



Asunto: MEDIDAS GRUPO HEFAME COVID-19

Santomera, 16 de marzo de 2020

Estimado/a cooperador/a:

Ante la situación de crisis provocada por la expansión del Covid-19, y con el fin de garantizar y proteger la cadena de distribución, desde cualquiera de nuestros almacenes hasta el reparto a tu farmacia, en **Grupo Hefame** hemos puesto en marcha las siguientes **medidas**:

1.- **Hemos establecido estrictos protocolos de prevención en todos nuestros centros de suministro** para proteger a las personas que trabajan en la cadena de distribución y, con ello, garantizar el pleno desarrollo de nuestra actividad. El objetivo es que puedas seguir ofreciendo a tus pacientes el mejor servicio.

2.- A partir del martes 17 y durante el tiempo que dure el estado de alarma, vamos a realizar la **estandarización de nuestro servicio a 2 repartos máximo**, el de mañana y el de tarde. Dadas las circunstancias actuales, los horarios de entrega podrían verse afectados.

Nuevo horario de transmisión límite: 13:30 h. y 20:30 h.

3.- Ante el elevado número de pedidos, solicitamos la **devolución de todas las cubetas** para poder asegurar el servicio.

4.- Nuestros **equipos comerciales, asesores y vendedores están realizando teletrabajo y se encuentran a tu entera disposición** para ofrecerte la mejor asistencia por **teléfono o por e-mail** (temporalmente no será presencial).

5.- Con el objetivo de agilizar las consultas hacia el departamento de atención al cliente (que también realizará teletrabajo), **te recomendamos utilizar el canal de e-mail, dirigiéndote a la cuenta de tu almacén***.

6.- Además, **para establecer una línea rápida de contacto ante cualquier situación que pueda surgir**, en los próximos días vamos a enviarte un e-mail en el que podrás confirmar o modificar tu teléfono fijo, móvil y correo electrónico.

7.- **Ante el desabastecimiento de geles hidroalcohólicos**, hemos establecido un procedimiento que garantiza el reparto a cada farmacia, de forma equitativa. Aunque



no podemos asegurar el suministro futuro por parte de los laboratorios, vamos a habilitar a partir de mañana un nuevo apartado en la web en el que podrás solicitar tu pedido de encargo. Esto nos ayudará a controlar mejor la demanda.

NOTA: En cualquier caso, la disponibilidad del stock y la tramitación de los pedidos quedarán condicionados a las medidas que en el futuro adopte la Autoridad competente, en ejercicio de las facultades conferidas por el Real Decreto 463/2020", de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

8.- Para garantizar tu protección y la de tu equipo, hemos preparado **un kit de adhesivos** que te permitirá señalar el suelo en la zona de mostrador, de forma que puedas establecer la distancia recomendada de seguridad. Puedes encargarlo de forma exclusiva a través de tu vendedor.

9.- Incorporamos un acceso directo en la página web de Hefame, 'Covid-19', desde el que te puedes informar sobre cuestiones relacionadas con la incidencia del virus, y donde encontrarás también recursos como carteles informativos para poner en tu farmacia. La información será actualizada diariamente.

Esperamos que estas medidas te sean de utilidad, y **seguiremos trabajando para anticiparnos a tus necesidades** y para prestarte, como siempre, el mejor servicio.

En estos momentos tan complicados de emergencia sanitaria **sabemos que el papel que desempeñan todas nuestras farmacias es clave para garantizar la salud** de todos los ciudadanos. Desde vuestra cooperativa **os seguiremos apoyando** en todo momento para que, entre todos, podamos seguir garantizando el acceso a los medicamentos de toda la población en tiempo y forma.

Gracias a todos por el esfuerzo que estáis realizando desde vuestras farmacias, estamos convencidos de que entre todos **superaremos con éxito esta situación**.

grupoHefame

atencioncliente.murcia@hefame.es atencioncliente.alicante@hefame.es
atencioncliente.valencia@hefame.es atencioncliente.tarragona@hefame.es
atencioncliente.gerona@hefame.es atencioncliente.barcelona@hefame.es
atencioncliente.almeria@hefame.es atencioncliente.granada@hefame.es
atencioncliente.malaga@hefame.es atencioncliente.albacete@hefame.es
atencioncliente.madrid@hefame.es atencioncliente.cartagena@hefame.es



grupoHEFAME

atencioncliente.melilla@hefame.es