

“El coste de los servicios da un plus de calidad a ojos del cliente”



LA FARMACIA COSTA MIRALBELL, SITUADA EN EL CENTRO DE BARCELONA, CONJUGA UNA HISTORIA PALPABLE, GRACIAS A SU ESPECTACULAR PORTADA MODERNISTA EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN, CON LA MODERNIDAD DE SU ESPACIO INTERIOR RENOVADO Y UNA CLARA VOCACIÓN ASISTENCIAL.

Se trata de una oficina de farmacia que, aunque se encuentra en el centro de una gran ciudad, puede considerarse una farmacia de barrio, porque a pesar de ser una zona de mucho tránsito (el medio del ensanche barcelonés) y de mucha gente de paso, continúa siendo un barrio donde todos se conocen. Es precisamente por eso por lo que todo el equipo de farmacéuticos intentan crear un ambiente de proximidad y

familiar para cada persona que les visita en su farmacia, en busca de un producto, un consejo o asesoramiento.

Hablamos sobre el presente y el pasado de la farmacia con su titular, **Ernest Costa Miralbell**, quien nos explica la historia de su botica. *“Abrió sus puertas por primera vez en el año 1902, y lo que más impresiona es su fachada modernista, que corresponde a la decoración de la Farmacia Català, de 1925. Nunca había sido reformada hasta que decidí hacerlo, en el año 2011, con la intención de facilitar el trabajo a todos los que formamos parte del equipo de la farmacia, ofrecer un entorno más amable, y para ofrecer más servicios que no eran posibles en el espacio anterior, siempre enfocados en la ayuda al paciente sobre su medicación y en encontrar la mejor solución en cada caso”.* Actualmente su equipo está formado por tres farmacéuticos y

una estudiante de farmacia que les ayuda. La farmacia tiene un horario continuado de 8:30 de la mañana a 21:00 de la noche.

Volcados en los servicios

En opinión del farmacéutico, la potenciación de los servicios en la farmacia es un aspecto indispensable en la farmacia contemporánea, y además opina que los mismos deben ser remunerados por varias razones. *“Cada vez creo más en una farmacia con servicios, y que estos deben ser remunerados ya que los farmacéuticos invertimos en tiempo y material, y por supuesto en formación constante para poder ofrecer ese servicio en unas condiciones óptimas. Además, también opino que el coste de los servicios da un plus de calidad del servicio a ojos del cliente, que quizás de esta manera aprecie aún más su profesionalidad”.* Los principales servicios



el farmacéutico

que ofrecen en la Farmacia Costa Miralbell son el control y análisis de parámetros sanguíneos, como colesterol, triglicéridos, glucosa, etc. además del Servicio Personalizado de Dosificación (SPD), sobre el que consideran que cada vez tiene mayor importancia.

Costa manifiesta al respecto del desarrollo de la farmacia asistencial que, desde su punto de vista, es un camino de futuro, y *“de momento creo que es lo único que nos diferencia claramente de otros sectores. Nuestra formación y actividad enfocada sobre todo en el paciente y en la atención farmacéutica, solucionando problemas o dudas derivadas del medicamento, es hoy por hoy nuestra baza más importante, de la cual hay que sacar todo el partido posible”*.

Además de los servicios, el diversificar la oferta de productos al margen de los medicamentos con receta es otra de las premisas de la profesión hoy en día, y en el caso de la Farmacia Costa Miralbell el segmento que más venden son las especialidades publicitarias, ya sean para resfriados o laxantes. Por otro lado, como nos cuenta el farmacéutico, *“con nuestro grupo de farmacias, ecoceutics, hemos intentado introducir el segmento de fitoterapia en forma de tisana, llamada “Herbetes”, un segmento muy explotado en herbolarios pero poco en farmacias. De este modo intentamos introducir más fitoterapia dentro de nuestra farmacia”*.

Por lo que se refiere a uno de los segmentos que últimamente aporta más crecimiento y posibilidades de negocio a las oficinas de farmacia, la dermofarmacia, Costa afirma que *“al estar al centro de Barcelona, tenemos mucha competencia en esta categoría, pero aun así, representa el 30% de nuestra venta libre. En nuestro caso tenemos la dermofarmacia expuesta en un mismo lineal, pero no atendemos, de momento, en ninguna zona especial esa categoría”*.

Renovarse o morir

Como nos comentaba al principio de la entrevista, en 2011 se decidió a realizar la reforma de la farmacia, de la mano de un estudio de arquitectura de su completa confianza, LOCA Studio. La farmacia necesi-



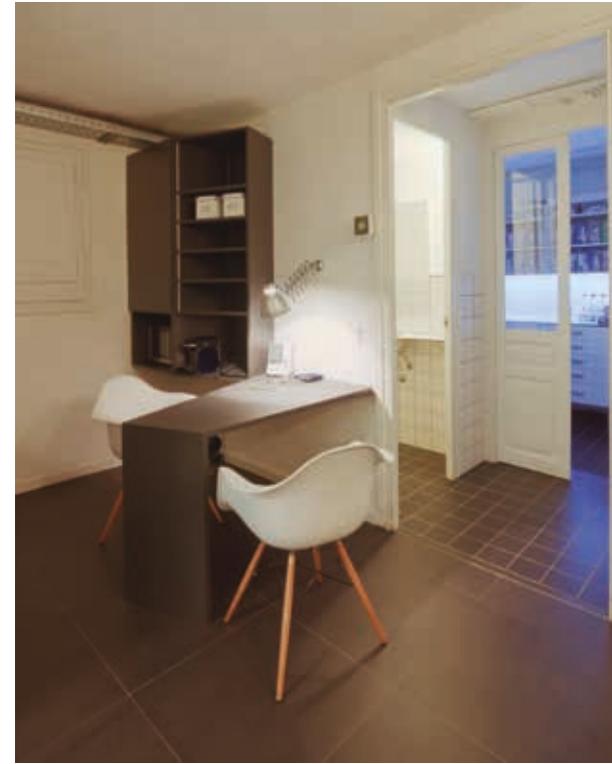
Ernest Costa

“NUESTRA FORMACIÓN Y ACTIVIDAD, ENFOCADA SOBRE TODO EN EL PACIENTE Y EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA, ES HOY POR HOY NUESTRA BAZA MÁS IMPORTANTE”





Arquitectos: Daniel Lorenzo + Carlota Casanova (LoCa Studio) y Pepe Ramos.
Fotógrafo: Albert Marín (GRAPH.cat)



taba, en primer lugar, aumentar su superficie de exhibición, que no era la adecuada para la demanda actual, y además transformar el lugar en un espacio más luminoso. La conservación de los elementos modernistas que unían el pasado y el presente de la botica también resultaba crucial en el abordaje de la reforma.

“Conseguimos alcanzar nuestros objetivos totalmente”, afirma satisfecho, “pasamos de una farmacia antigua, con muebles mal dispuestos, muchos expositores antiguos que utilizaban baldas, poca luz... a la farmacia que tenemos hoy, seguramente diferente a las demás. Renunciamos al color blanco típico, para intentar dar otra impresión a nuestros clientes, a la vez dando importancia y protagonismo a nuestra puerta modernista, ya que sin duda el estilo modernista nos define, modernista y alegre”. Los motivos que le llevaron a afrontar una reforma que, a priori, podría resultar complicada, también son claramente definidos por Costa Miralbell.

“Al final, en el trabajo pasamos la mayor parte del día, y necesitaba sentirme a gusto. Si no nos sentíamos bien en nuestro trabajo, tampoco podíamos transmitir a nuestros clientes y amigos la

alegría y ganas con las que trabajamos ahora. Sólo hay que ver lo bien que estamos trabajando y ayudando a nuestros clientes para saber lo satisfechos que quedamos con la reforma”. El proyecto duplicó el espacio inicial, y dotó a la farmacia de un nuevo laboratorio, oficinas, guardarropa, almacén, baños y recepción. El espacio, los muebles, y la iluminación invitan a los clientes a quedarse; y la diferenciación en el mercado por la calidad del espacio y del servicio ofrecido es una premisa en la Farmacia Costa Miralbell.

**“SÓLO HAY QUE VER
LO BIEN QUE ESTAMOS
TRABAJANDO Y
AYUDANDO A NUESTROS
CLIENTES PARA SABER
LO SATISFECHOS QUE
QUEDAMOS CON LA
REFORMA”**

Finalmente, preguntado sobre los asuntos de actualidad farmacéutica que más le preocupan hoy en día, el farmacéutico no evita referirse al hecho de que los impagos que sufrió la farmacia en Cataluña hace dos o tres años han dejado una huella profunda en los profesionales, a pesar de que la situación hoy en día se ha normalizado. *“Nos dio tantas angustias que aún lo tenemos muy presente. Aparte de esto, nos preocupa la fuga de productos hacia otros canales, sobretudo por la información confusa que se pueden llevar los clientes si no tienen un profesional del sector a quien preguntar”.*+