

Entrevista a Rosalía Larrey

‘És més necessari que mai discernir bé entre les activitats clau que aporten valor a la farmàcia i els punts on cal reduir costos perquè hi aporten menys valor afegit’



Rosalía Larrey
Co-directora del Curs Superior de Gestió Empresarial de l'Oficina de Farmàcia d'AFB i ESADE, profesora d'aquesta escola de negocis i sòcia de la consultoria Retail SGC

Què diferencia el curs de gestió organitzat per AFB i ESADE d'altres ofertes formatives?

En ser ESADE una escola de negocis, portem al nostre ADN la formació en gestió empresarial, i això suposa un avantatge perquè implica tot un coneixement i experiència del professorat, que en el seu dia a dia s'enfronta a problemàtiques de gestió en diferents empreses i situacions. També tenim a favor nostre el rotatge que representa el desenvolupament de les 11 edicions anteriors, que ens ofereixen coneixement acadèmic però també empíric, derivat de les vivències i aportacions dels farmacèutics, que enriqueixen molt el contingut del curs.

En tant que escola de negocis, ESADE porta al seu ADN la formació en gestió empresarial

Per a qui està pensat aquest?

Per a titulars de farmàcia o futurs titulars que tinguin ganes d'aprendre i fer coses noves, que són conscients que han de canviar però tenen dubtes de com fer-ho. Molts d'ells sí han fet algun canvi en el seu negoci però de manera dispersa i aquí poden trobar una visió global i l'esperit emprenedor que els ajudi a posar en marxa el canvi.

Quin serà l'enfocament dels diferents aspectes de la gestió?

De la conjuntura favorable i entorn

de creixement de l'any 2000, que és quan vam començar amb el curs, hem passat a un context complex en el qual la maquinària de la farmàcia no roda tan fàcilment i s'ha de saber afinar molt bé perquè continuï funcionant. Per aquest motiu és imprescindible l'eficàcia, i en això es basa tot el fil conductor del programa.

Això com es tradueix a l'hora de fer el canvi?

A l'entorn actual de l'oficina de farmàcia és més necessari que mai saber discernir molt bé entre les activitats clau que aporten valor a la teva farmàcia i els punts on has de reduir costos perquè hi aporten menys valor afegit. Aquest és l'enfocament del curs, que donarà eines per ajudar a prendre aquest tipus de decisions.

El curs està dirigit a titulars de farmàcia o futurs titulars que tinguin ganes d'aprendre i fer coses noves

Les classes són eminentment pràctiques?

Efectivament. Un dels motius pels quals les classes són mensuals és que volem que l'alumne realitzi exercicis i treballi entre una i altra sessió els conceptes adquirits, per tal que els interioritzi i pugui portar-los a la pràctica. Al final, recollirem les millors idees i les desenvoluparem entre tots, a la manera de feedback. En el curs l'intercanvi d'experiències és molt important.

Considera que el sector està preparat per al canvi?

Crec que sí ho està. Malgrat els moments actuals d'incertesa i desil·lusió, si miro enrere, veig que l'oficina de farmàcia ha fet un salt espectacular quant a gestió, i que està sabent evolucionar i adaptar-se ràpidament als canvis. S'ha de donar continuïtat a tota aquesta energia que molts farmacèutics han sabut aportar i veure en la situació actual una oportunitat per dissenyar la farmàcia del futur.

L'empresarial opina...

Fer el canvi que necessitem

En els darrers temps, l'oficina de farmàcia està patint una nova situació marcada per les retallades, majors requeriments administratius i legals, enduriment de la competència i l'augment de les exigències dels consumidors. El desfinançament de fàrmacs, la baixada constant de preus i la pressió sobre el propi consum de medicaments fa que estiguem vivint una situació de dificultat mai patida per la farmàcia.

Amb aquestes circumstàncies excepcionals és més important que mai que la farmàcia i els farmacèutics afrontin el futur formant-se, intercanviant experiències i observant els que ho fan millor per aprendre-hi i actuar. En aquesta línia, l'Associació de Farmàcies de Barcelona empenen una nova edició del Curs Superior de Gestió Empresarial d'Oficina de Farmàcia, junt amb ESADE, amb més motius que mai, un contingut actualitzat i l'experiència de les onze edicions anteriors.

Així mateix, tenim el convenciment que els farmacèutics sabrem fer el canvi que la farmàcia necessita per trobar la màxima rendibilitat i l'excel·lència professional. Ho assolirem a través de l'aposta decidida per la revisió dels processos i identificant les àrees en les qual especialitzar-se. Per desenvolupar tot això, caldrà dominar les més innovadores eines de gestió, les últimes estratègies comercials i les noves tendències de mercat. Tot plegat compartint-ho amb els propis farmacèutics que enriqueixen amb la seva experiència i els seus comentaris els temes tractats.

A l'empresarial creiem que el camí passa per apostar per la formació empresarial rigorosa, la innovació i la capacitat per adaptar-se als nous temps. Per això et proposem d'afrontar els reptes que ens depara el futur i et brindem l'oportunitat de fer-ho de la mà d'una prestigiosa escola de negocis com és ESADE.

Rosa Puig
Co-directora del Curs Superior de Gestió Empresarial de l'Oficina de Farmàcia i Vice-secretària de l'AFB



La FEFAC ha estat actualitat



FEFAC ha expressat la seva opinió sobre la retirada del finançament públic de 417 fàrmacs, que ha tingut molta repercussió en premsa.

El copagament farmacèutic ha omplert pàgines senceres dels diaris, que s'han fet ressò del posicionament de l'empresarial.

Els problemes amb el nou sistema de preus menors han estat recollits sobretot per la premsa especialitzada.



fefac

Flash Informatiu®

BUTLLETÍ DE LA FEDERACIÓ D'ASSOCIACIONS DE FARMÀCIES DE CATALUNYA

Núm.
16

octubre 2012



El nou curs de Gestió d'AFB i ESADE ajudarà a conèixer el canvi que necessita cada farmàcia

► Els associats de totes les empresarials que formen part de la FEFAC tindran un descompte en la realització del Curs

Conscients que l'oficina de farmàcia necessita un altre enfocament, AFB i ESADE s'han tornat a unir, amb la col·laboració de Ferrer Internacional S.A., per preparar una nova edició del Curs Superior de Gestió Empresarial de l'Oficina de Farmàcia. La nova proposta formativa ofereix continguts completament renovats i adaptats a la situació actual.

El sector ha viscut importants canvis en els últims anys als quals el titular d'oficina de farmàcia necessita donar-hi resposta per tal que la seva empresa s'adapti a la nova situació i sàpiga convertir el que aparentment són adversitats en oportunitats.

Per aconseguir-ho, el nou Curs Superior oferirà eines innovadores, idees imaginatives i solucions creatives, amb l'experiència i excel·lència que hi aporta l'escola de negocis ESADE.

Les sessions són presencials i començaran el pròxim dia 9 de novembre a les instal·lacions d'ESADE (Avinguda d'Esplugues 92-96, de Barcelona), i es desenvoluparan fins al mes de juny del 2013. Per facilitar-hi l'assistència,

se celebraran un cop al mes, divendres a la tarda, i dissabtes al matí.

Al web www.afb.cat/esade hi trobareu el programa i més informació del Curs, que està estructurat en 10 mòduls, amb una metodologia eminentment pràctica en la qual el feedback amb els alumnes serà fonamental.

Les sessions començaran amb una anàlisi de la situació i 'autoavaluació' de la pròpia oficina de farmàcia, i s'exploraran possibles noves àrees de negoci i les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies per apropar-se als clients.

Com fer les promocions per obtenir bons resultats i una política eficaç de preus ocupen una part destacada del temari, que també aprofundirà sobre com gestionar els estocs per controlar despeses i la negociació amb els proveïdors. Tècniques per tenir un equip motivat i ben organitzat i una gestió econòmico-financera completan els continguts del curs, que finalitzarà amb una sessió d'innovació i de noves tendències en el consum i sobre com executar el canvi que necessita la vostra farmàcia.

Les opinions dels alumnes del Curs Superior de Gestió Empresarial de l'Oficina de Farmàcia

'El Curs em va servir per tenir una visió de futur de com enfocar la meua farmàcia en aquests moments tan difícils, buscant oportunitats de negoci dins el meu propi negoci.'

Núria Gomà
Farmàcia:
Núria Gomà Roca
Rosselló (Lleida)

'El Curs em va anar molt bé i t'empeny a fer coses! De fet, jo tenia pensat fer obres a la farmàcia i el curs em va fer tirar endavant amb tota la gestió.'

Noemí Giné
Farmàcia:
Noemí Giné Anguera
Reus (Tarragona)

'En aquests temps, cal donar una visió optimista i realista a l'hora de la part més comercial i econòmica de la farmàcia. Pel que fa al professorat, està per sobre de les expectatives que un es pot imaginar.'

Vicenç Verge
Farmàcia:
Vicenç Verge Calduch
Navarres (Barcelona)

'Amb el Curs vaig descobrir com podem aprendre d'altres sectors i aplicar-ho a la farmàcia, un fet importantíssim en aquests moments de canvis. Cada dia sortia de les sessions amb un munt d'idees.'

Marta Homs
Farmàcia:
Marta Homs Balló
Barcelona



A. G. F. E.

AFET



Si no desitja rebre aquesta publicació, si us plau, trameti'ns la seva sol·licitud per correu electrònic a l'adreça fefac@fefac.cat o per fax al número 93 454 61 77

Edita: Federació d'Associacions de Farmàcies de Catalunya
C. Casanova 84-86 entr. 1a.C. 08011 Barcelona
Tel. 93 323 24 22. Fax 93 454 61 77
E-mail: fefac@fefac.cat www.fefac.cat



Federació d'Associacions de Farmàcies de Catalunya



‘L’oficina de farmàcia ha de gestionar el canvi com una variable més del seu negoci’



Avui convidem...

Manel Vera

Director de Ferrer HealthCare



Quin ha estat el principal motiu pel qual FERRER ha decidit acompanyar a AFB i ESADE en la nova edició del Curs Superior de Gestió Empresarial de l’Oficina de Farmàcia?

La principal raó ha estat crear condicions de coneixement i debat que ens permetin explorar alternatives que garanteixin la sostenibilitat de la farmàcia en un entorn que cada cop canvia més ràpidament.

Considera que el marc normatiu actual ofereix més protagonisme al farmacèutic comunitari i al seu consell sobre l’autocura de la salut?

El paper del farmacèutic sempre ha estat fonamental en la gestió de la salut de la població. De fet, des de sempre la farmàcia ha estat el primer i més proper punt de contacte al que acut el ciutadà davant la major part de problemes de salut que experimenta al llarg de la vida. Aquesta proximitat de la farmàcia amb la població, la professionalitat i compromís del farmacèutic i la seva coordinació amb el metge han estat segons la meua opinió un dels motius principals de l’alt nivell i qualitat del nostre sistema de salut.

Aquesta tasca en relació a la salut del pacient s’ha vist potenciar darrerament?

La situació actual reforça el paper del farmacèutic com a “facilitador” de salut i possibilita que la farmàcia assumeixi noves responsabilitats en la detecció precoç de malaltia, el seguiment d’indicadors de salut o la gestió de pacients crònics, entre d’altres. Però tant o més important que el paper de la farmàcia en la gestió del malalt, considero crítica la seva tasca en la gestió dels problemes de salut del dia a dia. Es tracta d’allò que alguns anomenen símptomes menors (són menors en relació amb d’altres que poden ser més greus), però que quan ets tu qui els pateixes són simplement problemes de salut que necessiten una resposta.

Vol dir que no pel fet de ser problemes menors deixen de necessitar una solució?

Són “moments de la veritat” per a la persona que busca ajuda a la farmàcia. Si són ben gestionats, poden ser l’inici de noves relacions de confiança entre la farmàcia i clients que no sols busquen tractament per a malalties sinó, sobretot, consell i suport per reforçar la seva salut, bellesa o qualitat de vida. Aquest consell evoluciona amb el temps, fet que reforça la farmàcia com a centre de salut més proper.

Segons la seva experiència amb les oficines de farmàcia, quins aspectes creu que haurien de potenciar de la seva gestió per fer front a la situació de crisi actual i obtenir més beneficis?

La meua experiència passa per veure i treballar amb diferents models de funcionament de farmàcia i seguir la seva evolució. Amb

aquesta perspectiva, no crec que existeixi una fórmula única que es pugui vendre a totes les farmàcies per atacar la situació actual.

Així, cada farmàcia ha de tenir en compte les seves circumstàncies?

Sí, com qualsevol negoci, ha de treballar en funció de l’entorn en el qual es troba, les característiques dels seus clients i les seves pròpies capacitats. Malgrat les situacions adverses, hi ha farmàcies que s’estan reforçant i reinventant. N’hi ha que, davant la crisi es mouen i prenen mesures no sols per millorar la gestió de les compres o dels inventaris, sinó sobretot per planificar i optimitzar l’ús dels seus recursos, tant econòmics com humans. Hi ha farmàcies que han aprofitat les dificultats per adaptar el seu model de negoci i el seu mix de productes i serveis a allò que els seus clients podien necessitar. També n’hi ha que han evolucionat cap a una nova relació amb el seu entorn, a partir del que els seus clients demanden.

Trobar el camí de cadascuna d’elles és un dels objectius del Curs Superior de Gestió Empresarial de l’Oficina de Farmàcia d’AFB i Esade. No és així?

Quan vam començar a parlar amb l’AFB per col·laborar en aquest curs, vam tenir molt clar que una de les coses més importants per poder fer front al moment que avui viu la farmàcia és obtenir perspectiva i conèixer eines que puguin ajudar-la a ser més eficient en la seva gestió i sobretot a gestionar el canvi com una variable més del nostre negoci. Aquesta variable, ens agradi més o menys, sempre ens hi acompanyarà.

En quins punts creu que els laboratoris i les oficines de farmàcia poden ser en aquests moments més aliats?

Considero que no es tracta només de ser aliats, sinó d’entendre que tant els laboratoris com les oficines de farmàcia tenim els mateixos problemes i reptes, i que estem al mateix costat de la taula.

‘La farmàcia ha de treballar en funció de l’entorn en el qual es troba, les característiques dels seus clients i les seves pròpies capacitats. Malgrat les situacions adverses hi ha OF que s’estan reforçant i reinventant.’

Hi ha més coses que uneixen que les que separen?

Efectivament, perquè treballem per un mateix objectiu, que és ajudar la gent a millorar la seva salut per poder gaudir de la vida amb les màximes condicions de qualitat. Entendre els punts que ens uneixen, com el benestar i la salut de la població, ens ajudarà a crear estratègies i programes que siguin útils i valorats pels nostres clients. I clients satisfets sempre són garantia de negoci sostenible.

El client ho és tot?

El client, o pacient, és la nostra principal raó de ser (sense ells el negoci no existeix), però no ens hem de limitar a posar-lo en el centre de totes les nostres propostes, sinó que també ens hem d’adaptar per ser més eficients en la gestió de les eines de les que disposem. Ser més eficients sovint significa treballar més de la mà, i ser conscients de les necessitats i limitacions d’ambdues parts.



Nous proveïdors de FEFAC i actualitzacions

FEFAC ha actualitzat els convenis de col·laboració que manté amb proveïdors de serveis per a oficines de farmàcia, amb l’objectiu de facilitar als socis de l’empresarial condicions especials. Així mateix, s’han signat nous acords amb diferents empreses del sector. Si voleu consultar els serveis que ofereixen i els descomptes o avantatges dels que podeu gaudir, ho podeu fer consultant el web www.fefac.cat.

Kaminsky STS, SL
T. 931 797 287

Mystery Shopper (comprador misteriós)

Conegui la qualitat del servei i de l’atenció al client que es presta a la seva farmàcia

ASSERTIS, SL
T. 93 415 35 30

LOPD. Llei de Protecció de Dades

Adequació, auditories i manteniment

SUA CORP
Special Security
T. 93 451 39 17

Consultoria de seguretat

L’assessorem i posem al seu abast els sistemes i mètodes de seguretat més avançats del món

InfoJobs
T. 902 106 090

Anuncia les teves ofertes de treball a internet

Construcciones Españolas de Aire Acondicionado, SL
T. 93 442 85 48

Instal·lació i manteniment d’equips d’aire condicionat

RECOLLIDES SELECTIVES JOFER, S.L.
T. 93 574 70 47

Recollida selectiva i destrucció de:

- Documents de paper
- Productes farmacèutics caducats (fórmules magistrals)



Jornades de formació

Atenció al pacient amb problemes oculars

Socis de FEFAC van assistir a una jornada de formació el passat dia 2 d’octubre organitzada junt amb Alcon Cusí, amb l’objectiu de millorar l’atenció als seus pacients amb problemes oftalmològics així com l’eficàcia i seguretat en la dispensació dels productes relacionats amb les afeccions oculars. Els participants es van traslladar a les instal·lacions del laboratori al Masnou per tal que un especialista els formés sobre l’atenció immediata al pacient en consultes relatives a les afeccions oculars lleus i les possibles interaccions medicamentoses, així com els productes disponibles.

Seguretat a les farmàcies davant els robatoris

Les oficines de farmàcia són un sector especialment sensible en qüestions de seguretat. Més enllà de disposar de determinats sistemes de protecció, cal que els titulars tinguin un coneixement global. Per aquest motiu, FEFAC i l’empresa Sua Corp, amb la qual l’empresarial té un acord de col·laboració, van convidar el passat 26 de setembre els socis de l’empresarial a dues conferències per formar-los sobre la normativa que cal complir, consells pràctics, mesures d’autoprotecció del personal i els diferents tipus de càmeres i la seva correcta ubicació, així com el control de les zones amb productes de més risc de robatoris. Esperem que aquestes conferències tinguin continuïtat.



Les mesures de control de la despesa farmacèutica es queden sense recorregut

Diverses mesures d’estalvi de notable importància i impacte sobre el sector han marcat l’actualitat farmacèutica en els últims mesos. El nou copagament ha estat l’última, amb una repercussió destacada sobre el col·lectiu a conseqüència de les incidències tècniques en la seva implantació.

Així, les oficines de farmàcia novament van haver de patir la posada en marxa d’un sistema que no ha comptat ni amb la possibilitat de provar el seu funcionament ni amb el nivell de qualitat adequat, generant confusió i insatisfacció entre el col·lectiu, tal com va succeir amb la taxa de l’euro per recepta. Al marge de les dificultats tècniques d’aquestes mesures, cal destacar el sobreexforç que ha hagut de fer l’oficina de farmàcia per informar els usuaris.

Preus menors

El nou sistema de preus menors és una de les normatives que més mals de caps ha provocat i està provocant al sector. Baixades del preu de medicaments del 25%, canvi mensual de preus menors, problemes en la gestió dels estocs, incertesa sobre el procés de dispensació són algunes de les conseqüències de la nova norma. Davant d’aquesta situació, FEFAC va adreçar tant al Ministeri de Sanitat com al Consejo General de Colegios de Farmacéuticos cartes per expressar la seva preocupació. Únicament ha rebut una decebedora resposta de la secretaria general de Sanitat, Pilar Farjas, que no aclareix el problema ni hi aporta cap solució.

Defensa del canal oficina de farmàcia

Un altre dels temes sobre els quals l’empresarial considera que cal actuar és el relacionat amb la tendència de les administracions a traslladar la dispensació de productes fora del nostre canal. En aquest sentit, ha cridat la nostra atenció la prova pilot iniciada a l’Hospital Vall d’Hebron, mitjançant la qual es facilita als pacients la medicació (hormona del creixement) al seu propi domicili, a través d’una empresa de transport, i es realitza un control des del Servei de Farmàcia de l’hospital. Davant d’aquesta situació, FEFAC ha demanat al Servei Català de la Salut que informi sobre la seva política respecte el canal de dispensació dels medicaments hospitalaris ambulatoris.

Cobrem?

Una de les qüestions que en aquests moments neguiteja més els farmacèutics és el cobrament mensual de la facturació per part del CatSalut. L’empresarial confia en què les negociacions entre el Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya i la Generalitat i entitats bancàries obtinguin els seus fruits, i que la situació econòmica pugui remuntar amb l’esforç de tots.