

“Tenemos que poner en práctica nuestra preparación y conocimientos para contribuir a la mejora del sistema sanitario”



A PESAR DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA QUE EN GENERAL HAN ATRAVESADO LAS FARMACIAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA DEBIDO A LOS IMPAGOS, EN EL CASO DE ESTA FARMACIA HAN PREFERIDO CANALIZAR SUS ESFUERZOS EN MEJORAR SU ATENCIÓN AL CLIENTE. LA REFORMA, EN VERANO DE 2014, DE LA MANO DE CONCEP., FORMA PARTE DE LA ESTRATEGIA.

En esta farmacia de Valencia capital, situada en el barrio del Campanar, trabajan siete personas, entre técnicos de farmacia y farmacéuticos. En su propósito de abarcar aquellos hábitos sanitarios que puedan incidir en la prevención y mejora de la salud de sus pacientes, tienen implantados servicios como dietética y nutrición, diagnóstico de la piel, test de intolerancia alimentaria, evaluación y control del riesgo cardiovascular, determinación de indicadores bioquímicos, deshabituación tabáquica o análisis capilar, entre otros. En opinión de **José Manuel Sanjosé Muñoz**, titular de la farmacia y coordinador de Futurfarma, los servicios en la oficina de farmacia son una parte fundamental de su labor sanitaria dentro de la sociedad. *“Tenemos que poner en práctica nuestra preparación y conocimientos para contribuir a la mejora del sistema sanitario, aprovechando nuestra proximidad y cercanía. Por supuesto creo que dichos servicios deben ser remunerados, como cualquier otro servicio profesional, y también porque aquello que no se aprecia no se valora, otra discusión sería quién debe abonarlos. Los servicios son el futuro de la farmacia, pero cercano. Es necesario hacer ver a las administraciones que dichos servicios pueden ser muy beneficiosos, para los pacientes y para la sostenibilidad del sistema”*

Exigencia y formación

Sanjosé ha notado que los consumidores cada vez son más exigentes, y por ello los farmacéuticos tienen que estar a la altura y formarse para ofrecer un valor añadido en cada una de las dispensaciones, tanto de medicamentos como de parafarmacia. *“Nuestra fuerza radica en este valor diferencial con respecto al resto de establecimientos, y tenemos que ponerlo en valor”*.

En esta misma dirección apunta Futurfarma, una sociedad de farmacéuticos empeñados en reivindicar su papel sanitario dentro de la sociedad, desde las oficinas de farmacia, mejorando la gestión tanto empresarial como sanitaria. Se consideran un Grupo de Ventas, que aporta a sus asociados las herramientas necesarias para una optimización empresarial de la gestión y mejorar la rentabilidad. *“Por la parte sanitaria hacemos mucho hincapié en la formación, tanto del farmacéutico como de su equipo de trabajo, imprescindible para llevar a cabo todo el proceso. Es igual de importante la vertiente técnica que la comercial/empresarial. El objetivo no es otro que intentar conseguir la excelencia profesional, dentro de nuestro entorno, para que nuestros clientes/pacientes vean reflejadas estas mejoras en el tratamiento hacia ellos y nos valoren como lo que somos, unos profesionales de la salud”*.

La farmacia de Jose Manuel Sanjosé, con el espíritu emprendedor que le caracteriza, también se ha unido a Idonea, con el objetivo de mejorar el diagnóstico de la piel de sus clientes por un lado, y además aumentar las ventas y rentabilidad de la familia de dermocosmética. *“Como ventajas está la fiabilidad del sistema, la personalización del tratamiento, la rapidez de acción, y por último, y no menos importante, que la farmacia adapta todo el proceso a sus necesidades, y no pierde el control sobre la base de datos de sus clientes”*, señala.

Evolución y reformas

En verano del 2014 reformó la farmacia con Concep• para ganar espacio físico, algo necesario para mejorar la exposición y variedad de las familias a trabajar, e implantar una Consulta Saludable, con el objetivo de atender esas necesidades de salud de sus pacientes en un espacio adecuado. *“Los objetivos se van alcanzando, porque vamos mejorando tanto en volumen como en rentabilidad, y también en satisfacción profesional. Mi personal ha ganado espacio de trabajo, que era bastante necesario, y han evolucionado con la nueva distribución de tareas y responsabilidades, para sentirse más realizados y comprometidos. Aunque ya eran un equipo fantástico, ahora sus*



“NUESTRA FUERZA RADICA EN ESTE VALOR DIFERENCIAL CON RESPECTO AL RESTO DE ESTABLECIMIENTOS, Y TENEMOS QUE PONERLO EN VALOR”





opciones son mayores. En lo referente a los clientes, han notado una mayor comodidad, profesionalidad y variedad en cuanto a productos, atención y servicios, los cuales valoran muy positivamente”, afirma satisfecho.

En cuanto a los motivos de elección de Concep, no duda en afirmar que el principal es el conocimiento global que tienen del mundo de la farmacia. Tal y como explica, “yo no buscaba una simple reforma, sino un tratamiento integral de la farmacia, desde un estudio previo de mi entorno, de mis posibilidades de mejora, y de un tratamiento posterior que plasmase lo reflejado en el proyecto inicial. A todo ello han contribuido de manera muy eficaz”.

Su principal motivación y preocupación sobre la profesión en general, es que la farmacia sepa evolucionar con los tiempos, y no se quede atrás en esta carrera. “Tenemos una labor sanitaria y

social, y debemos estar a la altura. Todos debemos subirnos a este tren para dignificar nuestro papel y hacernos imprescindibles en el sistema. Pero para ello debemos evolucionar y cambiar de mentalidad, y por suerte ya hay muchos compañeros empeñados en dicho objetivo”.

Incertidumbre

A la farmacia de José Manuel Sanjosé le ha afectado a nivel económico, como a todos, este período de impagos y de incertidumbres pero decidieron dar al cliente, si cabe, una mejor atención, “porque aunque no cobráramos, nuestro nivel de trabajo era incluso mayor”, aclara. Los efectos de la crisis los han ido paliando gracias a mejorar mucho la gestión interna de la farmacia, optimizando stocks y los pedidos, tanto directos como a distribuidores, y aumentando las ventas y rentabilidad de

“YO NO BUSCABA UNA SIMPLE REFORMA, BUSCABA UN TRATAMIENTO INTEGRAL DE LA FARMACIA, DESDE UN ESTUDIO PREVIO DE MI ENTORNO, DE MIS POSIBILIDADES DE MEJORA, Y DE UN TRATAMIENTO POSTERIOR QUE PLASMASE LO REFLEJADO EN EL PROYECTO INICIAL. A TODO ELLO CONCEP-HA CONTRIBUIDO DE MANERA MUY EFICAZ”



aquellos productos en los que pueden influir desde el mostrador.

Para ello, explica el farmacéutico, “ha sido determinante el hecho de pertenecer a Futurfarma, con su Programa de Gestión, Innofarma, y las formaciones, campañas y protocolos encaminados a promocionar las ventas y el consejo farmacéutico. Por una parte he descubierto una parte empresarial que me apasiona, y de la cual en la carrera no había recibido formación alguna, pero que con los años y mis compañeros de Futurfarma he ido mejorando”. A pesar de este descubrimiento, como motivación central de su oficio de farmacéutico, decide quedarse con la parte “del trato a mis clientes/pacientes que me dan bastantes satisfacciones a nivel personal y profesional”.+