

“Queríamos robotizar la farmacia porque entendíamos que es el futuro: disminuir errores, dedicar más tiempo al cliente, mejorar la calidad”



LA FARMACIA MIRALLES EN ASTILLERO (CANTABRIA) PASÓ DE TENER UN LOCAL DE 20 M², TECHOS BAJOS Y DIFÍCIL ACCESIBILIDAD A UNO DE 200 M² ABIERTO Y LUMINOSO, ROBOTIZADO, QUE LES PERMITIÓ SACAR A LA LUZ LA ANTIGUA FARMACIA CAGIGAL DE VILLAVERDE DE PONTONES, DEL SIGLO XIX.



Fue en el año 2014 cuando buscaron y encontraron la posibilidad de unir el local en el que estaban con el contiguo, tal y como nos cuenta el farmacéutico **Jaime Rodríguez Miralles**, quien regenta la botica con su mujer, Juana Asfour Diego. *“La farmacia antigua contiene una interesante colección de utensilios de la época, como balanzas de precisión, granatarios, morteros, orzas, filtros, aparatos para elaboración de jarabes, píldoras, grageas y pomadas, albarellos, primeros específicos que se pusieron a la venta y otros materiales que se fueron adquiriendo a través de los años por sus sucesores farmacéuticos”.* En su proyecto estaba reflejada la historia, y querían dejar visible la farmacia museo, su pasado, de dónde vienen, y unirlo con el futuro al que se dirigen, *“un espacio adecuado a las necesidades actuales*

y a las nuestras propias, donde se ha estudiado cada detalle por nimio que pudiera resultar. La suma de todos esos detalles es quizá lo que la hace diferente”, sostiene el farmacéutico. Para llevar adelante este proyecto, y finalmente conseguir sus objetivos tal y como los habían imaginado, fueron necesarios dos años de reuniones, donde los farmacéuticos escucharon los consejos de Concep, la empresa

elegida para la reforma, y ellos escucharon las necesidades de los farmacéuticos. *“Aunque hubo discrepancias, al final fuimos fieles a nuestro gusto y nuestros objetivos, y hoy la farmacia es un fiel reflejo nuestro, y el resultado de mucho esfuerzo, ilusión y perseverancia. Elegimos a Concep porque desde el principio nuestra idea era diferenciarnos, no queríamos ser una farmacia más, ni tan siquiera buscábamos una farmacia funcional. Queríamos un lugar diferente, atrayente, y pensamos que Concep se adaptaba mejor a nuestras necesidades. Y no nos equivocamos”.*

**“ELEGIMOS
A CONCEP
PORQUE DESDE
EL PRINCIPIO
NUESTRA IDEA ERA
DIFERENCIARNOS,
NO QUERÍAMOS
SER UNA FARMACIA
MÁS”**

Robotización

Desde el momento en el que los farmacéuticos se plantearon la nueva farmacia, además de resaltar la historia y el pasado de la farmacia y de la profesión, otro de los aspectos que tenían claros y resultaba fundamental era la robotización. En su nueva

farmacia adaptada a las necesidades de hoy en día no podían faltar los claros beneficios que aportaba la automatización en cuanto a tiempo, espacio, gestión y rentabilidad de la propia farmacia.

En palabras de Rodríguez *“el robot fue otro de nuestros imprescindibles en aquel punto de partida, queríamos robotizar la farmacia porque entendíamos que es el futuro, ya que implica*



De izq. a dcha.

disminuir errores de dispensación, poder dedicar más tiempo al cliente, mejorar la calidad en el trabajo de nuestros empleados y facilitar la gestión de la farmacia en cuanto a control de caducidades, stocks o a la hora de localizar productos de baja rotación”.

Para la instalación del robot decidieron contar con DB-Rowa, y se declaran completamente satisfechos tanto con el funcionamiento del robot como del servicio ofrecido por la propia empresa. *“No somos expertos en robotización, pero entendíamos que DB-Rowa era la empresa líder del sector y tenía que ser por algo. Y ahora sabemos por qué lo es”.*

Los sistemas automatizados Rowa son los más implantados en las farmacias españolas, y ese liderazgo proporciona una enorme tranquilidad y seguridad al cliente, junto con el hecho de que también resulta rentable para farmacias pequeñas, dependiendo del potencial de cada farmacia. Es el propio farmacéutico el que decide qué procesos de trabajo debe asumir el sistema Rowa. El grado de automatización de sus sistemas se ajusta de forma personalizada para satisfacer las necesidades del farmacéutico y de la farmacia. En DB-Rowa ofrecen al farmacéutico asesoría integral, y trabajan junto a él para encontrar la solución que mejor se ajusta a sus necesidades.

Farmacia asistencial

Los principales servicios que ofrecen en la actualidad en la Farmacia Miralles son dispensación, formulación magistral, homeopatía, espacio natural, dermocosmética, SPD, toma de tensión arterial, y asistencia a residencias; y en proyecto tienen otros como verificación de parámetros biológicos (colesterol, triglicéridos, creatinina, glucosa), deshabitación tabáquica o consulta saludable.

Desde el punto de vista de Rodríguez, la farmacia asistencial es algo esencial e inherente a la condición de farmacéutico. *“Somos el profesional sanitario más próximo al paciente, el que tiene mayor accesibilidad, y el paciente nos brinda una gran confianza, por ello podemos hacer una gran labor sanitaria. Desde asegurar el suministro de medicamentos a la población en cualquier punto del territorio, ofrecerle la formulación magistral, que permite disponer de tratamientos adaptados a las necesidades del paciente, proporcionar una dispensación activa del medicamento para que el paciente comprenda para qué sirve la medicación y cómo debe to-*



“NO SOMOS EXPERTOS EN ROBOTIZACIÓN, PERO ENTENDÍAMOS QUE DB-ROWA ERA LA EMPRESA LÍDER DEL SECTOR Y TENÍA QUE SER POR ALGO. Y AHORA SABEMOS POR QUÉ LO ES”



“SOMOS LOS ÚNICOS PROFESIONALES SANITARIOS QUE NO COBRAMOS POR NUESTROS CONSEJOS, Y ESTO DEBE SEGUIR SIENDO ASÍ, PARA PERPETUAR ESA ACCESIBILIDAD”

marla, resolver consultas que tenga el paciente, evitando la congestión de los centros de salud, verificar el cumplimiento del tratamiento, y por tanto su éxito, detectar efectos adversos, transmitir a la población hábitos de vida saludables, identificar factores de riesgo cardiovascular para poder derivar al paciente al médico si existe riesgo para la salud, etc.”

De este modo, reivindica que todas estas acciones que el farmacéutico puede y debe desempeñar tienen como resultado pacientes controlados, centros de salud descongestionados y un ahorro al sistema sanitario. *“Somos los únicos profesionales sanitarios que no cobramos por nuestros consejos, y esto debe seguir siendo así, para perpetuar esa accesibilidad al paciente, pero sí es conveniente que las pruebas realizadas que tienen un coste sean remuneradas”.*

Nuevos campos

En la Farmacia Miralles los productos que más se consumen, además de los éticos, son productos de dermocosmética, espacio natural y cuidado dental. En los últimos años han introducido o incrementado categorías como ortopedia, espacio natural, infantil y algunas líneas nuevas de alta cosmética.

La dermofarmacia es su apuesta más fuerte, como explica el farmacéutico *“es un sector que nos gusta y nos brinda la oportunidad de ver al cliente contento con nuestro consejo dermocosmético, con un producto de calidad, accesible a la mayoría de la población y con re-*



sultados visibles que hacen que el cliente quede satisfecho. Para ello hemos creado un espacio diferenciado en la farmacia, un córner acogedor donde poder atender las necesidades de cada persona con intimidad”.

De cara al futuro, además de la sostenibilidad del sistema, quizás lo que más les preocupa es *“la brutal competencia en precios que suponen las grandes superficies e Internet, fantasmas de sábana blanca que tienen en su poder productos sanitarios sin poseer el verdadero valor del mismo, el consejo farmacéutico”.*+