

M<sup>a</sup> ASUNCIÓN LASSALLE, FUNDADORA DE DISFARO

# “Tener una tecnología adecuada en nuestros almacenes repercute en un mejor servicio”

LOS PRINCIPALES HITOS DE LOS ÚLTIMOS DOCE MESES PARA DISFARO SON MANTENER EL CRECIMIENTO CON DOS REPARTOS DIARIOS Y SEGUIR TRABAJANDO PARA QUE LAS OFICINAS DE FARMACIA VALOREN CADA VEZ MÁS EL SERVICIO Y LA LABOR QUE REALIZAN LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN. TAMBIÉN, QUE SEAN, PARA LAS FARMACIAS QUE TODAVÍA NO TRABAJAN CON ELLOS, OTRA OPCIÓN DE MAYORISTA DE AMPLIA GAMA.



**E**n Disfaro, valoran positivamente el último año. “Seguimos en fase de crecimiento sostenido en el tiempo. Continuamos siendo líderes en distribución de absorbentes en Cataluña y tenemos potencial para volver a subir tanto en la distribución de productos sanitarios como de medicamentos”, evalúa **Mª Asunción Lassalle**, fundadora de Disfaro. “2023 ha sido un año con cambios en la organización de la compañía, pero manteniendo nuestra manera de trabajar y de ser, con el servicio de proximidad y el trato familiar que nos caracteriza”, apunta.

Así, “el proyecto de Disfaro es mantener la forma de trabajar y aplicar procesos de mejora continua para una mejor eficacia y eficiencia en el servicio diario”. Como entidad de distribución, tienen el compromiso y la responsabilidad de hacer llegar a las oficinas de farmacia todos los productos farmacéuticos y, aparte de la infraestructura física, necesitan “de las personas”. Avisa de que, “sin la colaboración de todo el equipo, no sería posible”.

Durante el transcurso del último año, han llevado a cabo diferentes proyectos para aportar mejoras a los procesos diarios. La adaptación de los vehículos con un nuevo sistema de control de temperatura les permite asegurar de forma óptima la correcta conservación de los medicamentos durante su transporte. “Este sistema es de frío activo y sustituye al utilizado anteriormente de frío pasivo”, aclara. Menciona también el de la sustitución del sistema de monitorización y control de temperaturas por un sistema más moderno, rápido e intuitivo.

Por otro lado, el nuevo sistema de comunicación con las oficinas de farmacia para informar de las retiradas de lote que afectan a sus clientes les facilita “comunicar de forma personalizada vía correo electrónico con cada oficina de farmacia afectada por retirada de lotes”. Informan de forma individual a los clientes de los productos suministrados afectados de retirada. Tienen asimismo identificados los lotes exactos suministrados por cada albarán y a cada cliente.

Otro proyecto es el del nuevo sistema de gestión de devoluciones y reclamaciones de clientes a través de la web de Disfaro. Y uno de los próximos es la sustitución de la cubierta existente de sus instalaciones para una más aislante, “lo que nos posibilitará ser más sostenibles en cuanto al ahorro energético en clima”.

### Reparto equitativo

Lassalle se muestra de acuerdo con que los mayoristas tienen la responsabilidad de velar por un reparto equitativo de los medicamentos. “Identificar los desabastecimientos de forma temprana y gestionar los stocks existentes para suministrarlos de manera equitativa es nuestra responsabilidad, y trabajamos diariamente para que así sea”, asegura. Determina que esto supone un esfuerzo en el día a día de Disfaro, pero que la finalidad es que el medicamento llegue, algo que “las farmacias agradecen”. En ese sentido, entienden la responsabilidad de la distribución en el reparto equitativo.

Los obstáculos que localiza son que las cuotas semanales o mensuales de medicamentos que asignan los laboratorios no cubren la demanda que tienen y que, con los desabastecimientos, se contabiliza un aumento de llamadas telefónicas al servicio de atención al cliente, consultando la disponibilidad de stock y previsión de entrega de ciertos medicamentos.

La fundadora de Disfaro considera que “el desabastecimiento o escasez de medicamentos es un reto a solucionar para toda la cadena de suministro”. Por ello, “es multifactorial y es importante que todos los agentes de la cadena tengan identificadas las diferentes posibles causas para que cada uno pueda poner los medios correspondientes para poder disminuir el problema”. Por su parte, hacer una detección precoz del posible desabastecimiento es clave para poder actuar y buscar alternativas terapéuticas si las hay. Añade que “medir el nivel de servicio y poder detectar cuándo este nivel de servicio baja es esencial para actuar con rapidez”. Asevera que trabajan para que las oficinas de farmacia no noten el desabastecimiento, y que procuran efectuar un reparto equitativo de los productos con problemas de suministro. Recuerda que lo habitual es que los medicamentos lleguen a las farmacias, pero que “hacen más ruido” los que no llegan que los que llegan gracias al servicio de los mayoristas.

“2023 HA SIDO UN AÑO CON CAMBIOS  
EN LA ORGANIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA,  
PERO MANTENIENDO NUESTRA MANERA  
DE TRABAJAR Y DE SER”

¿Qué otros retos se ponen ustedes por delante para los próximos tiempos? “Que podamos revertir la situación actual de desabastecimiento, implantar nuevos procesos de mejora continua y procesos más sostenibles medioambientalmente y reforzarnos en el mercado como mayorista de gama completa”, glosa. Acentúa que trabajan “con un alto nivel de exigencia en un sector altamente regulado” y que aportan “un valor añadido muy significativo a la cadena de suministro, valor que a veces no está lo suficientemente reconocido dentro del propio sector farmacéutico”. Pide trabajar para dar visibilidad a la importancia de la distribución farmacéutica y reconocimiento al director técnico farmacéutico que trabaja en distribución. Cuestionada por cómo la tecnología puede ayudar a la farmacia del futuro, Lassalle justifica que “tener una tecnología adecuada” en sus almacenes “repercute en un mejor servicio y un mejor día a día en su actividad”, lo que “repercute en un mejor día a día en las oficinas de farmacia que, a su vez, permite al farmacéutico disponer de más dedicación para realizar los servicios asistenciales y gestión de su farmacia”.

No duda en que el futuro de la farmacia está ligado a los servicios centrados en el beneficio de la salud de los pacientes/usuarios. Desgrana que, desde la distribución, se puede colaborar a nivel logístico, formativo y con sistemas de comunicación entre los programas de gestión de las farmacias y los ERP de los mayoristas que faciliten el día a día de la farmacia. Con ello, el farmacéutico dispone de “más tiempo para realizar el servicio asistencial en su farmacia”.

“Nos encontramos en un momento en que los costes son cada vez más elevados y los márgenes están muy ajustados, por lo que hay que trabajar constantemente para encontrar el equilibrio entre la rentabilidad y el buen servicio”, dice. Cita el proyecto de Real Decreto por el que se regula el procedimiento de financiación selectiva de los productos sanitarios con cargo a la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud (SNS) para pacientes no hospitalizados y se determinan los márgenes correspondientes a su distribución y dispensación. Desde su punto de vista, “pretende fijar unos márgenes demasiado bajos”, que van en detrimento de su actividad como distribución. Insiste en que se debe poner en valor que trabajan con un alto nivel de exigencia en un sector altamente regulado y que aportan un valor añadido sustancial a la cadena de suministro. Repite que este valor “no está lo suficientemente reconocido”. +