



**INFORME SOBRE EL SECTOR DE LAS
OFICINAS DE FARMACIA** **2018**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	3
<i>Las farmacias se expanden fuera de las capitales de provincia</i>	
- Datos de situación	
- Número de farmacéuticos	
ÁREA LABORAL	5
<i>2018, un año más sin Convenio Colectivo</i>	
- Cambios normativos	
- Autónomos	
- Contrataciones	
- Conflictividad laboral	
- Convenio Colectivo	
ÁREA COMPRAVENTA	7
<i>El año de la recuperación</i>	
- ¿Cuáles fueron las farmacias más demandadas?	
- El perfil del comprador de farmacia	
ÁREA JURÍDICO	9
<i>Novedades destacadas que afectan a la oficina de farmacia</i>	
- Nuevo RGPD	
- Bolsas de plástico	
ÁREA FISCAL	11
<i>Un año de austeridad normativa</i>	
CONCURSOS 2018	12
<i>La puntuación por VEC sigue marcando la diferencia en Madrid</i>	
-Continuaron las notificaciones del concurso de 2015 en Madrid	
GESTIÓN DE LA FARMACIA	14
<i>Una farmacia diferenciada que poco a poco se sube a la ola de la digitalización</i>	

INTRODUCCIÓN

Las farmacias se expanden fuera de las capitales de provincia



Datos de situación

Tal y como publica todos los años el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (CGCOF) referentes a la distribución farmacéutica en España, **en 2018 se registró un total de 22.071 farmacias**, concretamente, 24 más que el año anterior.

Las comunidades autónomas con mayor número de boticas son las siguientes:

1. **Andalucía con 3.878**
2. **Cataluña con 3.212**
3. **Comunidad de Madrid con 2.871**

Por provincias, y además de Madrid (13,0%), Barcelona (2.321) registra el mayor número de farmacias comunitarias, el 10,5 % del total, seguida de Valencia con 1.241 farmacias (5,6%).

Asimismo, referenciando las cifras que recoge

cada año el CGCOF, en 2018, el número de farmacias sigue creciendo principalmente por su expansión fuera de las capitales de provincia. De este modo, **19.168 farmacias de las 22.071 boticas en España tienen titularidad única y 2.903 son copropiedades.**

En cuanto a los movimientos, durante el año 2018 abrieron un total de 50 farmacias: 35 de estas farmacias se han instalado en municipios que no son capitales de provincia, siendo únicamente 15 farmacias las que se han instalado en capitales de provincia. **Durante 2018, se produjeron 55 nuevas aperturas y 23 cierres**, siendo 14 de ellos de carácter

“En 2018 se han registrado 22.071 farmacias, 24 más que el año anterior”

“En España, el 9,5% de los profesionales sanitarios son farmacéuticos”

completamente definitivo y donde la comunidad de Aragón se posicionó como la autonomía con mayor número de cierres registrados (5).

Asimismo, el CGCOF también recoge número de traslados de farmacias en España, siendo estos un total de 176 en 2018. Por comunidades autónomas, Cataluña (34), Comunidad de Madrid (32), Andalucía (31), y la Comunitat Valenciana (30) presentan el mayor número de farmacias trasladadas. Además, 103 de los 176 traslados se producen en municipios distintos a la capital de provincia.

Número de farmacéuticos

En España, el 9,5% de los profesionales sanitarios son farmacéuticos. Además, en nuestro país, Farmacia es la tercera profesión sanitaria con mayor presencia de colegiados después de Enfermeros y Médicos siendo el número total de colegiados 74.043 a 31 de diciembre de 2018.

Por comunidades autónomas, la Comunidad de Madrid (12.321), Andalucía (12.095) y Cataluña

(10.939) son las autonomías con mayor número de colegiados, agrupando entre las tres comunidades aproximadamente la mitad de los farmacéuticos colegiados en España, el 49,7% del total.

Respecto a 2017, el número de colegiados aumentó en 2018 un 2,1%, siendo Madrid (259), Valencia (147) y Barcelona (145) las provincias que registraron los mayores aumentos en número de colegiados y, en la parte contraria, Teruel (5) y Ourense (4) las que registran menor número de ellos.

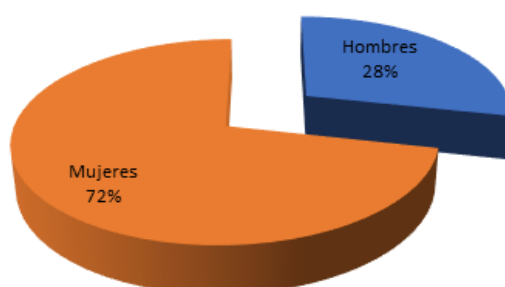
Las mujeres siguen siendo mayoría (el 71,6% del total).

Por tramos de edad: el 68,7% de los colegiados tiene menos de 55 años y un 9,1% más de 70 años.

Aproximadamente uno de cada cuatro colegiados tiene entre 35-44 años.

El 51,1% del total de colegiados son mujeres de menos de 55 años.

Mujeres - Hombres en la profesión farmacéutica



ÁREA LABORAL

2018: un año más sin Convenio Colectivo

El año 2018 ha sido en general un **año de incremento en las contrataciones** en las oficinas de farmacia, un buen indicador de que **el sector está creciendo**.

Cambios normativos

En julio, con la aprobación de los Presupuestos Generales del Estado, entraron en vigor cambios en la normativa tributaria para el cálculo de las retenciones de IRPF. Con carácter general **se aumentó la reducción por la obtención de rendimientos del trabajo** de aquellos trabajadores con menores rentas, y **se elevó el mínimo exento en cuanto al IRPF**, que pasó de 12.000€ a 14.000€ al año.

En cuanto a cuestiones de maternidad y paternidad, el Tribunal Supremo determinó que las prestaciones públicas que perciben las mujeres trabajadoras durante la baja de 16 semanas tras el nacimiento de un hijo, están exentas de IRPF.

Posteriormente se indicó lo mismo para las bajas por paternidad.

Justo antes de que terminara 2018, se aprobó el Real Decreto-ley 28/2018 para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo, que trajo como principales novedades la **supresión de las bonificaciones en los contratos en prácticas e indefinidos con apoyo a emprendedores**, todo ello debido a la reducción de la tasa de paro, que bajó del 15%. **Se incrementó la cotización prevista para contratos temporales de duración igual o inferior a 5 días**.

Autónomos

Como autónomos, los titulares de farmacia vieron **incrementada la cuota mínima en dos ocasiones durante el año, para quedar esta establecida en 283,30€**. Eso sí, desde



entonces se incluyen en esta las coberturas por accidentes y cese de actividad.

Contrataciones

A nivel de contrataciones, se ha apreciado **un cierto incremento de técnicos de farmacia respecto a auxiliares**, que por un coste ligeramente superior, cuentan con una mejor formación y pueden resolver más tareas al titular.

Los contratos más utilizados para farmacéuticos y técnicos siguen siendo los de prácticas, seguidos de contratos de interinidad para sustituciones de bajas médicas y maternidades, así como los temporales para cubrir vacaciones.

La gran mayoría de estos contratos terminan convirtiéndose en indefinidos, pero en primera instancia es poco habitual firmar contratos fijos.

Conflictividad laboral

La conflictividad laboral en la farmacia ha supuesto un aspecto destacado en 2018, pues **se ha apreciado un aumento de los conflictos**, especialmente por modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo (cambios de horarios de apertura de la farmacia), que mayormente han terminado en rescisiones de contrato por parte de los empleados.

Asimismo, **se han registrado bastantes expedientes disciplinarios sancionadores** que han derivado en despidos, suspensiones de empleo y sueldo, etc. Por otro lado, las principales demandas han sido por despido.

Convenio Colectivo

En 2018 todo apuntaba a la entrada en vigor del XXV Convenio Colectivo de Oficinas de Farmacia.

Sin embargo, **una vez más ha sido el XXIV Convenio, en ultraactividad desde 2017, la norma de referencia para los trabajadores del sector.**

A finales del mes de noviembre, el Tribunal Supremo dio validez a la mesa negociadora del Convenio, lo que hacía indicar que este sería publicado en breve. Sin embargo, no fue así.

Esto ha vuelto a acarrear confusión a la hora de la subida de los salarios con el cambio de año. El texto contempla que, con el cambio de año, deben incrementarse en el mes de enero los conceptos salariales incluidos en las tablas de retribuciones a cuenta del nuevo Convenio Colectivo en un 2%, en el caso de que el PIB del año anterior hubiera aumentado más del 1%.

Como el PIB aumentó más de un 1%, al llegar 2019 **los salarios subieron**, quedando las cantidades brutas anuales (consideradas para trabajadores con contrato indefinido a jornada completa) en:

- **27.280,08€ para farmacéutico adjunto**
- **17.762,75€ para técnico**
- **16.152,68€ para auxiliar**

En marzo de 2019, la Audiencia Nacional declaró **nulo el XXV Convenio**, citando que la representatividad sindical de UGT no era suficiente para firmar un convenio colectivo estatal de eficacia general.

Así, la incertidumbre es total, pues ya debería estar negociándose el siguiente convenio. No obstante, **los sindicatos señalan que no hay conflictividad social en este sentido** y que los aumentos salariales en las farmacias se han cumplido con toda normalidad.

ÁREA COMPRAVENTA

El año de la recuperación

A modo de resumen, podemos decir que a lo largo de 2018, **aumentó notablemente el número de operaciones, así como el precio de venta de las mismas**. Los motivos que pueden explicar este incremento son varios:

1. Las entidades bancarias concedieron préstamos con mayor facilidad y en condiciones muy ventajosas

A pesar de los cambios legales, el crédito fluye. **Los bancos conceden más préstamos en 2018** y se sigue observando la misma tendencia en 2019.

Lo que sí está claro es que en los nuevos préstamos hipotecarios quedan **desterradas las cláusulas suelo**, hay mayor información de cara al cliente antes de la firma en un notario, así como una mayor transparencia a la hora del cobro de las comisiones de todo tipo, como por ejemplo las de apertura de préstamo y amortización anticipada.



La competencia entre los bancos ahora mismo es muy elevada y eso beneficia sin duda a los futuros adquirentes de farmacia. En contra, para conceder un préstamo, sí que estamos observando que **los bancos se guardan cada vez más las espaldas**. No están dispuestos a dar hipotecas a quien ellos consideran que no la pueden pagar, ni tampoco a financiar la adquisición del 100% de la farmacia. Los bancos quieren crecer, sí, pero de forma sostenible.

2. Las farmacias son una buena inversión como negocio

Tras la ausencia de rentabilidad, incluso negativa en todos los productos de inversión conservadores, la inversión en un negocio como la farmacia es muy buena opción.

3. Sigue aflorando el ahorro

Muchos farmacéuticos consideran que *“qué mejor inversión que la de un negocio propio que hoy en día sigue siendo rentable”* a pesar de los recortes.

4. En general este sector goza de gran confianza a todos los niveles

Esto provoca que aumente de manera significativa la compraventa de farmacias y, en especial, la **compra de licencias para traslados, cuyos precios siguen aumentando**.

“Este sector goza de gran confianza a todos los niveles”

Las licencias de farmacia tienen precios distintos dependiendo de dónde se adquieran, por ejemplo en el caso de Madrid las licencias están en torno a los 600.000€. En el caso de las farmacias estaríamos hablando de **múltiplos de la facturación superiores al 2**. Depende del tipo de farmacia de la que estemos hablando, cuanto más facturación menor es el múltiplo, pero en líneas generales es así.

Destacamos en este sentido que **las licencias suponen una inversión muy importante** porque hay que asumir el precio de ésta, la disponibilidad jurídica de un local que sea más amplio que el anterior, la renovación de mobiliario y las obras necesarias para la adecuación del espacio.

¿Cuáles fueron las farmacias más demandadas?

El entorno urbano predomina sobre el rural y las elecciones del profesional farmacéutico se centraron a lo largo de 2018 en requisitos como:

1. **Podemos distinguir dos grupos de compradores interesados:**

- a. Farmacias de facturación entre 400.000-600.000 €
- b. Farmacias que superen una facturación de 600.000 €

2. **Se observa un incremento del interés sobre farmacias que facturen venta libre.**

3. **Que la causa de su venta fuera por jubilación.**

4. **Farmacias que en este momento sólo abran 8 horas.**

El perfil del comprador de farmacia

El perfil predominante en el año analizado en este informe se sigue correspondiendo con el de **mujer de entre 30 y 40 años** con intención de dedicarse siempre a la actividad de farmacia, alguna especialización, dispone de capital y bienes suficientes para que la operación sea viable.

Se observa en 2018 un **incremento del sector masculino interesado en la compra de farmacia**. Esta profesión está dejando de ser 100% de mujeres y cada vez son más los hombres que entran en este sector.

En cuanto a la tipología de compradores de farmacias, el más característico en 2018 fue el del farmacéutico que **ya tiene una farmacia pero quiere cambiarla por otra de mayor facturación**, un giro en su calidad de vida, un traslado de ciudad por motivos personales, una mejora económica o, simplemente la necesidad de contar con un espacio más grande.

También hemos notado un **incremento de compradores que vienen de la industria** y que tras varios años de trabajo en ese sector quieren tener su propio negocio.

La experiencia adquirida durante años en esos laboratorios y el momento vital de ellos facilita mucho la compra de la farmacia porque ésta llega en un momento idóneo en el que el comprador tiene la experiencia y la madurez suficiente para liderar este negocio.

ÁREA JURÍDICO

Novedades más destacadas que afectan a las oficinas de farmacia

Entre las principales novedades normativas del año 2018 en el sector de la oficina de farmacia, podemos destacar las siguientes:

Nuevo RGPD

El Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos, que entró en vigor a en mayo del 2018 y que derogaba la Directiva 95/46 y la Ley 15/1999 y es de aplicación directa en España, supuso la necesidad de que por parte de las oficinas de farmacia se **adoptaran las medidas necesarias para dar cumplimiento a la nueva normativa en materia de protección de datos.**

Por parte de las diferentes consultoras especializadas en la materia, se recomendó a los farmacéuticos la **implantación de medidas de seguridad legales y técnicas según datos tratados**; la designación de un delegado en Protección de Datos y su notificación en la AGPD; la creación de un consentimiento informado de clientes/ pacientes sobre RGPD (vacunas, atención farmacéutica, fidelización, etc.) o la realización de auditorías de protección de datos con un mínimo de periodicidad de 2 años, entre otras medidas.

Bolsas de plástico

Con fecha 18 de mayo de 2018, el Consejo de Ministros a propuesta del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, aprobó el **Real Decreto 293/2018**, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico y por el que se crea el Registro de Productores,

con el objetivo de reducir el consumo de bolsas de plástico ligeras en España, trasponiendo al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2015/720 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015 y crear un Registro para obtener información sobre las bolsas de plástico puestas en el mercado en nuestro país.

Dicho Real Decreto, como primera medida, estableció que **a partir del 1 de julio de 2018, todas las bolsas de plástico deberían cobrarse**, exceptuándose las bolsas muy ligeras que se suministran como envase primario para alimentos a granel (necesarias para evitar el desperdicio alimentario) y las bolsas gruesas que tengan un porcentaje de plástico reciclado igual o superior al 70%, para fomentar el uso de plástico reciclado.

La oficina de farmacia es un establecimiento que no quedaba ajeno a la aplicación de esta medida y en consecuencia tuvo que dar cumplimiento a la misma. En este sentido, **los farmacéuticos tuvieron que informar a los consumidores de los precios establecidos**, exponiéndolos en un lugar visible e incluyendo una referencia al cumplimiento de las obligaciones contenidas en la normativa.

Como alternativa al uso de las bolsas de plástico, **los farmacéuticos más respetuosos con el medio ambiente, están haciendo un esfuerzo económico para adquirirlas de otros materiales que contaminen menos,**

como son las bolsas de papel y las bolsas compostables.

Respecto a la evolución del sector de las oficinas de farmacia, al margen de las novedades normativas, interesa destacar que **la salida de la crisis económica, a nivel general, también ha tenido su impacto en nuestras farmacias**, en el sentido de que ha sido notable el **incremento de expedientes de traslados de oficinas de farmacias y modificaciones de local**. Con ello

se evidencia una mejor situación económica de las oficinas de farmacia que les permite afrontar estos procesos de traslado o modificación de local, en aras de mejorar el negocio.

Por lo que respecta a la venta online de medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica, sigue siendo muy tenue su implantación en las oficinas de farmacia, que **se inclinan más por potenciar la venta online de parafarmacia**.

“Desde el 1 de julio de 2018 es obligatorio cobrar las bolsas de plástico en todos los establecimientos que ofrezcan bienes y servicios, incluidas las farmacias”



ÁREA FISCAL

Un año de austeridad normativa

En lo que al marco fiscal se refiere, 2018, en términos generales, **ha sido un año austero en cuanto a medidas fiscales que puedan afectar a las oficinas de farmacia** debido a la inestabilidad de la política española en dicho ejercicio.

Entre las medidas tributarias del año 2018, destacan las introducidas a través de la **Ley 6/2017 de reformas urgentes del trabajo autónomo** cuyas medidas fiscales entraban en vigor el 1 de enero de 2018 y las reguladas a través de la Ley 6/2018 de presupuestos generales del estado.

De las mencionadas normativas, a nivel general, la que ha generado un mayor número de consultas son los **gastos de manutención del autónomo**. Las preguntas de los farmacéuticos sobre este nuevo beneficio fiscal para el autónomo se centraban en los requisitos para deducir y dónde se debían producir las comidas.

Eso sí, lo que mayor revuelo ha generado a nivel fiscal el año 2018 se produjo el 3 de octubre de dicho año, cuando se dio a conocer la sentencia del Tribunal Supremo en la que estableció como doctrina legal que, *“las prestaciones públicas por maternidad percibidas de la Seguridad Social estaban exentas del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.”*

Una de las mayores preocupaciones del sector, como viene siendo tendencia, **es la transmisión de la farmacia y su tributación**. Por la incertidumbre generada durante el año 2018 de la posible subida para 2019 del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y concretamente de la base imponible del ahorro donde tributa la venta de la farmacia. Por lo tanto, en el pasado

ejercicio se ha remarcado la potencial opción de transmisión.

La parte contraria, es decir, los adquirentes de farmacias iniciaron su actividad en un panorama de estabilidad económica, márgenes antes de impuestos en torno al 30%, buenas condiciones de financiación, posibilidades de expansión a través del comercio online ya regulado en el sector y un mantenimiento de la tributación tendente a mejorar los beneficios netos de sus antecesores.

De hecho, cada vez es más común la recepción online a través de buzones electrónicos de todo tipo de notificaciones de las distintas administraciones y la farmacia tiene que estar preparada para ello. En lo que a relación con la Agencia Tributaria se refiere, el año 2018 ha **remarcado aún más la obligatoriedad de relacionarse telemáticamente con dicha Administración** y se han incrementado notoriamente los trámites cuya realización solo puede ser a través de esta vía.

En referencia a las revisiones de gestión tributaria, las temidas paralelas, la mayoría de las recibidas por los farmacéuticos tienden a revisar los gastos de la actividad y, en mayor medida, las partidas de amortizaciones, gastos financieros y otros gastos fiscalmente deducibles. Ciertamente dichas partidas suelen ser las más voluminosas junto con el personal y los consumos de explotación.

Por todo ello, **esperamos un año 2019 con novedades en esta materia**, nuevas regulaciones y nuevos beneficios fiscales que puedan afectar al sector de la farmacia.

CONCURSOS 2018

La puntuación por VEC sigue marcando la diferencia en Madrid

Este ha sido un año con **bastante actividad en cuanto a concursos**. Muchos farmacéuticos han visto la oportunidad perfecta para conseguir una licencia o para cambiar de farmacia. Encontramos tres procesos convocados, desarrollados o resueltos durante 2018, entre ellos el de la Comunidad de Madrid.

En Madrid, en marzo de 2018, el Boletín Oficial de nuestra región publicó la convocatoria de un concurso de adjudicación de **42 oficinas de farmacia en 11 zonas farmacéuticas distintas**.

Todas estas nuevas autorizaciones fueron convocadas a instancia de parte, es decir, solicitadas por particulares que pidieron a la Administración una apertura en determinada zona justificando un aumento poblacional.

Considerando que con una futura regulación se modificará el procedimiento de los concursos y las reglas de juego serán distintas, **la convocatoria de 2018 obtuvo más de 400 solicitudes**.

ZONA FARMACÉUTICA	NÚM. APERTURAS AUTORIZADAS
Mejorada del Campo	3
Meco	1
Algete	4
Villanueva de la Cañada	3
Parque Coímbra	8
Navalcarnero	5
Sevilla La Nueva	3
Humanes de Madrid	3
Torrejón de la Calzada	7
Ciempozuelos	3
San Martín de la Vega	2

Los criterios de puntuación se basaron en el baremo del Decreto 115/1997, con algunos añadidos posteriores referidos a situaciones especiales. Aspectos como la experiencia profesional en oficina de farmacia o en hospital en los últimos 10 años otorgaron hasta 7 puntos, el ejercicio como farmacéutico de centros de salud y otras estructuras de atención primaria, hasta 6 puntos.

A nivel académico, el expediente de la licenciatura en farmacia también aportó una valiosa puntuación: 8 puntos por matrícula de honor, 1'5 por doctorado y 2 por título de farmacéutico especialista. La docencia y la asistencia a cursos suponía un máximo de 4 puntos.

Por otro lado, situaciones especiales daban una puntuación extra que marca la diferencia, como **la titularidad en una farmacia VEC** (Viabilidad Económica Comprometida), **e incrementos de la puntuación total por discapacidad y desempleo** de al menos dos años -incrementos de un 20% y 10% respectivamente-.

Mención específica merece el **cambio de criterio a la hora de puntuar la titularidad de una VEC, que se resolvió por vía judicial**.

El ya mencionado baremo del Decreto 115/1997 otorgaba 7 puntos a este criterio, pero tras un recurso, el Tribunal Superior de Justicia de Madrid resolvió en Sentencia 536/2018 del 22 de octubre que la puntuación adicional equivalente a la máxima del criterio que figura con mayor valoración en el baremo son 8 puntos y no 7.

Esto es así porque el criterio de mayor valoración posible es de expediente académico (matrículas de honor, con una puntuación máxima de ocho) mientras que antes se consideraba como tope la del ejercicio profesional (hasta siete).

Después de todo esto se concluye que el perfil del concursante adjudicatario de una farmacia (en este caso, en Madrid), requiere de una serie de **características curriculares basadas en buen expediente académico**, completado con otros méritos académicos como cursos o publicaciones y **experiencia sobrada de más de 10 años** en oficina de farmacia -con **mayor valor si esta es VEC-**.

Continuaron las notificaciones del concurso de 2015 en Madrid

Durante 2018 también continuaron las notificaciones a los adjudicatarios de las oficinas de farmacia que salieron a concurso tres años antes en la Comunidad de Madrid.

Las zonas farmacéuticas en las que se ubicaban el total de 19 oficinas eran Rivas Vaciamadrid (1), Camarma de Esteruelas (3), Villanueva del Pardillo (3), Las Rozas (2), Torrelodones (3), Villaviciosa de Odón (2) y Paracuellos de Jarama (5).

Observados méritos y puntuaciones, podemos decir que **el 95% de los que resultaron adjudicatarios en este concurso eran titulares de farmacias VEC y en todos los casos tenían una puntuación superior a 20.**

El proceso a seguir desde la adjudicación hasta la apertura, también desarrolló alguna de sus fases durante este pasado 2018. Repasemos esquemáticamente estos trámites:

- **Adjudicación**
- **Constitución de garantía (plazo de 15 días desde adjudicación)**
- **Designación de local (plazo 3 meses)**
- **Autorización de instalación (plazo 3 meses)**
- **Acta de apertura (plazo 6 meses)**

Este proceso suele alargarse varios años, debido a prórrogas y retrasos de la Administración, y supone un duro esfuerzo para el farmacéutico, pues debe dejar atrás su actividad anterior y afrontar la puesta en marcha de un nuevo negocio cuyo éxito no está garantizado el éxito; es este, pues, **un reto que no todo el mundo puede o está dispuesto a afrontar.**



GESTIÓN DE LA FARMACIA

Una farmacia diferenciada que poco a poco se sube a la ola de la digitalización

Como ya recogíamos en el informe del ejercicio anterior, en el 2017 **la farmacia de cercanía apostaba firmemente por la diferenciación a través de la especialización** gracias a la potenciación de categorías como la Dermatología y la Fitoterapia, áreas de la farmacia que han evolucionado positivamente en los últimos cinco años en su cuota de ventas.

Pero la diferenciación puede venir dada también gracias a la exclusividad que aportan unos servicios con **un horario que se adapte a las necesidades de la población o una certificación de calidad que ofrecer al cliente.**

Los servicios en la farmacia favorecen el reconocimiento positivo del paciente de la farmacia como centro enfocado al cuidado y mantenimiento de la salud y el bienestar, acercándole aún más y aumentando su grado de fidelización, siempre y cuando dichos servicios estén bien diseñados y se adapten a la tipología del cliente potencial de la farmacia.

En el último año, ésta ha sido una manera inteligente de transformar la imagen que se tiene de la farmacia, **enfocando su desarrollo hacia la farmacia asistencial en lo clínico y lo farmacoterapéutico.**

El desarrollo de los servicios permite al farmacéutico obtener unos beneficios a nivel de imagen con la creación de campañas

sanitarias informativas, y con el ofrecimiento de una atención personalizada aderezada del consecuente seguimiento del paciente y por tanto de la fidelización de éste.

Desde las asesorías de farmacias siempre **aconsejamos que la farmacia que se especialice en servicios**, se centre en una actividad concreta restringida en lugar de abarcar el conocimiento de multitud de actividades compatibles con este tipo de especialización, con el fin de ofrecer un conocimiento técnico más profesional en un área concreta y capacitar al equipo a través de la formación específica, consiguiendo una definición de tareas y protocolos técnicos especiales adecuados al servicio que se ofrezca.

“En el último año se ha enfocado el desarrollo hacia la farmacia asistencial en lo clínico y lo farmacoterapéutico”

Lo más complicado es conseguir que la nueva farmacia clínica **compatibilice e integre los servicios en su día a día.** Hasta los más sencillos como un control de parámetros de salud, un seguimiento del asma u ofrecer un servicio personalizado de dosificación, pueden dar mucho juego a la dispensación activa y al



posterior seguimiento del paciente, reforzando el papel del farmacéutico a través de una atención farmacéutica regulada y calibrada, si idealmente se vinculan con el centro de salud de referencia para recibir y ofrecer un *feedback* y protocolos de seguimiento con el paciente, a un servicio de nutrición. En la mayoría de los casos, lo que se busca es **dar valor añadido y un valor diferencial a través de un consejo y seguimiento adecuado** del paciente, pasando la farmacia **de la venta activa a la venta-consejo**.

Además, el establecimiento de los servicios en la farmacia debe llevar vinculada la gestión y tratamiento de la base de datos de los pacientes a los que se les ofrece este servicio y su seguimiento, porque empieza a ser importante

para los gerentes de la farmacia conocer y **manejar la información que se puede extraer del comportamiento de compra de sus clientes** para mejorar la gestión de la farmacia, aunque es cierto que en el 2018 surgieron muchas dudas sobre cuál era el método óptimo para generar una base de datos idónea que cumpliera la nueva normativa RGPD de protección de datos.

Para poder interactuar con el cliente y “mejorar” la relación con este, el farmacéutico gerente empieza a acostumbrarse a recopilar la información suficiente con herramientas compatibles con el software de la farmacia. **Ha proliferado por eso el uso de un CRM** (Customer Relationship Management) compatible, como estrategia de orientación al cliente para

potenciar su satisfacción y, por tanto, la fidelidad hacia la farmacia. Un CRM funciona como un almacén de datos, que permite segmentar por diferentes criterios la información obtenida y ayudar a planificar estrategias según los perfiles de clientes, de forma eficaz, sirviendo, por tanto, para marcar objetivos de proyección de ventas y de fidelización. **El paciente se siente más vinculado con la farmacia, que mejora y particulariza su experiencia de compra** para favorecer e incitar al cliente a repetir nuevas y futuras adquisiciones.

Y es que está claro que la tendencia de la farmacia, al igual que ha hecho el mercado

del *retail*, es hacia el **aprovechamiento de las nuevas tecnologías para conocer aún más profundamente al paciente, acercarse a él y viceversa**. Prueba de ello es la introducción de sistemas digitalizados de encuestas de satisfacción que permiten interactuar de forma directa o las pantallas virtuales que hacen que el cliente se acerque al lineal mostrando sus necesidades con un solo toque. Es una tendencia que sigue marcando al mercado en el año en el que nos encontramos **aumentando cada vez más la cuota de farmacias tecnológicas que introducen la digitalización** para agilizar sus procesos, conocer a su cliente y poder dedicarle más tiempo con una venta-consejo más activa.

“La tendencia de la farmacia es hacia el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, para conocer aún más al paciente, acercarse a él y viceversa”





**Asociación Madrileña de Asesores de
Farmacia (AMAF)**

<http://amafasociacion.wordpress.com>