

“Tenemos una farmacia donde da gusto trabajar, un espacio de salud amable, bonito y único”



LA FARMACIA BEATRIZ DOMÉNECH HA SABIDO TRANSFORMARSE EN UN ESPACIO INTERDISCIPLINAR, DONDE LA BASE ES EL MEDICAMENTO Y LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA, SUMADO A UNA LABOR DE PREVENCIÓN SANITARIA Y ASESORAMIENTO PARA EL AUTOCUIDADO, EN UN ENTORNO DESLUMBRANTE.

Entre las preocupaciones del equipo está seguir formándose permanentemente, estar pendientes de cualquier innovación e intentar dar el mejor servicio profesional. Con la incorporación de los hijos de la farmacéutica, Violeta y Guillermo, han ido ampliando la cartera de servicios, la forma de trabajo, y el equipo en sí.

Para **Beatriz Doménech**, titular de la farmacia, su equipo es uno de los valores más importantes de la botica. *“Somos 7 farmacéuticos, tres de la familia y 4 farmacéuticas más, todas ellas valiosísimas para nosotros: el equipo es la esencia de esta farmacia. Encarna, la más veterana, lleva conmigo más de 20 años. Mis hijos ponen en marcha el dinamismo de la farmacia. Son grandes profesionales, muy enfocados en la atención farmacéutica y el asesoramiento al paciente, sin perder de vista la gestión. Tras ellos llegó Isabella, una gran profesional y persona, Lorena, nuestra “crack” en dermofarmacia, nuestra asesora nutricional, un pilar. La última integración ha sido Ingrid, atenta al trato con el paciente y la dispensación activa, con conocimientos de RRSS, diseño gráfico y dermocosmética”.*

Actualidad

Como farmacéutica implicada la profesión, se muestra preocupada por algunos asuntos de actualidad, especialmente las faltas de medicamentos. *“Creo que existe una gran presión de grandes empresas y también de la industria farmacéutica por el tema de precios, y una guerra encubierta, o no, según se mire,*

con el gobierno regulador, pero al final de esto estamos nosotros, los farmacéuticos, quienes damos la cara en esta situación, y por supuesto el paciente, el que paga las consecuencias de la mala gestión. Tras los meses de impagos de la SS, en los que estuvimos financiando, de nuestros bolsillos, los tratamientos de nuestros pacientes a un coste altísimo, no queda huella social. Seguimos siendo un colectivo bien considerado cada uno en su barrio, pero mal considerado a nivel público y esto nos hace una ser diana fácil, y más en los tiempos que corren. Me preocupa que no se valore nuestro trabajo y que nos sigan tomando como meros cortadores de precintos,

sin tener en cuenta nuestros servicios reales, ni nuestros conocimientos, ni nuestra labor en la salud pública. Me preocupa que hayan liberalizado parte de las farmacias del modelo mediterráneo, y se convierta en un monopolio real de grandes empresas, mermando la calidad de asistencia farmacéutica que hay hoy en día en nuestro país”. En esta línea de pensamiento, y preguntada sobre cuáles son los principales retos que enfrenta la farmacia, desde su punto de vista, afirma que el primero de ellos es dar valor a la profesión, y diversificar servicios sin perder de vista su esencia: la cercanía al paciente y el conocimiento del medicamento.



“EL EQUIPO ES LA ESENCIA DE ESTA FARMACIA”

Equipo Farmacia Beatriz Doménech



Asistencial

La base de la Farmacia Beatriz Doménech sigue siendo el medicamento, y de hecho todo el equipo está formado por farmacéuticos volcados en su vertiente asistencial. Gracias a la robotización de la farmacia, además, han conseguido mejorar mucho su tiempo de atención al paciente.

A la hora de dispensar, distinguen en primer lugar las prescripciones agudas, tal y como describe Doménech, *"tomándonos el tiempo de explicar y aconsejar las medidas necesarias. La comunicación, tanto entre el equipo como con los pacientes, es otro de nuestros pilares, junto con el trabajo protocolarizado. La idea es dar siempre un servicio de la misma calidad, independientemente de quien atienda. Con los tratamientos crónicos es diferente, enfatizas según el paciente, hay personas que necesitan un mayor asesoramiento, hay personas que necesitan que estés atenta para todo, que se lo escribas, que sepas exactamente lo que quieren... Esto es lo bueno de conocer al paciente: das un servicio más personalizado según las necesidades. Y por supuesto, en venta de EFP, o cuando vienen con sintomatología X, haces una valoración de la situación y recomiendas lo que consideras adecuado, o remites al médico en caso necesario"*.

Además del medicamento, se centran mucho en productos para el bienestar y en la dermocosmética. En esta categoría han crecido bastante a lo largo de los últimos años, y tras la reforma, tiene espacio específico de exposición y un mostrador auxiliar donde atienden, tienen muestras, probadores y pueden cerrar ventas en caso necesario.

Reforma

Se realizó el verano pasado, pasando de 60m² a 290m², una transformación total, pero con los mismos valores. Eso les ha llevado a modificar parte del protocolo de trabajo, lo que ha supuesto, y supone, un reto, tanto para los clientes como para todo el equipo, y una satisfacción. *"Tenemos una farmacia donde da gusto trabajar, un espacio de salud amable, bonito y único, esto es un valor. En el tiempo que llevo como titular de la farmacia he hecho tres reformas, pienso que invertir en la empresa y mejorar el espacio, tanto para trabajadores como para clientes, es devolver parte de lo que ellos te dan. Es compromiso. Con la reforma, queríamos ganar calidad de servicio y mejorar el espacio de trabajo y exposición, objetivos ampliamente logrados"*.

Ella define ahora su farmacia como personal, hecha a medida, diferente. Este carácter original se lo atribuye al diseño del arquitecto de Acuatroestudio, que les llevó de la mano a lo largo de todo el proyecto, empezando por estudiar y definir muy a fondo las necesidades de los espacios, en relación a sus necesidades de trabajo, obteniendo así una farmacia práctica, a medida de sus necesidades y con un diseño propio. *"estamos entusiasmados con la farmacia, los diferentes espacios, el mostrador, la zona de pedidos abierta, la iluminación, los techos, el jardín. Partíamos de un lúgubre local de techos bajos y 28 columnas, jamás hubiera podido imaginar que quedara tan bonita"*.



**"ME PREOCUPA QUE HAYAN
LIBERALIZADO PARTE DE LAS FARMACIAS
DEL MODELO MEDITERRÁNEO,
Y SE CONVIERTA EN UN MONOPOLIO
DE GRANDES EMPRESAS"**



Tras el diseño personalizado del espacio, buscaron empresas de mobiliario para materializar esas ideas, “y desde luego Inside ganó con creces tras mucho buscar. Se apuntaron a la aventura, apostaron por nosotros y siguen haciéndolo. Hicieron realidad el mostrador que teníamos diseñado, y lo trajeron de una sola pieza cortando la calle. Con esto te quiero decir que no ponen problemas, sino que los solucionan, hacen que todo parezca fácil, cuando no siempre lo es. Trabajaron codo con codo con el resto de profesionales siempre sumando, se nota que tienen una idea global de la farmacia, saben qué necesitas y están atentos al detalle, para que todo salga bien, son buenos profesionales y les gusta lo que hacen, y eso se nota en el resultado. Estamos muy contentos, tanto del trabajo de Joan Albert, de Acuatroestudio, como de la elección de Inside, ambos siguen dándonos un excelente servicio post-venta, y significa que siguen implicados, que está farmacia también es un poco suya”. +

“LA COMUNICACIÓN, TANTO ENTRE EL EQUIPO COMO CON LOS PACIENTES, ES OTRO DE NUESTROS PILARES, JUNTO CON EL TRABAJO PROTOCOLARIZADO”