“No sabemos priorizar, todo es urgente en la farmacia”

LA COMUNICACIÓN AHORA MISMO LO ES TODO. EL OBJETIVO DE CARMEN FERNÁNDEZ ES QUE LA GENTE SE VUELVA A ENAMORAR DE SU TRABAJO. LA FUNDADORA Y DIRECTORA DE COACH FARMACIA LANZA EN DICIEMBRE UNA EDICIÓN LIMITADA DE ‘AGENDA DE FARMACIA 2022. PARA GESTIONAR EL TIEMPO Y MOTIVARTE’. ADEMÁS, PUBLICA SU SEGUNDO LIBRO, ‘GUÍA PRÁCTICA PARA TRABAJAR EN UNA FARMACIA’.

Carmen Fernández

La farmacia del futuro que visualiza **Carmen Fernández**, *fundadora y directora de Coach Farmacia*, es la que personaliza el consejo y acompaña en la salud de las personas; la que es más humana, cercana y asistencial que nunca. Considera que la pandemia ha pegado un “*empujón*” en esa dirección, en la vuelta al origen de la farmacia. “*Muchas de las cosas que yo decía hace diez años, que sonaban un poco a que no acabamos de verlo, ahora lo estamos viendo. Estamos consiguiéndolo*”, afirma.

Recuerda que los seres humanos, por naturaleza, necesitamos el contacto. En estos momentos, “*los pacientes-clientes son más emocionales que nunca*”. Requieren “*confianza, seguridad*”. Puesto que “*la salud ha pasado a ser una prioridad*”. La farmacia es el lugar más cercano, con más accesibilidad, más fácil de llegar, porque incluso no era fácil acceder a los centros de Salud hasta hace poco por la situación generada por el Covid-19. “*El paciente busca al profesional sanitario, el emocional, la confianza*”, insiste. Tras la pandemia, el farmacéutico se ha convertido en “*un referente*”.

¿La pandemia ha sido como una especie de oportunidad para la farmacia? “*Muchas farmacias estaban en este camino, muchas personas que acuden a mis servicios se encontraban en eso, pero es que la pandemia ha hecho que este proceso se haya acelerado*”, responde Fernández. Lo ha facilitado. Confirma que ha habido un antes y un después, “*para mejor*”. La población ha reconocido a los farmacéuticos. Hay divulgadores que se tienen en cuenta por su trayectoria farmacéutica.

Atemporal

En diciembre lanza una edición limitada de su ‘*Agenda de Farmacia 2022. Para gestionar el tiempo y motivarte*, que se caracteriza por ser atemporal’. “*Lo que nos pasa a la farmacia es que nos come la burocra-*

cia que tenemos que llevar cada día, todo lo que nos requiere el sistema sanitario, que cada día nos pone más peso en gestión. Hay que gestionar una pequeña empresa, tanto las compras como los pedidos. Y eso es atemporal. Eso ha sido así tanto antes como después de la pandemia. Es una agenda pensada para el día a día de la farmacia. Tenemos mil imprevistos", remarca. El delegado que llega, el pedido con el que no se contaba en un momento determinado, muchas tareas en cola y se regresa a casa con sensación de frustración. "*Esto es lo que he tenido en cuenta. Yo antes de estar aquí estuve trabajando en farmacia y ahora tengo la oportunidad cada semana de estar en una y veo eso*", asegura. No se ha visto supeditada por la pandemia.

Ésta es la cuarta edición de su prestigiosa agenda, que nació de su experiencia, de ver las necesidades, del hecho de que "*nadie nos enseña a gestionar el tiempo*". Ofrece sencillos tips para poder hacerlo. Está creada por alguien que sabe qué ocurre en una farmacia. La experiencia le ha enseñado que no se puede dar un buen consejo si no se gestiona el tiempo en el día a día.

Asimismo, en diciembre lanza su segundo libro, '*Guía práctica para trabajar en una farmacia*'. Igualmente es atemporal, pensado para lo que se necesita en la farmacia actual. Es un libro que va directamente a todas las personas que tienen una farmacia o trabajan en una.

Se compran por separado, en la página web de Coach Farmacia (el libro estará disponible en Amazon). "*Tenemos muchas farmacias que ya han practicado y tienen la agenda desde la primera edición. El libro era algo que estaba ahí, que lo tenía pendiente*", explica. Del mismo modo, está pensado para el día a día de la farmacia y es una guía práctica. Más que para empezar a leerlo por el primer capítulo y terminar por el último, es de consulta. Se compone de tres partes. Una que está ideada para alguien que es propietario de una farmacia. Herramientas que le ayuden. Otra para personas que trabajan en una y no son propietarios, tanto farmacéuticos como técnicos. Luego, otra conjunta, tanto para el titular de la farmacia como para el equipo, con ideas prácticas para poner en el mostrador, para implementarlas en el espacio físico de la farmacia. Se puede mirar el índice y buscar con la idea de pensar qué se podría hacer sobre algo concreto, por ejemplo. Es para consultar aspectos que se necesiten.

Le preguntamos por los tip principales para gestionar el tiempo en el día a día y motivar al equipo de la farmacia. "*El principal es que no sabemos priorizar, todo es urgente en la farmacia. Todo lo que llega, tanto el paciente que llega por el mostrador con la receta como el pedido que está llegando en las cajas, como los pedidos de mayoristas. Lo más importante es gestionar nuestro tiempo, ser conscientes de las tareas que tenemos, poner prioridades, saber gestionar dentro de esas prioridades los imprevistos*", reflexiona. Con cuatro sencillos tips, que se pueden poner en práctica, se puede gestionar el tiempo y trabajar.

Fernández matiza que siempre dice que el centro de la farmacia es el paciente. "*Cuando nosotros no gestionamos bien el tiempo, quien sufre nuestra mala gestión del tiempo es la persona que nos encontramos en el mostrador, porque no estamos al 100%, porque tenemos en la cabeza mil cosas pendientes*", delibera. Su agenda está pensada para eso; para que, si se gestiona bien el tiempo detrás del mostrador, el que se vea beneficiado sea el paciente-cliente que entra en la farmacia.

La agenda, con una edición inicial de 500 unidades para España, está dividida en doce meses, empezando en enero y terminando en diciembre. "*Es cierto que, si hablamos de laboratorios, campañas y todo en la farmacia, lo hacemos con otros tiempos. Como está pensada para el día a día de la farmacia, los usuarios cada mes se van a encontrar tips para motivarse, para salir de su zona de confort*", expone. No sólo ayuda a gestionar el tiempo, sino también a motivarse.

Incluye herramientas para una comunicación efectiva en la farmacia, técnicas de venta, liderazgo. "*Mi objetivo es que la gente se vuelva a enamorar de su trabajo, de su día a día y de esa vocación asistencial y sanitaria*", puntualiza. Ella ayuda a potenciar todo eso que ya se tiene. Ahí aparecen el liderazgo y la motivación de forma natural, intrínseca. Es algo que tiene que salir de uno mismo. "*Un coach lo que tiene que hacer es enseñar a las personas a generar todo ese potencial que poseen, que no nos necesiten, pero sí que nosotros las acompañemos en el camino*", define. Acerca de cómo ayudarán tanto el libro como la agenda a los farmacéuticos a mejorar la evolución de sus farmacias, a mejorar sus ventas; Fernández apunta que el resto de las ediciones han ido sumando. Alega que se sabe que algo funciona cuando alguien vuelve para comprarla de nuevo. "*Esto es un poco lo que nos ha pasado con la agenda. Por eso, este año, no podíamos dejar de hacerla, porque nos la están demandando. El libro está pensado de la misma manera para eso. No solamente hablamos del consejo y de esas farmacias asistenciales, sino de cómo mejorar la comunicación. La comunicación ahora mismo lo es todo*", arguye. Lo que servía antes para hacer una recomendación o para dar un consejo, ahora mismo no sirve. El libro está adaptado a eso, a mejorar. Lo que quiere es que los lectores se den cuenta de que tienen todo para tener éxito en la farmacia.

Con la agenda se incluye un descuento del 30 por ciento para hacer el curso online de Coach Farmacia. "*Muchos nos conocen a través de la agenda, de la parte práctica de gestionar el tiempo. Primero gestionamos el tiempo y luego damos el salto al mostrador para dar una mejor atención*", explica Fernández. El curso consta de vídeos y ejercicios prácticos y es accesible a todo el mundo. Lo ha unido a la agenda porque cree que es una oportunidad: "*Si gestionamos el tiempo y hacemos el curso, ya tenemos todo para empezar el Año Nuevo 2022*".

La agenda, sólo en formato papel

La agenda sólo está disponible en formato papel. "*El año pasado tuve muchas peticiones de editarla en formato digital, pero yo soy muy clásica. Además, creo que es más importante el acto físico, que parecerá una tontería, de escribir*", aclara Carmen Fernández. A su parecer, "*lo más bueno de esta agenda es que taches aquello que ya has hecho. Nunca nos da esa satisfacción la digital*". El escribir es trabajar, como hacen en Coach Farmacia, a través de las emociones, de programar la mente con gestos tan simples como ése. Lo cambian todo. "*Si yo estoy muy enfadada o tengo un imprevisto y lo escribo, ya en ese momento es como que lo quito de encima*", expresa. El libro sí que va a estar en formato digital.