

# Llombai: el camino hacia la farmacia integral



EN LA LOCALIDAD CASTELLONENSE DE BURRIANA SE ENCUENTRA ESTE ESTABLECIMIENTO DE RECIENTE APERTURA, QUE APUESTA POR LA INCORPORACIÓN DE NUEVAS PRESTACIONES PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN A UNOS PÚBLICOS AMPLIOS Y DIVERSOS.



**B**eatriz Beltrán Martinavarro es la persona al frente de la Farmacia Ortopedia Llombai, situada en el número 1 de la avenida de Llombai, en Burriana, la capital de la comarca de la Plana Baja, Castellón. Se trata de un establecimiento muy reciente, cuya apertura se remonta al mes de agosto del año 2015, y como consecuencia de un proceso de concurso oposición. La ubicación de la botica, en una localidad turística pero de peso histórico, y entre una zona bastante nueva y una más antigua, atrae a una clientela diversa, que abarca desde muchas familias con niños pequeños hasta a la población más madura y mayores

jubilados que residen en el casco antiguo. Al estar muy cerca de las vías de acceso de otros pueblos y del Puerto, el negocio también se nutre de clientes de paso. Tal diversidad de públicos condiciona una oferta de productos variada y un abanico de servicios capaz de dar respuesta a demandas muy diferentes. Por eso, si hay algo que caracteriza a la Farmacia Ortopedia Llombai es su vocación de integralidad y de crecimiento constante.

Beatriz es la primera persona de su familia que se dedica a la profesión, un oficio que le encanta y que la ha llevado a profundizar en el mundo de la farmacia desde acercamientos diferentes. Su primer trabajo en el sector fue en una farmacia rural, ubicada en una zona muy remota, lo cual imprimía un carácter y una dedicación especial a su cometido. En invierno, sus únicos clientes eran las personas mayores que vivían

en la localidad. El pueblo era de difícil acceso y alguna vez se quedaba incomunicado por causa de la nieve. Unas características muy concretas que demandaban una atención cercana, detallista y personalizadas, y que marcaron en ella la convicción de convertirse en una firme defensora del modelo mediterráneo de farmacia *"Fue una etapa de aprendizaje, de ejercer la profesión en su estado más puro, de atender a un grupo de población con estilos de vida diferentes a los que yo conocía y aprender que una de las cosas más importantes a la hora de atender bien es escuchar al paciente"*, explica.

Tras su paso por este lugar, Beltrán trabajó desde una oficina en Castellón, hasta que finalmente consiguió su propia licencia y abrió la actual Farmacia Ortopedia Llombai. A la hora de afrontar el diseño, servicios y apertura de su negocio, la titular optó por la adquisición de un local de



Equipo farmacia Llombai



**“EL CLIENTE BUSCA PRODUCTOS PARA UNAS DETERMINADAS CONDICIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS MUY CONCRETAS, Y ESTO TAMBIÉN MUEVE A LA INDUSTRIA”**



puso en marcha el área “Llombai Salud”. Se trata de un lugar dedicado a la atención personalizada, en el que se realizan análisis clínicos de todo tipo, así como test genéticos, de intolerancias o alergias. Además, también pasa consulta un fisioterapeuta.

### Servicios conectados

La diferenciación pero a la vez interconexión de todos los servicios que ofrece la farmacia requiere una visión innovadora en la articulación de los espacios. A la hora de abordar la plasmación de sus propias ideas en la realidad del establecimiento que acababa de adquirir, Beatriz confió en la empresa Concep. *“Estoy muy contenta con el resultado”, reconoce. “Cada rincón fue proyectado para adecuarse a una finalidad y con unas expectativas, y ver que todas se van cumpliendo es muy satisfactorio”.*

Así, la idea de cercanía y familiaridad está reflejada en todos los espacios, que son abiertos y permiten al equipo farmacéutico salir del mostrador, acercarse a los pacientes para resolver sus dudas e incluso acompañarlos por las diferentes zonas, en las que los recorridos se han estudiado para que puedan realizarse con comodidad e intuición. *“Queríamos un espacio que transmitiera orden, limpieza, que permitiera un trato cercano y dinámico con los pacientes, que el cliente se sintiera a gusto”, resume la titular.*

El local dispone, además de las zonas comunes, de tres despachos a los que se accede desde el espacio dedicado al público: uno es el gabinete de ortopedia y en los otros dos se realizan diversos servicios y se presta atención personalizada. El equipo inicial con el que el negocio dio sus primeros pasos estaba formado por dos farmacéuticas y una auxiliar, pero en la actualidad se ha ampliado con la incorporación de otra auxiliar. El horario de atención al público es de 9:00 a 13:30 y de 16:30 a 20:00, de lunes a viernes. *“No abrimos los sábados, fue un acuerdo con el resto de compañeros farmacéuticos del pueblo. Únicamente abre el que está de guardia”, explica Beatriz Beltrán.*

### Experiencia integral

Uno de los elementos diferenciadores, que claramente caracterizan a la farmacia Llombai, es su apuesta por la ampliación e introducción de nuevos servicios, que permiten al usuario una experiencia integral y de

gran tamaño, con la intención de incorporar una idea integral de negocio y de permitir el crecimiento de su propuesta. Dividió el establecimiento en dos espacios diferenciados, separados entre sí por el zaguán de una finca, y dedicó el área más amplia, de unos 200 metros cuadrados, a la farmacia y ortopedia. *“Poco a poco estamos implantando los servicios que planificamos inicialmente, pero aún es un camino que estamos recorriendo”, detalla Beatriz. Así, en agosto de 2015 echó a andar la farmacia, que más tarde se completaría con la ortopedia. Finalmente, en el espacio adyacente que había reservado desde el principio y que cuenta con 80 metros,*



hacia los productos con pocos aditivos y hacia la personalización del consumo. *"El cliente busca productos para unas determinadas condiciones físicas y psíquicas muy concretas. Esto también mueve a la industria: ya no vale un multivitamínico cualquiera. Ahora se elige: para mujeres de menos de 30, para mayores de 40, para la menopausia, para preparar exámenes, para actividades deportivas..."*. La personalización, por tanto, no se ciñe a la atención, sino que es una demanda y al mismo tiempo una oferta de los fabricantes, configurándose así como tendencia al alza.

El establecimiento cuenta también con servicio de Nutricionista, un área de prevención de la osteoporosis, y presta especial atención a otra línea en auge en estos momentos, como son los productos específicos para mascotas y especialidades veterinarias, en un contexto de aumento de la preocupación y los cuidados de los animales de compañía.

Dentro del campo de la ortopedia, que es uno de los protagonistas de la cartera de servicios del establecimiento, se trabaja en el área de las plantillas a medida, de las prótesis de mama, ayudas técnicas a la movilidad y venta y alquiler de material de material, además de cobertura de recetas ortoprotésicas.

### Atención Personalizada

La atención personalizada a cada paciente es fundamental, una de las máximas a seguir estrechamente en la farmacia Llombai, donde se entiende que el cultivo de un clima de entendimiento y conocimiento con el cliente no

solamente garantiza un mejor servicio, sino que a la larga florece en fidelidad.

Además de los pacientes polimedcados, hacia quienes la Farmacia Ortopedia Llombai dedica con especial importancia el seguimiento farmacológico, hoy en día nos encontramos ante un nuevo tipo de cliente. *"Es un usuario más informado, con acceso rápido a información (generalmente no contrastada), preocupado por su salud y con motivación para adquirir hábitos de vida saludables"*, explica la titular, que añade que este tipo de cliente generalmente, se corresponde con una población que trabaja y accede a la botica como primer eslabón de la cadena sanitaria en busca de soluciones rápidas. *"Es quizá este sector de población el que más servicios reclama y el que hace que la farmacia evolucione hacia un concepto de atención más global, ya que valoran más la educación sanitaria y la indicación farmacéutica"*, considera.

Este nuevo modelo tiene recompensa, ya que el paciente está dispuesto a pagar por los servicios, siempre y cuando se presten con la profesionalidad debida. *"Todas las actividades ejercidas dentro del ámbito de la atención farmacéutica personalizada y que sitúan al paciente en el centro de toda acción, a mi entender, son las que más fidelizan a los clientes. Esto también requiere una formación constante para actualizar conocimientos por parte del farmacéutico"*, concluye.

Pero no es este el único factor que influye a la hora de atraer y fidelizar a los usuarios. Junto con él, la capacidad de adaptar y ofrecer un surtido de productos acertado, y de saber cómo

**"HAY UN NUEVO TIPO DE USUARIO, MÁS INFORMADO, CON ACCESO RÁPIDO A INFORMACIÓN, AUNQUE GENERALMENTE GENERALMENTE NO CONTRASTADA"**

confianza. El catálogo que ofrecen es ya de por sí amplio, pero este mismo año tienen pensado incrementarlo con nuevas prestaciones. De momento, en el ámbito farmacéutico se destaca, por ejemplo, la realización de diagnóstico digital de la piel o la dermocosmética personalizada, un área que va adquiriendo cada día mayor demanda entre una clientela preocupada por el cuidado de su apariencia física desde una perspectiva de salud.

Actualmente, los medicamentos suponen un 60 por ciento del total de la facturación del establecimiento. *"La dermofarmacia está en auge, sobre todo la dermocosmética masculina, al igual que los productos relacionados con la práctica deportiva"*, reflexiona Beatriz Beltrán, quien considera que hay una tendencia creciente





**“EL FARMACÉUTICO VA A TENER CADA VEZ UN PAPEL MÁS RELEVANTE COMO PROMOTOR DE LA SALUD Y COMO COLABORADOR CON TODOS LOS AGENTES SANITARIOS”**

mostrarlo en una exposición que aporte valor. Beatriz Beltrán va más allá y opina que *“es vital lo que el cliente percibe nada más entra en el local: orden, limpieza, olor, profesionalidad... son factores que tienen que tenerse muy en cuenta”*. No se trata, pues, meramente de vender productos, sino de transmitir un conjunto de ideas y valores que, juntos, construyen un modelo concreto de farmacia para el presente y el futuro.

Y es que estamos en un momento de cambio, en el que toca posicionarse y apostar por una de las fórmulas posibles. Un momento en el que las principales organizaciones internacionales, como la Organización Mundial de la Salud, reconocen la automedicación responsable como una práctica recomendada.

Esta perspectiva otorga un papel protagonista tanto al paciente como al farmacéutico. Al primero, porque cada vez se implica de manera más directa y consciente en el autocuidado de su propia salud y con la adquisición de hábitos de vida saludables. Y al profesional, porque pasa a ser la principal referencia de un sistema en tránsito. *“Ante esta realidad, bajo mi punto de vista, el farmacéutico va a tener cada vez un papel más relevante a nivel de indicación farmacéutica, como promotor de la salud y como colaborador con todos los agentes sanitarios”*, remacha Beatriz Beltrán. +



**PEQUEÑAS AVENTURAS  
GRANDES  
RECURSOS**

Explorar nuevos mundos, alcanzar metas fantásticas y un montón de nuevas experiencias. Batir todas las marcas con la imaginación como terreno de juego.

Ser niño es la mayor aventura. La tranquilidad de tenerte cerca lo hace mucho más fácil.

**Mercromina® film**  
Merbromina 2g/100ml

**Ante los pequeños percances,  
Mercromina® film**

**ANTISÉPTICO  
DERMATOLÓGICO**

Desinfecta pequeñas heridas, rozaduras, quemaduras leves y grietas.



**LAINCO, S.A.**

Avda. Bizet, 8-12 · 08191 RUBÍ (Barcelona)

Lea las instrucciones de este medicamento y consulte al farmacéutico.

