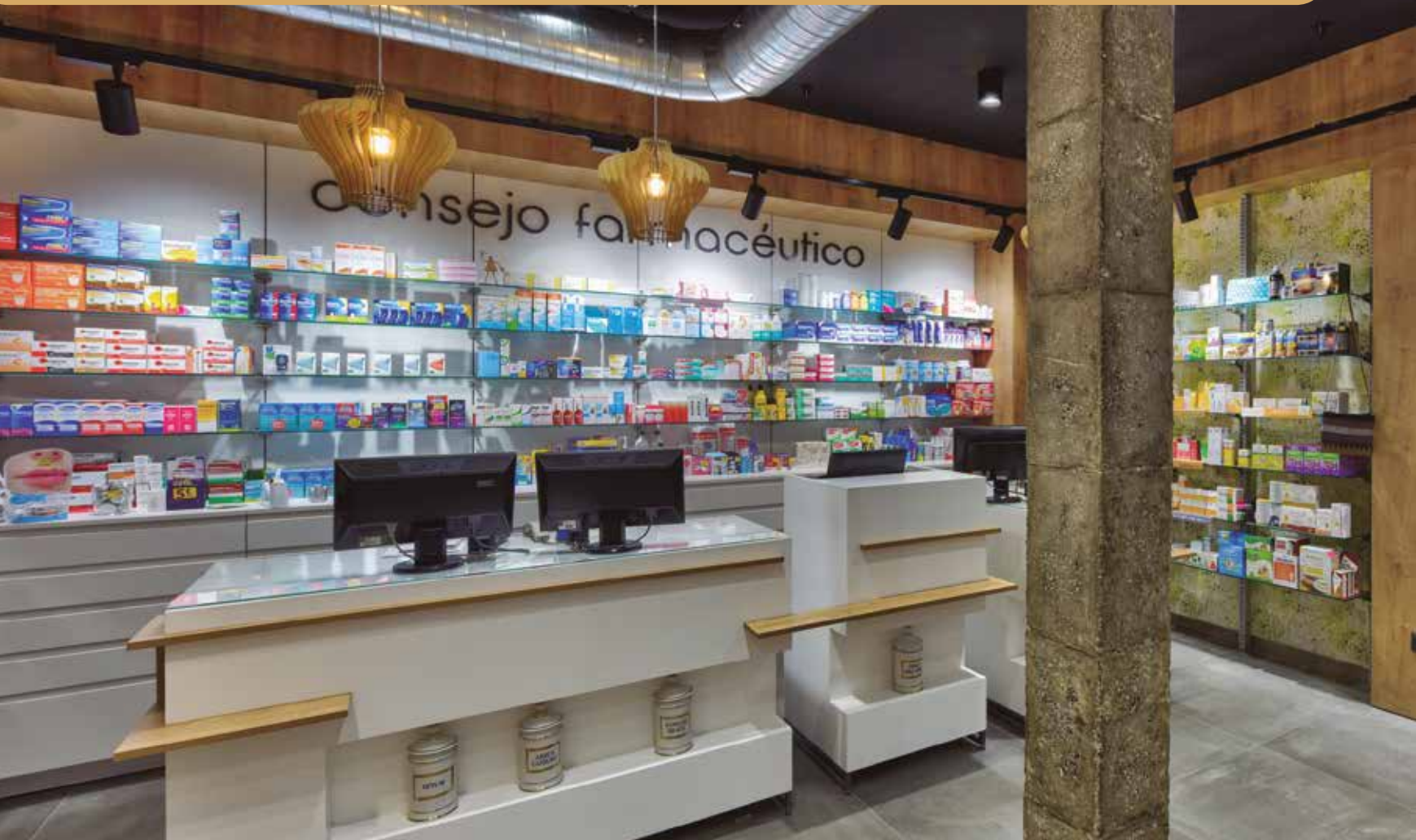


“Tienes que quitarte tu bata de conformismo profesional, buscar la chaqueta de empresario, y echar números”



LA FARMACIA DE MANUEL HERNÁNDEZ, EN MÁLAGA, ES UNA FARMACIA DIFERENTE CON UNA MENTALIDAD DIFERENTE, CON UN PROYECTO AMBICIOSO, IMPULSADO POR SU RECIENTE REFORMA, MODERNO, DENTRO DE UN BARRIO CLÁSICO EN COSTUMBRES Y HÁBITOS.

Esta botica situada en el popular barrio de El Palo fue inaugurada hace unos 50 años por la madre del actual farmacéutico titular, **Manuel Hernández**, que la dirige desde hace seis. Como él mismo explica, “no somos una farmacia de tránsito, ni favorecida estratégicamente, respecto a las farmacias de alrededor, pero desde la humildad y limitaciones estratégicas, buscamos sin prisas y sin exasperación, la excelencia”.

De ideas claras, y con una vocación profesional que pasa por potenciar cada vez más la vertiente asistencial, Hernández afirma que “mi proyecto de farmacia, tras su reforma, y uno de los motivos fundamentales de su ejecución, era desarrollar el espacio básico para la implantación de servicios, porque creo

que es donde podemos marcar la diferencia. En cuanto a la remuneración de los mismos, cualquier servicio requiere de una formación especializada, atención personalizada al cliente, y por lo tanto tiempo, ¿quién no cobraría por su tiempo y el desarrollo de su formación? Y más en este caso que hablamos de salud, con la responsabilidad que ello conlleva”.

Partían de una farmacia típica de barrio de pensionistas, donde el 75% del consumo era de la Seguridad Social y la parafarmacia no se vendía, sino que se dispensaba, a petición del cliente. “Nos valía con eso y hacerlo con cariño. Y quizá fue ese nuestro mayor pecado, el conformismo de que todo nos venía bien dado. Los problemas vinieron cuando la facturación de recetas de mis clientes, envejecidos, se vio ampliamente reducida, por los distintos cam-

bios introducido por la Junta para disminuir el gasto y adquirir mayor control. Porque los tiempos cambiaron. La Seguridad Social no es la de antes, la competencia ya no es tan leal, y el cliente tiene más donde comparar y seleccionar. Si a eso le sumas la inoportuna crisis, terminas creando un caldo de cultivo que no hay fórmula magistral que lo cure”.

Gestión

El farmacéutico reflexiona sobre la falta de formación sobre gestión y negocio en la profesión, tan importante en estos tiempos. “A los farmacéuticos nos ha costado, de siempre, ver nuestro pequeño centro profesional sanitario como una pequeña empresa. En la facultad nadie nos enseñaba un número, más allá de la contabilidad del número de átomos de carbono.



“UNO DE LOS MOTIVOS FUNDAMENTALES DE LA REFORMA ERA DESARROLLAR EL ESPACIO BÁSICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS”

De manera, que mientras las cosas iban bien solas, para qué preocuparse. Y es cuando tienes que quitarte tu bata de conformismo profesional, buscar la chaqueta de empresario, y echar números contables y cuadros de mandos. Por ello me apunté a un curso de PGF (programa de gestión farmacéutico), donde me hablaban de gestión, rentabilidad, marketing y estrategia, lo que me llevó a realizar un proyecto. Donde la palabra gestión se convirtió en nuestro Vademecum”.

Los servicios que actualmente ofrece su farmacia son los habituales (seguimiento a diabéticos, a hipertensos, con sus controles regulares, farmacovigilancia y consejos dietéticos sanitarios, entre otros), y están desarrollando un ambicioso proyecto sobre cuidados paliativos en pacientes oncológicos.

Su defensa del modelo asistencial de farmacia



“UNA IMAGEN MODERNA, RENOVADA, CON NUEVOS Y MEJORES ESPACIOS DE TRABAJO, SIEMPRE ES UN ESTÍMULO EN EL QUE CREÍA CONVENIENTE INVERTIR”

y de la necesidad de la colaboración entre los distintos profesionales sanitarios es acérrima. *“La farmacia mediterránea no sobrevivirá si no se implanta de manera protocolizada y profesional como una farmacia asistencial. Más allá de dispensar medicamentos, debemos reforzar la adherencia a los tratamientos, hacer seguimiento farmacoterapéutico, mejorar la detección precoz de efectos adversos, buscando mejorar la sostenibilidad del sistema sanitario. Y eso no tendrá éxito sin integrar al farmacéutico en el SNS. Necesitamos de una coordinación real con el médico, centrándonos en las necesidades del paciente y compartiendo el seguimiento de su enfermedad”*

Transformación

La reforma de la farmacia, llevada a cabo por Arquicofarma, finalizó en el mes de julio, y fue la culminación de todo un proyecto que quería cambiar la forma de trabajar, y en el que el farmacéutico tenía muy claras cuáles eran sus prioridades. *“Primero gestionar cada rincón de la farmacia para llenarlo de contenido rentable, categorizándolo, con toda la gestión que conlleva la palabra categorización, desde la compra, marketing y merchandising. Mostrando lo mejor de ellos y haciendo de su exposición una herramienta apetecible de compra. Segundo, crear nuevos espacios de servicios y atención especializada, donde dar más protagonismo al cliente, cercanía y seguimiento. Además de abrir nuestras puertas a nuestros vecinos, mediante talleres y charlas formativas de salud. Y tercero, demostrar a mi equipo que mi intención de dar un giro a la forma de dispensar, pensando en nuestro cliente, pero sin olvidar la empresa, no era solo papeles protocolizados o Excel de cuadros de mandos. Sino que iba en serio, y para ello teníamos que cambiar de imagen, vestuario, logotipo y partir de cero. Una imagen moderna, renovada, con nuevos y mejores*

espacios de trabajo, siempre es un estímulo, en el que creía conveniente invertir, como punto de partida”.

Hernández se puso para ello en manos de Arquicofarma porque le dieron confianza, fueron creíbles y supieron dar vida y realidad a su arriesgada idea de farmacia moderna y diferencial, plasmando todos sus deseos y necesidades. Implicándose desde el primer momento con el proyecto. *“Desde los techos, hasta paredes, pavimentos y mobiliario, seguían una línea marcada con un estilo personal, en búsqueda de dar protagonismo al producto categorizado, facilitando al cliente su selección. También introdujimos, tras el mostrador, un mueble amplio de cajones donde poner los famosos medicamentos seleccionados del SAS, y de máxima rotación. Buscando mayor agilidad y rapidez a la hora de la dispensación, tras la imposibilidad de robotizar la farmacia. Mi satisfacción es plena, me siento orgulloso del trabajo”.*

El farmacéutico solo tiene palabras de elogio para el equipo de Arquicofarma, un gran equipo implicado en el trabajo como si la farmacia fuera suya. Una reforma que ha propiciado un cambio en la dinámica de trabajo, como afirma Hernández. *“Ahora somos un equipo más formado y más implicado con el proyecto, en definitiva es una farmacia categorizada, que busca la selección del producto rentable, que ha roto con el pasado para mirar en el futuro con ilusión y ambición profesional. Mi farmacia ahora es diferente, a la que era y al resto, tiene un estilo industrial, más actual, hay quien entra, y dice que no parece una farmacia, que entran ganas de pedirse un coctel, creo que la gente se siente a gusto en ella, y era de lo que se trataba.”* +

“LA FARMACIA MEDITERRÁNEA NO SOBREVIVIRÁ SI NO SE IMPLANTA DE MANERA PROTOCOLIZADA Y PROFESIONAL COMO UNA FARMACIA ASISTENCIAL”