

Resumen de contenidos

- La Farmacia: un negocio en el que invertir después del COVID-19.
- La Farmacia: cambios y oportunidades ante la crisis COVID-19.
- Cuando la gestión de la liquidez se convierte en la mejor arma para combatir este virus.
- La pandemia del COVID-19 y el incremento de robos en las farmacias.

La Farmacia: un negocio en el que invertir después del COVID-19



Si hay algo que nos ha demostrado esta crisis es que **las farmacias con y serán un negocio seguro.**

Son de los pocos que no han tenido que cerrar en esta crisis, y aunque algunas han vendido más que otras, no es comparable con haber tenido que cerrar un negocio más de mes y medio.

Las **Oficinas de Farmacia** son establecimientos **sanitarios privados de interés público**, teniendo entre sus funciones principales la **dispensación**

de medicamentos y productos sanitarios y la atención farmacéutica: dos funciones que han resultado esenciales en la actualidad.

Y está última función se ha visto potenciada enormemente, ya que los farmacéuticos se han convertido de facto en **“médicos de familia”**: ante la ausencia de consultas médicas en los centros de atención primaria, el paciente donde acude es a **“su” Farmacia**, para ser atendido por un Farmacéutico solicitando esa atención farmacéutica, y reconociendo, por

tanto, su **carácter de sanitarios.**

Han sido junto con los médicos, los psicólogos, y otros profesionales de la salud, el **personal más receptivo al que escuchar** tanto a los que fueron contagiados por el covid como a los que no. Las farmacias han estado siempre abiertas estos días.

También se está teniendo en consideración que son **centros sanitarios**, y no sólo para la adquisición de **medicamentos y productos sanitarios** propiamente dichos, sino para la compra de **productos de higiene** tan necesarios en estos momentos.

La sociedad está eligiendo la compra, no ya solo de mascarillas o geles hidroalcohólicos, sino de otros muchos productos para combatir y/o prevenir los contagios, porque **sabemos que nos están vendiendo un producto “seguro”**, sin olvidar del consejo además que de forma completamente altruista y gratuita han otorgado a los pacientes en todas y cada una de sus dispensaciones. El precio de todos estos productos, seguirá siendo un driver importante, pero la **seguridad ha sido y va a ser aún más en el futuro un elemento fundamental.** Estas circunstancias no hacen más

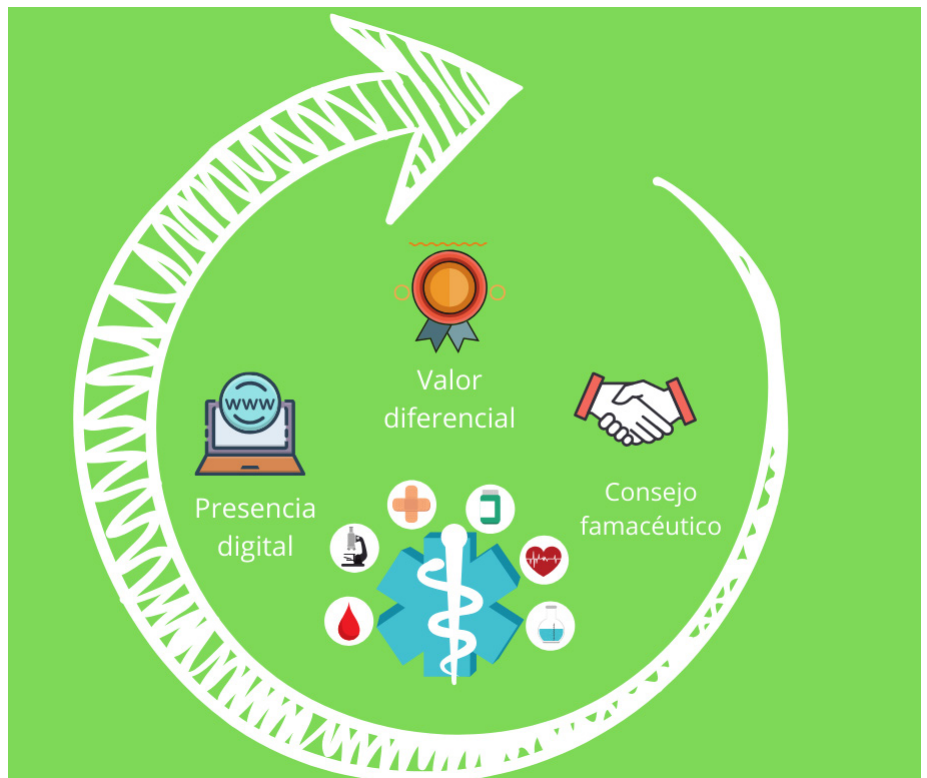
que **favorecer a la Oficina de Farmacia**, y no sólo en su vertiente **sanitaria**, que es esencial, no nos olvidemos, sino también, y no menos importante, en su vertiente de **negocio**. En estos momentos, donde la mayoría de los pequeños y medianos establecimientos de todo tipo se han visto obligados a “echar el cierre”, **las farmacias siguen siendo necesarias e imprescindibles**.

Al mencionar a otros establecimientos no nos referimos solo a los bares, restaurantes, tiendas de ropa o peluquerías, sino también a otras actividades del ámbito de la salud como las ópticas, clínicas de fisioterapia, dentistas, ortopedias, etc.

Pero la **farmacia** no sólo se ha **mantenido** en esta crisis sino que por decirlo de alguna manera ha **ido más allá**. Todavía tiene mucho campo de crecimiento a través de la venta online.

Esta **crisis ha cambiado** por completo a los consumidores, que si antes algunos hacían la compra online de comida o ropa, ahora son muchos más independientemente de la edad. Porque esta crisis ha enseñado a muchos a usar esta vía de consumo.

Nada como la necesidad para aprender a comprar en Mercadona, zara, Carrefour.. o cualquier otra cosa.



Sabíamos que antes de esta crisis ya se podía **comprar medicamentos sin prescripción** a través de internet pero no se podían **medicamentos con receta**. Cual ha sido nuestra sorpresa cuando se ha permitido esto último.

Es entonces como muchas farmacias, que hasta ahora habían visto la **venta online más como un problema** que como una solución han empezado a **interesarse por esta vía**.

Todo ello no hace más que afianzar a las **Oficinas de Farmacias como un negocio seguro y rentable**, que no solo sobrevive a cualquier situación de crisis o emergencia,

sino que es **indispensable** y mejora aún más sus servicios ante estas situaciones.

La **oferta y la demanda** para la compraventa de farmacias ha estado en modo pausa durante el primer mes de confinamiento, pero ante evolución de las mismas los farmacéuticos interesados en comprar se han percatado de que no sólo sigue siendo un **negocio seguro**, sino que la crisis le ha afianzado en esa posición, y que para el desarrollo de su vocación sigue siendo la mejor opción sin lugar a dudas.

Sobrevivirán aquellas farmacias que proporcionen **VALOR**, que en el caso de ellas se traduce en **CONSEJO**.

La Farmacia: cambios y oportunidades ante la crisis COVID-19

La actual **pandemia por COVID-19** está afectando de forma global a todos los individuos y la farmacia como establecimiento sanitario y sus equipos están abocados a adaptarse a las nuevas “reglas del juego”. Hablamos de la “nueva

normalidad” para farmacias y pacientes.

Un antes y un después en la farmacia.

Desde que comenzara la crisis, la farmacia ha sufrido **cambios** en diversos aspectos:

•**Estéticos**, por la instalación de mamparas y otros sistemas de protección personal.

•**En los servicios prestados:** no se ha tomado la tensión, ni determinado los perfiles lipídicos, por ejemplo.

•**En la relación con el paciente.** Quizás lo más importante es que la interacción con él se ha limitado. Cuando un paciente ha hecho partícipe al personal de la farmacia de su dolor por la pérdida de un allegado, no se le ha podido proporcionar un consuelo cercano. La frialdad al evitar el contacto físico ha sido muy difícil de gestionar por parte del equipo de la farmacia.

Tipos de farmacia durante la crisis

La actividad en la farmacia también ha sido diferente. Se han destacado **tres tipos de farmacias** en base a su actividad durante la crisis.

•**Farmacias en zonas comerciales o empresariales** que, desde el estado de alarma, han visto reducida su actividad en casi un 70%.

•**Farmacias** que en las **primeras semanas** del confinamiento vieron **disparada** su actividad y que, en las semanas del mes de abril, **han bajado** su actividad frente al mismo periodo de años anteriores.

•Por último, **farmacias de barrios populares** a los que la población, al no ir a trabajar a otras zonas, han satisfecho sus necesidades en las farmacias cercanas a su domicilio, y han visto su actividad multiplicada por dos (o más) respecto a un periodo anterior.

En cifras medias reales, el número de operaciones presenciales:

•Ha **disminuido** en torno al 24% respecto al mismo periodo del año pasado, recayendo esta pérdida en productos catalogados como de no prescripción (ésta ha aumentado el 6%).

•En el punto opuesto, se encuentra la **venta por internet**, que en algunas farmacias se ha visto incrementada hasta un 300%, estando la media en un 174%, y emerge con fuerza como canal más cercano al del consejo y venta por teléfono. En este último, es el paciente el que se pone en contacto con la farmacia de cercanía que presta este servicio

El cambio en la gestión

•En algunos casos por falta de personal.
•En otros por falta de productos en los que se ha disparado en su demanda (termómetros, alcohol,



mascarillas, guantes, complementos de vitamina C, complementos que aumenten las defensas del organismo ante un contagio, antitérmicos, analgésicos, etc.) Ni los almacenes ni laboratorios podían responder a la demanda y ha sido necesario la búsqueda de nuevos proveedores.

El día después: la “nueva normalidad”

Todo esto no se va a mantener en el tiempo una vez que se entre en la “nueva normalidad”, aunque sí se verá afectado por lo ocurrido en estas semanas.

La farmacia del “desconfinamiento” debe prepararse y adaptarse.

•Los sistemas de **protección se mantendrán en el tiempo**, no solo para proteger la salud del personal sino también la de los pacientes que acuden a ella.

•La capacidad de la farmacia para “**humanizar**” a su equipo va a ser el punto diferenciador. Hemos visto en las imágenes que los médicos y enfermeras de la UCI han proporcionado **cercanía y calor** a los pacientes. En la farmacia ha pasado y debe pasar lo mismo: las llamadas de pacientes que viven solos y que necesitaban hablar con alguien se han repetido y así debe seguir siendo.

Los **Colegios Farmacéuticos** han facilitado que los pacientes de riesgo puedan solicitar a la farmacia la entrega de la **medicación en su casa** y este debe ser un servicio de compromiso social y sanitario. En la **Comunidad de Madrid** el servicio puesto en funcionamiento por la farmacia central en cada área sanitaria ha permitido, desde la propia **farmacia**, dar respuesta al paciente de las irregularidades o falta

de medicación en la tarjeta sanitaria y con ello, ha disminuido la necesidad de acudir al Centro de Salud a los pacientes.

¿Cómo debe trabajar la farmacia tras el desconfinamiento?

En estas semanas la compra y gestión del almacén se ha descontrolado en algunos casos, ya que lo importante era dar respuesta rápida a las necesidades y demandas de los pacientes.

Aquí algunas pautas que debe llevar a cabo la farmacia ante la “nueva normalidad”:

-APROVECHAR OPORTUNIDADES

La demanda de productos que aumentan las defensas, de mascarillas, guantes, etc. han situado a la farmacia como el establecimiento en el que no sólo se acude a por productos que sanen sino a por productos que mantengan la salud o eviten la enfermedad. Este debe ser el camino a seguir. Cualquier persona está dispuesta a gastar más en mantener la salud que en recuperarla.

La farmacia debe dar respuesta a esta demanda y desarrollar nuevos servicios, terapias, consejos y ofrecer cercanía al paciente cuando aún no lo es. Ser capaces de fidelizar y convertirse en la farmacia de referencia de aquellos pacientes que habitualmente no acudían a ella y que, en este periodo, la han frecuentado por proximidad o cualquier otro motivo.

La **llamada consultiva y de compra** a la farmacia debe tomarse como una oportunidad diferenciadora frente a otras farmacias que no tengan capacidad o, simplemente, no deseen acometerla.

-DIGITALIZACIÓN Y TECNOLOGÍA

El análisis realizado en enero de este año respecto a la década que comenzaba nos dirigía hacia la digitalización, el análisis, las respuestas de la información (Big Data) y tecnología. Hoy, cuatro meses después, se **afianza** más esta afirmación. En tan sólo una semana se ha desarrollado una aplicación para la **solicitud del fármaco de uso crónico** que se emplea en el tratamiento del coronavirus.

El uso del pago por tarjeta y teléfono se ha multiplicado por tres.

Parece claro que la farmacia y su equipo deben estar a la cabeza de esta transformación y ser los influencers en las redes sociales y en la farmacia. El

equipo está formado por profesionales de la salud y la farmacia es el establecimiento sanitario con mayor facilidad de acceso para la población, no precisa cita previa, no cobra por el consejo y está disponible en un amplio horario.

La farmacia no debe dejar la responsabilidad de la información y el consejo de la salud en no profesionales. Estas semanas se ha extendido el uso de las videoconferencias y llamadas con imagen, utilicémoslo para dar respuesta a nuestros pacientes.

-GESTIÓN DE LA DEMANDA

Una gestión deficiente del almacén o de las compras puede llevar a descapitalizarse. El almacén debe dar respuesta inmediata a la necesidad de los pacientes, pero no anticiparse a esta, ya que pueden cambiar o modificar la demanda y quedarse para siempre en el stock.

La farmacia debe analizar cuidadosamente la demanda histórica, el stock y las tendencias de forma que el almacén esté vivo.

Este año, al no poder salir durante el confinamiento, en el mes de abril la demanda de antiestamínicos y protectores solares han caído, pero ha aumentado la venta de ayudas a la conciliación del sueño.

La compra al almacén proporciona una respuesta rápida pero poco rentable, por ello debe analizarse qué, a qué laboratorios y en qué condiciones comerciales y de pago comprar directamente.

Al aumentar las ventas en tiendas online, la demanda futura en la farmacia puede verse modificada, por ello se tendrá que ir analizando e ir tomando decisiones en meses futuros. Aquellas farmacias que se encuentren capacitadas o preparadas para dar el “salto”, pueden plantearse su **presencia en el comercio electrónico**. Esta presencia mixta puede ayudar a la consecución de objetivos.

Se está diseñando un nuevo escenario, unas nuevas “reglas del juego” que farmacias y pacientes deben aprender a incluirlas en su día a día y a las que deben adaptarse.

Una adaptación rápida y escalonada a la “nueva normalidad” proporcionará a la farmacia ventajas competitivas diferenciadoras.

Cuando la gestión de la liquidez se convierte en la mejor arma para combatir este virus

Un evento tan trágico e inesperado como el rápido contagio de miles de personas en todo el mundo ha conseguido que nuestras economías se tambaleen.

Estos son días en los que las empresas miran más que nunca sus finanzas. Los beneficios caen o, incluso, se convierten en pérdidas. La tesorería está más tensa que nunca. Y el empresario comienza a estudiar maneras de superar el momento que vivimos. Las **farmacias son también negocios** que tienen que pagar sus facturas a final de mes, y por eso es momento de pararse y analizar.

Una parte importante de los números la ocupan los **impuestos**. Como saben las **farmacias son autónomos que tributan por el IRPF**. Nada más surgir la crisis han tenido que afrontar el pago fraccionado del primer trimestre. Al principio parecía que no se iba a dar ningún tipo de aplazamiento, y a pocos días del plazo se dio algo pero todavía queda.. y en especial este trimestre que nos coincide con la **declaración de la renta** del año 2019, que por el momento no ha cambiado de fecha.

Hasta ahora el **Real Decreto-ley 3/2016**, de 2 de diciembre, **eliminaba la posibilidad de conceder aplazamientos** o fraccionamientos de determinadas deudas tributarias, entre ellas las derivadas de los pagos fraccionados del Impuesto sobre Sociedades y las derivadas de tributos que, como el IVA, deben ser legalmente repercutidos, salvo que se justifique que las cuotas repercutidas no han sido efectivamente pagadas.

Así hasta ahora las **deudas tributarias** que se encontraban en **periodo voluntario** o ejecutivo de pago se podían aplazar o fraccionar, previa solicitud del obligado tributario, cuando su situación económica no le permita, de forma transitoria, atender a los pagos en los plazos establecidos por la norma.

El **aplazamiento** supone una **ampliación** del plazo para el pago, el fraccionamiento es una división temporal del ingreso de la deuda, también diferido, teniéndose que realizar cada pago parcial en las fechas previamente establecidas.

El Real Decreto-ley 3/2016, se dice que en general son **aplazables todas las deudas tributarias, con**

algunas excepciones:

- Las deudas a ingresar mediante efectos **timbrados**.
- Las deudas que correspondan a obligaciones que deba cumplir el retenedor o el obligado a realizar **ingresos a cuenta**, salvo si el obligado al pago carece de bienes suficientes para garantizar la deuda y la ejecución de su patrimonio pudiera afectar sustancialmente al mantenimiento de la capacidad productiva y del nivel de empleo de la actividad, o pudiera producir graves quebrantos a los intereses de la Hacienda Pública.
- En el caso de **concurso de acreedores** del obligado tributario, las deudas que de acuerdo con la legislación concursal tengan la consideración de créditos contra la masa.
- El importe de la tasa por el ejercicio de la potestad jurisdiccional en órdenes civil, contencioso-administrativo y social, que se ingresa por autoliquidación, ya que el pago de la tasa debe realizarse con carácter previo a la presentación del escrito procesal.

Si bien, dada **la situación tan especial que estamos viviendo en nuestro país debido al COVID 19**, el Gobierno, mediante **Real Decreto-Ley 7/2020** con entrada en vigor el 13 de marzo ha decretado que **se concederá el aplazamiento del ingreso de la deuda tributaria correspondiente a todas aquellas declaraciones-liquidaciones y autoliquidaciones cuyo plazo de presentación e ingreso finalice desde la fecha de entrada en vigor del presente real decreto-ley y hasta el día 30 de mayo de 2020**, ambos inclusive; entendiéndose, por lo tanto, que los modelos tributarios hay que presentarlos aunque se pueda aplazar su pago.

Como medida excepcional **este aplazamiento también será aplicable a las obligaciones tributarias que deban cumplir el retenedor o el obligado a realizar ingresos a cuenta; las derivadas de tributos que deban ser legalmente repercutidos** y los pagos fraccionados del Impuesto de Sociedades.

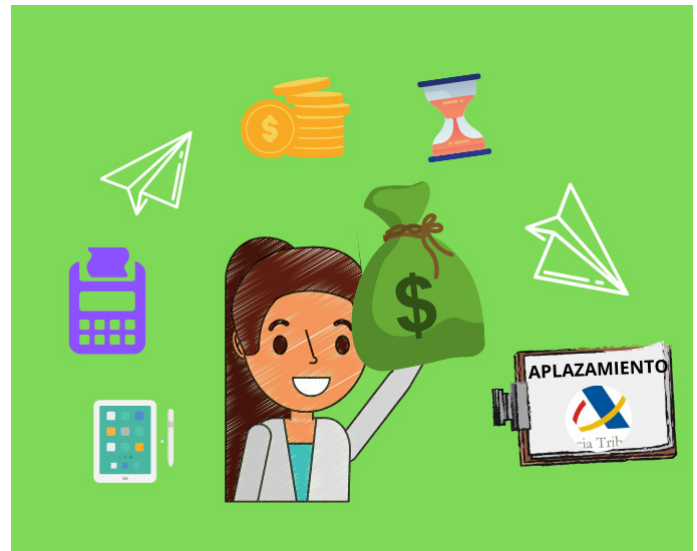
Importante tener en cuenta que **se podrá aplazar las deudas tributarias, por 6 meses** (no tendrá intereses para los tres primeros meses, y para los tres siguientes serán del 0,3125% mensual), que **sean**

inferiores a 30.000 euros incluyendo como **novedad relevante aplazar IVA, retenciones y pagos fraccionados del Impuesto sobre Sociedades**. El volumen de facturación de 2019 debe haber sido inferior a 6.010.121,04 de euros, no la cifra neta de negocio, sino la facturación. Un matiz que no debe obviarse, en cuanto al límite del aplazamiento de 30.000 euros, es que si un contribuyente ya tenía aplazados 20.000 euros, ahora le quedará como límite para aplazar 10.000 euros.

Por lo que se refiere a los **titulares de farmacia**, la medida relativa a los pagos fraccionados del Impuesto sobre Sociedades no les afecta, puesto que tributan en el IRPF. La medida sobre el IVA repercutido sí les afecta, no por la actividad de farmacia, porque tributan en el régimen especial de recargo de equivalencia, sino cuando sean, por ejemplo, arrendadores de un local de negocio. En este sentido, **si bien van a poder seguir solicitando aplazamientos y fraccionamientos de IVA si justifican que no han cobrado las cuotas repercutidas**.

Además, a los empresarios o profesionales como los farmacéuticos, con una facturación menor a 600.000 euros en 2019 que hiciesen la declaración del primer trimestre de 2020 de forma telemática se les ha retrasado automáticamente el pago de impuestos un mes, hasta el 20 de mayo.

¿Qué se quiere conseguir con esto? Lo que se intenta conseguir con todo esto es que el farmacéutico como profesional tenga liquidez para poder afrontar la situación de crisis que tenemos.



Junto con esta medida de carácter tributario y para este mismo fin está la moratoria en el pago de alquiler cuando el propietario es un gran tenedor y la moratoria en el pago de hipoteca, siempre que haya habido una suspensión en la actividad laboral o una bajada sustancial de los ingresos por ejemplo para farmacias situadas en zonas turísticas o en algunos centros comerciales que han cerrado el resto de sus actividades.

Además el gobierno ha creado una línea de créditos ICO para aquellas empresas que necesiten liquidez para el pago de nóminas, seguros sociales...; puede ser con préstamo o línea de crédito, aunque siendo realistas hay que ver la cantidad por la que al final se nos concede.

No sabemos qué va a pasar en los próximos meses, ni siquiera en las próximas semanas, pero hay que estar preparados.

La pandemia del COVID-19 y el incremento de robos en las farmacias

Durante el **estado de alarma implantado en España debido a la pandemia del COVID-19**, se han incrementado el número de **hurtos y robos** en las farmacias de España. Además, tal y como van recogiendo los medios de comunicación, la incidencia en el caso de la comunidad de Madrid es mucho más notable, justo una de las comunidades que registran un gran volumen de farmacias.

En este sentido, tras las consultas que hemos ido recibiendo a lo largo del último mes, hemos preparado una serie de **recomendaciones** que debe tener en cuenta con el fin de estar lo mejor preparado ante la posibilidad de verse envuelto en algún siniestro de este tipo.

En primer lugar, lo más importante es ser **precavido** por lo que insistimos en la importancia de tener su **farmacia asegurada**. Pero... **¿es obligatorio?**

Aunque por ley, **no está obligado**, consideramos **imprescindible asegurar su negocio** de tal manera pudiera sufragar y reparar pérdidas ante cualquier tipo de imprevisto.

Si ya cuenta con un seguro, analice la póliza al detalle.

Para asegurarse de que está cubierto correctamente por su compañía aseguradora, debe corroborar, al menos, los siguientes datos de su **póliza**:

•La dirección y ubicación de su farmacia (casco urbano, centro comercial, urbanización...).

•Debe detallar las protecciones físicas contra robo establecidas en la puerta principal, puertas secundarias, escaparates y otros huecos. Debe recoger también las características de la puerta de acceso a su farmacia (si dispone de puerta blindada o de seguridad, puerta simple, cierre metálico, rejas, cristal antirrobo, cristal normal...).

•Que recoja también como asegurado el valor correcto de mobiliario, maquinaria y existencias.

•En caso de que tenga alarma, que refleje que ésta está conectada a la central.

Además de todo esto, debe tener en cuenta que, cualquier modificación que se produzca, debe ser comunicada. Es decir, en el caso de que amplíe o disminuya medidas de seguridad y/o mobiliario, maquinaria y existencias, debe comunicárselo a su mediador para que quede todo reflejado de la forma más detallada posible en su póliza.

¿Cómo actuar en caso de un robo?

1.-Los robos pueden ocurrir cuando la farmacia esté cerrada o incluso durante la propia jornada laboral, mientras el propio farmacéutico esté prestando sus servicios. Lo primero que debe tener en cuenta es que su vida vale más que el dinero o bienes que puedan sustraerle de la farmacia por lo que si estuviera presente durante el robo, debe intentar vigilar los hechos desde una zona prudente y no hacer nada que pueda poner en peligro su integridad física. Después, tiene que avisar lo antes posible a las autoridades para que acudan al lugar del robo.

2.-Mientras está esperando a que lleguen, no debe tocar nada ni dejar entrar a nadie. Esta contención es muy importante para poder aportar las máximas pruebas a la policía.

3.-Debe denunciar el siniestro sufrido ante las autoridades. Si tiene la posibilidad de hablar previamente con su mediador, le recomendamos que lo haga ya que éste le indicará el sentido que debe darle a su denuncia. Recuerde que debe recoger el mayor número de detalles posible para poder proceder luego a las reclamaciones oportunas.

4.-No se preocupe si no se acuerda de algún detalle en concreto porque en el caso de que falte algún dato se podrá ampliar posteriormente a dicha denuncia. Es importante que realice un inventario de

todo lo robado y en caso de contar con las facturas y/o documentos relacionados con la pertenencia de esos objetos, deberá aportarlos. Servirán para poder contabilizar de una forma más fiel los daños materiales sufridos.

5.-Debe comunicarse con el mediador de su seguro y aportarle toda la información y documentación antes mencionada para que se pueda gestionar la reparación y reclamación de la indemnización por los daños sufridos. Desde la correduría será informado de todas las coberturas que incluye su póliza de comercio.

6.-Posteriormente a esto, se solicitará la visita de un perito para verificar los perjuicios ocasionados. Será el encargado de redactar el informe pericial en el que se recoge la evaluación de una forma objetiva y profesional de todos los acontecimientos. Por lo general, este informe va acompañado de documentación gráfica: fotografías, facturas, vídeos (en el caso de que hubiera cámara de videovigilancia...).

7.-En el caso de que se ocasionaran daños en las puertas de acceso a su farmacia, la compañía aseguradora se ocupará de repararlas o reemplazarlas (si se requiere) gracias a su servicio de urgencia de protección del local que está disponible en horario de 24 horas los 365 días del año.

8.-En caso de que cuente con alarma y/o sistema de videovigilancia, le facilitarán un informe desde la empresa proveedora todos los detalles que estos sistemas de seguridad le ofrecen.

9.-Exponga en un informe el inventario de su farmacia junto con el control periódico de su stock.

10.-Finalmente, se procederá a la contabilización de daños para elaborar la propuesta de indemnización. Se revisará el capital que como asegurado tenga en la póliza, se desglosará el valor de los bienes materiales y económicos afectados junto con los costes ocasionados y recibirá una propuesta

