

“El futuro es la farmacia asistencial”



DESDE QUE HAN REFORMADO, EL PASADO VERANO, LA FARMACIA CRUZ VERA (MADRID) Y HAN INCORPORADO UN ROBOT, LA FORMA EN LA QUE TRABAJAN HA CAMBIADO MUCHO. HAN PASADO DE SER UNA FARMACIA CON MUCHO TRABAJO DE REBOTICA A UNA FARMACIA CON PRÁCTICAMENTE NADA DE TRABAJO EN REBOTICA.

Es una farmacia familiar. Tres generaciones y cada día intentando dar lo mejor y amoldándose a los tiempos que corren. **Arancha e Ignacio Ilarraz**, que previamente habían trabajado en la industria, se hicieron cargo de la Farmacia Cruz Vera (Madrid) en diciembre de 2018. Antes era de su tío, aunque la puso en marcha su abuelo en los años 50.

Trabajan en ella cinco farmacéuticos y dos auxiliares. "Pensábamos que era muy de barrio, muy de la gente de alrededor, pero también nos hemos dado cuenta de que es una farmacia de paso. Estamos entre dos calles que son bastante transitadas, cerca del metro y abrimos 12 horas", cuenta Arancha. Llevaron a cabo una reforma integral en el verano pasado, con la ayuda de Concep by Glintt. "Pilló en medio de toda la vorágine de la pandemia, pero creo que ha sido algo valiente que hemos hecho y algo bueno porque la gente está muy contenta", dice. Es una especie de "podemos seguir adelante y seguir haciendo cosas nuevas".

Arancha describe que la farmacia ha cambiado mucho. Empezó siendo muy pequeña y ahora han cogido el local de al lado. "¿Queríamos con la ampliación? Darle un buen lavado de cara y brindar unos servicios que la gente espera actualmente de una farmacia, no sólo la atención estrecha que teníamos anteriormente", aclara. Por ejemplo, han pasado de tener una máquina en la que la gente se tomaba la tensión ella misma a tomarla de una forma más individualizada, en una sala aparte y con una relación más estrecha con el paciente. Ignacio señala que están muy contentos de cómo ha quedado la farmacia. "Ha sido un cambio brutal. Hemos ganado espacio, por la ampliación y además hemos robotizado todo", con la tecnología de BD Rowa, celebra. Desde finales de septiembre, la han puesto a funcionar "a pleno rendimiento". ¿Notan muchas diferencias? Él contesta que se perciben en el volumen de gente que entra. "Haciendo



Arancha e Ignacio Ilarraz y su equipo

comparativas de cómo está el sector, porque lees que las operaciones caen un 15% a nivel nacional, nosotros nos estamos manteniendo. Nos está yendo mejor y la parafarmacia funciona", comenta. Del robot, precisa que no sólo les supone un mayor rendimiento a nivel de ventas, sino también mejoras de gestión del inventario. "Es que ese es otro mundo", expresa.

Han apostado por uno de un brazo con dos cintas de salida. El local es en forma de U y uno de los cuatro mostradores está unos diez metros adelantado del resto. "Queríamos guardar el espacio inicial de la farmacia para poder fomentar la parafarmacia, con una zona diferenciada de dermo, pero no dejar rota la dispensación en esa parte. Por ello, tenemos la cinta que atraviesa toda la farmacia y que habilita ese puesto", expone. Recuerda que están en un barrio, Vallecas, en el que la dispensación es muy importante. De hecho,

¿Piernas pesadas? ¿Hinchadas? ¿Doloridas?

Venosmil
(hidrosmina)

Descanso
por un tubo

PLAZAS
LIMITADAS

FAES FARMA

FORMACIÓN ONLINE INSUFICIENCIA VENOSA

Atención
farmacéutica en la
**insuficiencia
venosa**

Reservate el día
Día: 5 de mayo
Hora: 14:00h

Doctor Rodrigo Rial

- Especialista en Angiología y Cirugía Vascul.
- Jefe Clínico Cirugía Vascul y Endovascular Hospital Universitario HM Torreldones.
- Presidente del Capítulo Español de Flebología y Linfología de la SEACV.
- Vocal de la Junta Directiva del Capítulo de Cirugía Endovascular de la SEACV.
- Miembro de la Junta Directiva de la Sociedad Española de Angiología y Cirugía Vascul SEACV.
- Experto en Radioprotección de la IAEA.



Para participar, entra en www.lafarmaciahoy.com o pregunta a tu delegado de FAES FARMA.

en la Farmacia Cruz Vera hay muchas veces que en los tickets en los que hay productos de parafarmacia también hay medicamentos de prescripción. Entonces, *"dejar roto un mostrador sólo para dermo o sólo para parafarmacia a corto plazo podría ser negativo"*. Esperan que, a largo plazo, tengan volumen suficiente como para cubrir ese mostrador únicamente con parafarmacia.

Hoy por hoy, la suya es una farmacia mediana. Su objetivo es ser de referencia. *"Captar gente a corto plazo. Lo más importante es que la gente nos conozca y que quiera venir"*, puntualiza Ignacio, que se muestra como un entusiasta de la automatización. Lo que hicieron es que a uno de los laterales del robot le quitaron el tablón que lo cubre y lo dejaron descubierto, pudiendo ver su interior desde una ventana de la calle. *"Cuando pasa por la acera, la gente se queda alucinada porque lo ve funcionar. Hay muchas otras farmacias que están robotizadas, pero no es la norma"*, opina. Valora positivamente no sólo el control de stock y caducidad que les entrega, sino también lo que hace con la información del Data Matrix. *"Es imposible que si alguien me viene con una prescripción electrónica me pueda equivocar, ni de medicamento ni de posología ni darle algo caducado"*, asevera. Subraya que *"la seguridad aumenta drásticamente"*. Del mismo modo, remarca cómo el robot optimiza las caducidades, sacando lo que caduca antes.

La ventaja del robot que cita Arancha es que *"no dejas al paciente solo durante equis minutos que estés buscando la medicación. Ese tiempo lo puedes aprovechar para que el paciente te cuente si tiene algún tipo de problema o preguntarle qué tal le está yendo el tratamiento"*. O sea, es *"aprovechar ese tiempo que tarda el robot en mandarte la medicación para tener un contacto más estrecho con el paciente"*. Optaron por BD Rowa porque les habían hablado muy bien de ellos y por su reconocimiento de marca. Destacan todas las facilidades que les han dado desde esta empresa.

"El proceso para mí ha sido superfácil. A lo mejor, a alguien le cuesta un poco al principio porque estás más acostumbrado a hacerlo de forma manual, pero todos hemos pillado rápido el funcionamiento del robot."



"La farmacia se convierte en un punto de información"

"La farmacia se convierte en un punto de información que se valora mucho más ahora que antes y es raro el día en el que no tengas que estar aconsejando a la gente de la importancia de vacunarse", revela Ignacio Illarraz. Cree que el Gobierno puede gastar mucho dinero en una campaña de promoción de la vacunación contra el Covid-19, pero que *"el trabajo diario de un farmacéutico que explica a la población los riesgos reales que hay y los beneficios que pueda haber, eso no lo paga nada"*.

Según su hermana Arancha Illarraz, *"el problema que hay también es que la gente mayor ve mucho la televisión, entonces se cree todo lo que sale por ella, todas las noticias con titulares en plan catastróficos, como lo que pasó con la vacuna de AstraZeneca"*. La gente acude con miedo a la farmacia y duda si vacunarse. *"Tenemos un papel súper importante, un poco de desmentir esos titulares tan catastrofistas"*, piensa. Lo bueno es que no se queden en el titular y que lean el cuerpo de la noticia. Con el titular, *"uno se puede hacer una montaña de algo que realmente se ha comprobado que no tenía tanta importancia"*. Los farmacéuticos juegan un papel de hacerles ver lo que es el cuerpo de la noticia, no sólo el titular.

¿Cómo gestionan las dudas sobre qué vacuna ponerse y posibles efectos adversos?"Desde mi propia experiencia, siempre hago una comparativa con la medicación que ese paciente se está llevando en ese momento. Nos queremos automedicar constantemente y demandamos medicamentos con efectos adversos bastante graves y en cambio te da miedo vacunarte, utilizar un medicamento cuyos efectos adversos reportados y que aparecen en ficha técnica son dolor de cabeza, fiebre y dolor muscular. Pero eso sí, me duele la muela, dame metamizol. En eso, hay una vara de medir bastante distorsionada", alega Ignacio. Las vacunas contra el Covid-19 son algo nuevo y escuchamos muchas cosas que asustan, pero realmente *"hay pocas cosas más seguras que una vacuna"*. Arancha concluye que *"la población en general sin vacuna ya tiene más riesgo de trombos que con la vacuna"*, en alusión a lo sucedido con la de AstraZeneca.

Te da tiempo a hacer otras cosas. Es súper cómodo", pronuncia ella. Ignacio afirma que, si se preguntara a todos los empleados por la opción de volver atrás y quitar el robot, está convencido de que *"todos ellos dirían que no podrían trabajar sin robot"*. Pensarían: *"Antes tenía que ir a la cajonera, me podía equivocar, tenía que buscarlo cuando no encontraba algo y me decía el inventario que estaba. Me tiraba diez minutos buscando la caja"*. En los meses que llevan con el robot, todos los miembros del equipo, los jóvenes y los no tan jóvenes, lo dominan perfectamente. Ponen en valor el que es bastante sencillo de manejar. *"La forma en la que se trabaja cambia mucho porque pasas de una farmacia con mucho trabajo de rebotica a una farmacia con prácticamente nada de trabajo en rebotica. Y eso implica que estás más visible, que estás más atento a otras cosas que antes, al estar dentro, no eras consciente. Eso para mí es fundamental. Podemos estar cinco personas en la farmacia ahora mismo, que sólo estoy yo en la parte dentro y*

el farmacéutico

una persona cargando el robot, ya está. No hace falta ir adentro para nada", determina Ignacio. Eso, por lo tanto, incluye que se pueden efectuar proyectos como el suyo, en el que tienen destinado un 80% al público y un 20% a rebotica.

¿Cuáles son los servicios que han implementado tras la reforma? Han integrado el sistema personalizado de dosificación (SPD). Arancha insiste en que, en general, llevan un seguimiento más estrecho de los pacientes y que han introducido una parte de dermocosmética muy extensa. Una de las personas del equipo posee un Máster en Dermocosmética.

"Hemos pasado de diez metros cuadrados de atención a 100, con el local de al lado. La forma de trabajar es diferente", añade Ignacio. No están dispensando parafarmacia como antes, sino que ahora tienen "metros y metros de lineales que te ayudan a dar consejos al paciente de una forma más eficaz". No está todo en cajones, sino que prácticamente está todo expuesto.

La idea es incorporar en el SPD parámetros bioquímicos e incluir esas mediciones también en aquellos pacientes que estén dados de alta. No solamente personalizar esa dosificación, emblistar la medicación, sino además ir más allá y hacer seguimiento de analíticas o demás parámetros bioquímicos que puedan ser interesantes. Por otro lado, pretenden ofrecer un servicio personalizado de venta de dermo en función del tipo de piel, qué es lo que el público busca. Su meta es esa, "no hacer una reforma y rentabilizarla aumentando el volumen de

gente que viene o el ticket medio". "Ganamos 100 metros de exposición, 100 metros de espacio, somos la farmacia más grande de toda la zona para poder dar servicios, que es donde pensamos que está el futuro", recalca. Arancha apunta que, aunque no es el momento de hacerlo, tenemos una sala que está dividida por un tabique que se pliega para realizar formaciones con clientes y demostraciones de producto.

Un pilar bastante importante

¿En qué momento se encuentra la farmacia asistencial? Arancha considera que los farmacéuticos son "un pilar bastante importante, por todo lo que ha ocurrido". "La gente, en general, nos ha tenido muy en cuenta. Sí que han valorado todo el trabajo que hemos hecho", reflexiona. Ignacio manifiesta que "el futuro es la farmacia asistencial, que el ciudadano es lo que quiere y demanda y que sólo falta que quien legisla crea en ello". Cualquier paciente que tienen agradece todo lo que desde la farmacia se puede hacer.

Les cuestionamos por el impacto que ha tenido para ellos el Covid-19. "Lo primero, vender mascarillas por un tubo. Me acuerdo del año pasado, cuando empezó todo. Lo de llevar la medicación a la gente a los domicilios, a la gente mayor, eso estaba a la orden del día. Raro era el día en que no había que llevar algo a alguien", sostiene Arancha. La gente les llama en estos momentos más por teléfono para ver lo de la medicación. A lo mejor, se pasa menos la gente mayor y van a la farmacia más los hijos o los cuidadores. +

