

ELENA MUÑOZ, DIRECTORA COMERCIAL DE CAUDALIE

“El cambio en los próximos años debe hacerse hacia una farmacia en la que primen la calidad y variedad de servicios”



RESPONSABLES DEL LABORATORIO CAUDALIE MANIFIESTAN QUE EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS SE HA VIVIDO UN GRAN CAMBIO EN LAS FARMACIAS, UNOS ESTABLECIMIENTOS QUE HAN BUSCADO SOLUCIONES PARA ADAPTARSE A LAS CIRCUNSTANCIAS ADVERSAS, Y LO HAN HECHO ANALIZANDO QUÉ DEMANDAN LOS PACIENTES.

Además, señalan que hoy en día los farmacéuticos y farmacéuticas se encuentran más formados y cualificados para ofrecer los servicios demandados por sus pacientes. La especialización y el análisis de las necesidades de la población les han llevado a ello.

Hablamos con **Elena Muñoz**, directora comercial de Caudalie, sobre esta evolución de la farmacia en la última década. “Se han profesionalizado en las áreas que han encontrado interesantes y con las que alcanzan márgenes perdidos con el medicamento, tales como la cosmética, nutrición o ayudas técnicas. Los farmacéuticos son más analíticos, pero no han olvidado la parte humana”. En cuanto a las herramientas que les pueden servir en esta ardua tarea de adaptarse a los cambios y necesidades sociales, Muñoz manifiesta que los profesionales “cuentan con multitud de herramientas, dependiendo de las áreas que quieran implementar, desde cursos de gestión hasta cursos muy avanzados de dermocosmética, la información y la formación están al alcance de cualquier farmacéutico que quiera redirigir su farmacia y transformarla en un referente en salud. Tan solo deben analizar su entorno y buscar las herramientas necesarias para acometer los cambios que deseen”.

años debe hacerse hacia una farmacia en la que primen la calidad y variedad de servicios. Hoy en día existe un solo paciente/cliente, el omnicanal, el que tiene acceso a cualquier producto en múltiples canales. Es una persona que va a elegir por el servicio, el trato, en definitiva por cómo me he sentido al realizar una visita a esta farmacia concreta. Debemos evaluar la satisfacción de esa persona sin la menor duda”.

Este camino marcado, que promueven desde las diferentes entidades colegiales y profesionales, y desde cada evento o congreso que se celebra en el sector, es el de la farmacia asistencial, colocando al paciente en el centro, solventado sus problemas con la medicación y sus necesidades, y aportando ahorros demostrables al sistema sanitario. En ese sentido, Muñoz afirma que “queda mucho camino por recorrer, pero en estos últimos años percibo un cambio generacional que facilita, gracias a la bendita juventud, ese salto a la farmacia asistencial”.

Los cambios siempre plantean dificultades, y más cuando han de producirse a nivel colectivo, y el caso de los profesionales farmacéuticos, desde el punto de vista de Muñoz, “uno de los retos es no perder la esencia de “la farmacia” pero haciendo de ella un espacio actual, dinámico, en el que apetezca estar. Recordamos que es el experto en salud más cercano al paciente y esto es un gran valor añadido”. Valor añadido que le lleva a definir a la farmacia, de manera personal, como “ese espacio de confianza en el que muchas veces puedo hablar de temas delicados, y en los que me siento comprendida y apoyada”+.

26 Diferenciación

En este proceso de actualización de la farmacia, todavía queda mucho camino por recorrer, aunque los farmacéuticos ya saben cuál es la dirección que deben seguir en esta nueva transformación de un ejercicio que lleva cerca de la población desde siempre. “Claramente, el cambio en los próximos