

“Para fidelizar al cliente debemos buscar nuestra exclusividad, ya no somos los simples dispensadores de recetas”



OFRECER A LOS PACIENTES UN ESPACIO ACOGEDOR Y CÁLIDO, PREPARADO PARA DISPENSAR TODO TIPO DE SERVICIOS PROFESIONALES, Y FACILITAR UN TRABAJO SATISFACTORIO AL EQUIPO DE COLABORADORES, FUERON LAS PRIORIDADES QUE GUIARON EL PROYECTO DE REFORMA DE LA FARMACIA SCHMID. FARMACIA ASISTENCIAL EN ESTADO PURO.

La potenciación de servicios profesionales en la farmacia comunitaria es muy positiva, tanto para farmacéuticos como para pacientes, seguramente es el único camino posible, y además es una herramienta que puede aportar exclusividad y diferenciación a la farmacia, desde el punto de vista de **Elisenda Schmid**, farmacéutica titular de la Farmacia Schmid. *“En mi opinión, los servicios en la farmacia son útiles para no saturar los servicios públicos, y evitar la espera al paciente. En la mayoría de los casos, las oficinas de farmacia somos las primeras en recibir a las personas enfermas, y según nuestro criterio valoramos, aconsejamos y derivamos a los pacientes a los centros médicos. Como todo servicio en otros oficios, debería ser remunerado. Es importante que los pacientes valoren nuestra constante formación y nuestro trabajo diario”.*



Elisenda Schmid y su equipo

Servicios

En su farmacia ofrecen todo tipo de servicios al paciente, para cubrir todo tipo de necesidades, como la preparación de SPD's. *“Para nosotros es muy importante que nuestros pacientes se tomen la medicación correctamente, para evitar complicaciones. También estamos en constante colaboración con la sanidad pública. Otro de nuestros servicios es el control del colesterol, azúcar y tensión arterial. Tres parámetros importantes para controlar patologías crónicas con un elevado índice de población que las padece”.* Desde hace unos meses también colaboran en el programa de detección precoz de cáncer de colon y recto, y por supuesto su servicio constante, el consejo farmacéutico tanto a nivel fitoterapéutico como homeopático, medicinal y nutricional. Una implicación real con los resultados en salud de los pacientes. *“Nosotros, como farmacia, tenemos que garantizar a la población el acceso a los medicamentos y productos sanitarios, ayudando a los pacientes en el correcto proceso de uso seguro, efectivo, eficiente y responsable”*, afirma la farmacéutica.

Desde el punto de vista de Schmid, incluir nuevas formas de trabajar, satisfacer las necesidades de los pacientes y potenciar el nuevo rol de las farmacias son los retos a se enfrenta la farmacia

**“ES IMPORTANTE QUE LOS
PACIENTES VALOREN NUESTRA
CONSTANTE FORMACIÓN Y
NUESTRO TRABAJO DIARIO”**



a causa de los últimos acontecimientos en el mercado. *“Los cambios que hemos sufrido en nuestro sector nos han hecho potenciar el servicio, con el objetivo de incrementar el valor de las farmacias para los pacientes. Otro reto es la innovación. Para fidelizar al cliente debemos buscar nuestra exclusividad, ya no somos los simples dispensadores de recetas, sino que debemos satisfacer las necesidades, cada vez mas exigentes, de nuestro público”.*

Consejo integral

En la Farmacia Schmid les importa la salud de sus pacientes, por eso es muy importante para ellos mejorar su calidad de vida, prevenir enfermedades y obtener los mejores resultados en salud. *“Todo ello lo trabajamos con productos fitoterapéuticos, homeopáticos y nutricionales, que complementamos con la medicación tradicional. Los resultados son muy buenos. De hecho muchas patologías se pueden controlar, en un inicio, con la administración de fitoterapia o con una correcta nutrición”.*

La dermofarmacia en su botica es otro punto importante, como todo lo relacionado con la salud y el bienestar de la persona. Ellos potencian los productos cosméticos naturales, que aportan un confort visible y una aromaterapia notable. *“Nos basamos en un conjunto de factores responsables de la salud de la piel, como tener una buena alimentación, unos cuidados de higiene adecuados y un aporte de hidratación suficiente (para cada edad el adecuado). Y tenemos un espacio donde aconsejar a nuestros clientes sobre todo tipo de consultas”.*

La reforma, realizada por Farmastudio (www.farmastudio.es),

tuvo lugar en marzo de este año, y se realizó en apenas 6 semanas, rápidamente y sin complicaciones. Tal y como nos explica la farmacéutica, *“partiamos de una farmacia pequeña, en un edificio modernista antiguo donde no se podían tirar las paredes para agrandarla. No cabían más de tres personas haciendo cola. Miramos locales por la zona hasta que encontramos uno más grande y cómodo para trabajar, para realizar todos nuestros servicios y potenciar la farmacia asistencial. Actualmente nos situamos en una zona más visible, con afluencia constante de pacientes. Por el tamaño del local, ahora*

“SOMOS UN EQUIPO JOVEN MUY DIVERTIDO, Y CON MUCHAS GANAS DE CAMBIAR EL CONCEPTO CLÁSICO DE FARMACIA”

“sí disponemos de zonas personalizadas, donde el paciente se puede sentir como en casa a la hora de expresar su malestar”.

Transformación

Elisensa tenía claro que sus prioridades eran crear ese espacio cómodo y confidencial para los pacientes, que se sintiesen a gusto en la farmacia, y que a la vez el trabajo diario de todo el equipo fuese más agradable y eficaz. Desde su perspectiva, una reforma puede cambiar la manera de trabajar de un boticario y todo su equipo, ya que es importante la comodidad y los servicios que se tengan en un puesto de trabajo. Para atender a las necesidades de todos, hicieron participar al equipo en decisiones del proyecto.

LA REFORMA DE LA FARMACIA LA REALIZÓ FARMASTUDIO Y LA FARMACÉUTICA SE MUESTRA MUY SATISFECHA CON EL RESULTADO

Los resultados han sido, en ese sentido, inmejorables. *“Realmente estamos satisfechos con el resultado. Los pacientes se sienten como en casa, y es mucho más fácil hacer las recomendaciones personales. Ahora definiría la farmacia como natural, moderna, cálida, dinámica y juvenil. Somos un equipo joven muy divertido, y con muchas ganas de cambiar el concepto clásico de farmacia”*. También ha notado que acuden más clientes a la farmacia desde las reformas, y sobre todo que ha atraído a un público más joven.

En cuanto a la elección de Farmastudio para reformar la farmacia, Schmid destaca el trato cercano, personalizado e implicado de



Fotografía: Mireia Izquierdo www.miamomentsphoto.com

Tatiana, su propietaria, como aspecto fundamental. *“Convierte los proyectos en suyos, y te aconseja como si fuera su propia farmacia la que fuera a reformar. Pone mucho amor y pasión en su trabajo. Tiene muy buenas ideas, y sabe en cada momento cómo y dónde tienen que ir las cosas. Es una persona cercana y sincera. Mi satisfacción es máxima. Si tuviera que definir el trabajo de Farma Estudio, diría que es serio, creativo, honesto e innovador”*. +