

## PERSPECTIVAS

**LA BRECHA DIGITAL EN ESPAÑA / 6.** Es uno de los sectores de actividad más regulados de la economía española. Y también de los más castigados. Las continuas bajadas de precios de los medicamentos están poniendo en aprietos a los empresarios farmacéuticos, que ven cómo sus ventas y márgenes se erosionan cada vez más. Para reducir costes y mejorar el servicio, algunos han apostado por la inversión tecnológica. Son, sin embargo, una minoría. La modernización del sector es lenta y desigual. Sólo el 0,4% del total de farmacias que operan en España han invertido en proyectos clave como la automatización de pedidos e inventarios. El 55% de las más pequeñas ni siquiera dispone de conexión a Internet por banda ancha. Dos farmacias con grados opuestos de adopción tecnológica explican a *Ciberp@ís* las dificultades del sector y su visión sobre la renovación del negocio.

genes se erosionan cada vez más. Para reducir costes y mejorar el servicio, algunos han apostado por la inversión tecnológica. Son, sin embargo, una minoría. La modernización del sector es lenta y desigual. Sólo el 0,4% del total de farmacias que operan en España han invertido en proyectos clave como la automatización de pedidos e inventarios. El 55% de las más pequeñas ni siquiera dispone de conexión a Internet por banda ancha. Dos farmacias con grados opuestos de adopción tecnológica explican a *Ciberp@ís* las dificultades del sector y su visión sobre la renovación del negocio.

mo la automatización de pedidos e inventarios. El 55% de las más pequeñas ni siquiera dispone de conexión a Internet por banda ancha. Dos farmacias con grados opuestos de adopción tecnológica explican a *Ciberp@ís* las dificultades del sector y su visión sobre la renovación del negocio.



Mª Paz Valls, en el mostrador de su farmacia.



José Ibáñez, junto al robot electrónico implantado en su farmacia.

CARLES OLIVA

## La farmacia que viene

M. Paz Valls: "Realicé un recuento manual del *stock* en 1980, desde entonces no lo he vuelto a hacer, no lo necesitamos" ● La farmacia José Ibáñez invirtió 180.000 euros en un robot que automatiza la recepción, gestión y dispensación de medicamentos

## MANUEL ÁNGEL-MÉNDEZ

A muchos titulares de farmacia en España se les cambia la cara al oír las palabras "receta electrónica". Surge la duda. Dicen no haber recibido suficiente información ni haber acudido a conferencias sobre el tema. María Paz Valls es una de ellas: "no conozco aún los detalles pero, si queremos seguir subsistiendo, tendremos que hacer muchos cambios para adaptarnos al nuevo sistema", asegura.

En España operan 23.000 farmacias. El cambio a la receta electrónica, todavía en fase de pruebas en Andalucía y Cataluña, es un ejemplo de cómo la innovación tecnológica coge por sorpresa al sector. Algunas farmacias necesitarán sólo unos días para adaptarse. La mayoría tendrá que renovar por completo el negocio para no quedarse atrás. Es la realidad de un sector en el que la brecha entre las farmacias tradicionales y las más avanzadas tecnológicamente es todavía muy amplia.

Valls lleva al frente del negocio 26 años, un pequeño local abierto en 1923. Junto a ella, otros dos empleados realizan las actividades. Desconocen cuál es el número de clientes habituales que acuden cada día a la farmacia. Nunca han utilizado fichas de clientes ni bases de datos para almacenar el historial de medicamentos comprados por cada paciente. La facturación mensual se ha estancado en los 30.000 euros. Y en unos meses, podría ser menor. Según cálculos de la Federación Empresarial de Farmacéuticos Españoles (FEFE), la reducción en los precios de 5.000 fármacos en marzo recortará las ventas anuales en un 3%. O lo que es lo mismo, 45.000 euros menos de ingresos al año

La brecha digital		
Mª Paz Valls	Farmacia	José Ibáñez
1923	Fecha de apertura	1977
3	Nº de empleados	14
2	Nº de ordenadores	11
No	Web	En construcción

por farmacia. "El negocio de momento nos da para seguir", dice Valls. "La caída de precios en unos medicamentos se suele compensar con la entrada de otros más caros, por lo que no me planteo hacer nada, seguiremos con nuestra línea de siempre".

**"Esta forma de trabajar funciona, no sé qué tecnologías podría usar para automatizar el negocio", dice Valls**

La informatización de la Farmacia Valls se reduce a dos ordenadores. Con uno registran las ventas. Con el otro, en el almacén, realizan los cuatro pedidos diarios. Sólo éste dispone de conexión a Internet, pero no por banda ancha, por lo que el envío y confirmación de pedidos tarda en realizarse entre dos y tres minutos. Tampoco existe un control informatizado del inventario. "Realicé un recuento manual del *stock* en 1980, cuando empecé, pero no lo he vuelto a hacer, no lo necesitamos, es un negocio muy familiar". El nombre y referencia de cada medicamento es anotado en una pequeña ficha de papel. Éstas se almacenan en decenas de cajones ordenados alfabéticamente. Es un

enorme archivo físico que comparte espacio en las estanterías junto a los medicamentos, productos de nutrición y parafarmacia.

El resto de procesos de gestión se realizan también de forma manual. En un cuaderno anotan las fechas de caducidad de los fármacos y comprueban la veracidad del registro dos veces al año. Para el control de pedidos, usan un curioso sistema: atar una pequeña cuerda y una etiqueta a la última caja de cada medicamento. Cuando el farmacéutico llega a esa caja, sabe que es la última y procede a realizar el pedido. "Esta forma de trabajar funciona, no sé qué tecnologías podría utilizar para automatizar el negocio y cuáles serían los beneficios, prefiero el trato personal con el cliente".

El desconocimiento del valor que aporta el uso de tecnología es precisamente la barrera para su adopción. Según Red.es, el 60% de los empresarios de *pymes* reconoce no saber qué podría usar para mejorar la gestión de su negocio. En el lado opuesto, están aquellos que han hecho de la tecnología su principal diferenciador.

La farmacia Ibáñez fue la segunda en España en automatizar la recepción, gestión y dispensación de medicamentos usando un robot de farmacia. Fue hace tres años y la inversión ascendió a

180.000 euros. "Con el robot hemos reducido costes y mejorado el servicio al cliente: el tiempo que antes pasábamos buscando un medicamento, ahora lo empleamos hablando con el paciente", afirma José Ibáñez, titular de la farmacia. En ella trabajan 14 personas y su facturación supera los 100.000 euros mensuales, el doble que la media en el sector.

En el robot, compuesto por decenas de estanterías de cristal y un brazo mecánico, almacenan 13.000 medicamentos que suponen el 80% de las ventas diarias. Al escribir el nombre del producto en uno de los ordenadores, éste transmite al sistema la orden de

**Ibáñez: "Antes tardábamos cinco minutos en atender al cliente, ahora en apenas uno"**

buscarlo. Mientras el farmacéutico sigue hablando con el cliente, el brazo mecánico identifica la estantería donde se encuentra y lo aspira a través de un sistema de vacío. Una cinta transportadora lo deposita a medio metro del farmacéutico. Todo ocurre en cuestión de segundos. "Antes tardábamos cinco minutos en atender a cada cliente,

ahora lo hacemos en apenas uno. Ganas en rapidez, atención y además reduces costes de personal".

La utilización de robots se ha extendido entre los fabricantes y distribuidores de medicamentos, pero menos del 1% de las farmacias han apostado por esta tecnología. Con ella se pueden reducir a cero los errores humanos en la dispensación de medicamentos: "hemos pasado de tener entre 12 y 15 errores al año a no tener ninguno". Además, es posible automatizar el control de caducidades, programando el sistema para que retire los medicamentos cercanos a la fecha de caducidad. A finales de año, José Ibáñez invertirá más de 240.000 euros en renovar el robot. Con el nuevo modelo podrá automatizar todo el proceso. El brazo mecánico recogerá los medicamentos a la recepción del pedido, los escaneará, medirá y colocará directamente en las estanterías. Todo sin intervención humana.

El grado de informatización no termina en el robot. Los empleados utilizan además un *software* que permite segmentar su base de datos de 2.500 clientes. Con el programa, desarrollado por Consoft, pueden identificar los clientes más rentables, realizar campañas de fidelización y diseñar promociones y ofertas personalizadas.

El próximo reto en el que ya trabaja José Ibáñez es la puesta a punto de una página junto con otras farmacias interesadas. La utilizarán para ofrecer información y servicios en lugar de vender productos. Sobre la receta electrónica, ni sombra de duda: "será muy sencillo, se integrará directamente con el robot electrónico". Y remata: "Sin la inversión tecnológica que hemos hecho, estaríamos como 20 años atrás".

EL PAÍS