable.

En este punto, es importante conocer que la instalación de un robot requiere una inversión elevada que necesitaremos compensar a medio/largo plazo. Debemos asegurarnos de que sea una inversión inteligente y de que esté justificada y estudiada.

Para ello, hemos de tener en cuenta que los costes de instalación y mantenimiento son amortizables a 10 años. Esto significa que deberemos estudiar si los beneficios y el ahorro de tiempo y dinero que nos aportará el robot durante esos 10 años serán superiores a la inversión realizada en un primer momento.

«La instalación de un robot requiere una inversión elevada que necesitaremos compensar a medio/largo plazo»

Pero ¿cómo nos aseguramos de que esta inversión va a resultar rentable? La mejor solución está en solicitar asesoramiento de un experto en consultoría farmacéutica, que, tras estudiar nuestra situación interna y el contexto, nos ayudará a cuantificar el aumento de ventas y el ahorro de costes. Es decir, nos guiará hacia una decisión segura y nos ayudará a establecer protocolos de trabajo que nos permitan acelerar la rentabilidad de nuestra inversión.

Para conseguirlo, debemos tener en cuenta una serie de claves:

- Fomentar la **formación de nuestro equipo**, tanto en la utilización del robot como en técnicas de venta. De esta forma, los trabajadores aprovecharán todas las facilidades que aporta el robot, además de invertir todo el tiempo y el esfuerzo que se ahorrarán en la atención al cliente y el aumento de las ventas con técnicas como el *cross selling* o venta cruzada.
- Realizar **controles y evaluaciones periódicas** de las operaciones de la farmacia, estudiando el número de las mismas y sus resultados. De esta forma, controlaremos periódicamente los resultados que nos está aportando la robotización, realizando cambios en la forma de trabajo si fuera necesario.
- **Optimizar nuestro modelo de gestión gracias a métodos como el sistema LEAN**, basado en lograr una organización centrada en las necesidades reales del cliente, eliminando todos aquellos pasos que no aporten valor a su experiencia. Dentro de esta perspectiva, la robotización optimiza el proceso de dispensación, ahorrándonos la búsqueda de cada producto que dispensamos y el arduo control tradicional de nuestro *stock*.

Es un



que nuestra
farmacia está
siempre ahí para
ayudarnos.



Las ventajas con BD Rowa en tu farmacia:

Nuestros sistemas de dispensación de última generación no sólo mejoran la gestión de tu almacén. También te ofrecemos la tecnología para conectar la atención farmacéutica y el mundo digital.

Descubre más en: bd.com/rowa

#innovationforpeople



BD Rowa™



Robot de Ibáñez Farmacia



Robot de la Farmacia La Vega

Robotización y SPD

El sistema personalizado de dosificación (SPD) de medicamentos es uno de los servicios de atención farmacéutica más desarrollados en las farmacias. Se trata de un servicio directo al paciente que mejora la adherencia al tratamiento farmacológico, permite una trazabilidad completa y optimiza la calidad de vida del paciente crónico.

La necesidad de desarrollar este servicio en la farmacia la encontramos en la propia evolución demográfica del país, pues la población española se caracteriza por su alta esperanza de vida (supera los 83 años y la previsión es que siga elevándose en el futuro). Por ello, la farmacia debe encontrar la forma de ofrecer atención y servicios a todas las personas de edad elevada que toman medicación a diario.

El papel de la farmacia hacia esta población es especialmente destacado, ya que los pacientes crónicos suelen tener contacto con su farmacéutico de forma periódica y continuada, siendo éste el profesional más adecuado para realizar un seguimiento de su tratamiento y garantizar su correcta aplicación.

El SPD es una solución que ofrece la oficina de farmacia para este tipo de pacientes (tanto para aquellos que necesitan tener su medicación ordenada como para residencias u hospitales), aunque el servicio, la forma de ofrecerlo y las necesidades de la farmacia que lo oferta variarán enormemente en función de la cantidad de pacientes que lo demanden.

Para prestar este servicio, es imprescindible que la farmacia disponga de los recursos humanos y materiales necesarios en función de su demanda. Una farmacia que sólo prepara la medicación de una decena de pacientes puede realizar perfectamente este trabajo de forma manual sin perder eficiencia en su día a día, pero si tiene que realizar este servicio para una residencia se convierte en una tarea inviable.

Por ello el sistema de robotización es una necesidad para las farmacias con un servicio SPD desarrollado, pues les permitirá la preparación de la medicación de hasta 50 pacientes por hora de media (en algunos casos, puede llegar al centenar), disminuyendo el riesgo de errores humanos en el proceso. La seguridad de estos sistemas es la más alta que existe en el mercado, presentando una cifra de error inferior al 0,01% por paciente.

Sin duda, el servicio SPD mediante un robot es una gran herramienta para lograr uno de los mayores objetivos de la farmacia: conseguir una utilización segura, eficaz y eficiente de los medicamentos, mejorando así la salud de los pacientes crónicos.

El coste operativo motivado por el precio amortizable de la máquina (muy variado en función del tamaño) y de los consumibles hace que sea rentable idealmente a partir de 100 pacientes semanales.

Una alternativa para las farmacias que están creciendo en número de pacientes con SPD es la semiautomatización, que consiste en máquinas que ayudan en la preparación del servicio pero mantienen parte del proceso de forma manual (desemblistado de las pastillas e introducción en los dosificadores).

Sea cual sea la solución, debe utilizarse un sistema informático que valide los tratamientos y gestione a los clientes. En los robots este sistema ya está incluido.

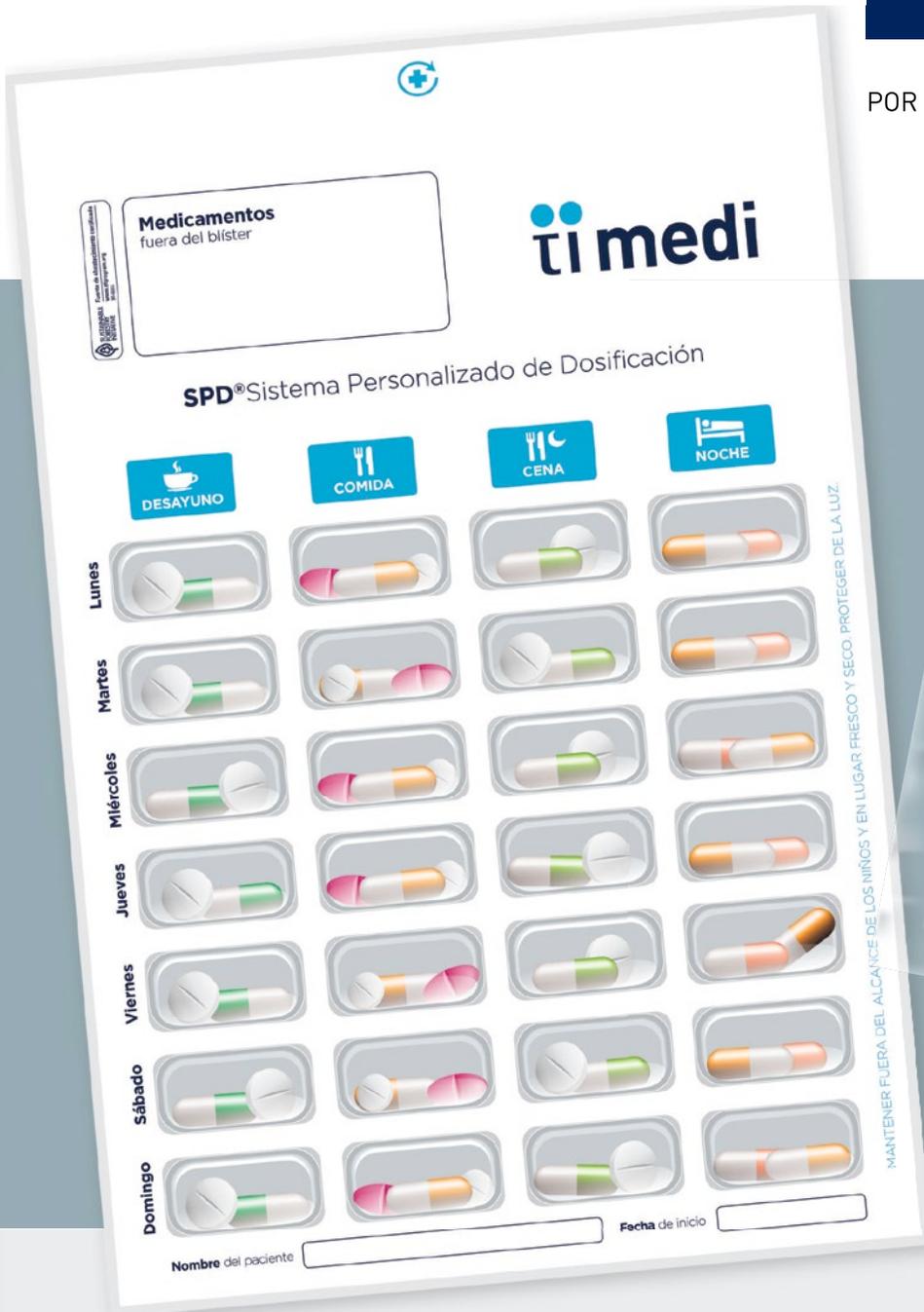
En este punto debemos tener en cuenta que se empieza a hablar de pago por el servicio. De hecho, en el País Vasco se subvenciona el coste del SPD en los pacientes que el Servicio de Salud Vasco considera adecuados.

Podemos concluir asegurando que, si sabemos aprovechar todas las ventajas que nos aporta la robotización de la farmacia, los beneficios que nos aportará serán muy superiores a sus costes. Se convertirá en una inversión en tiempo, atención y gestión eficiente, lo que se traducirá, sin duda alguna, en un aumento de nuestra rentabilidad y en una mejora de nuestra atención farmacéutica. ●

EFICIENCIA Y SEGURIDAD EN LA MEDICACIÓN PERSONALIZADA

ti medi

SOLUCIONES
POR Y PARA FARMACÉUTICOS



●● SPD® AUTOMATIZADO DE ti medi:

DOSIS CORRECTA. TIEMPO CORRECTO. MEDICACIÓN CORRECTA

Tel.: (+34) 938 652 654
info@ti-medi.com

www.ti-medi.com