

“Nuestro principal servicio es la Atención Farmacéutica: conocemos a nuestros pacientes y confían en nosotros”



LA FUNCIONALIDAD Y EL DISEÑO MARCAN UN ESPACIO LLENO DE LUZ Y DE VIDA EN LA FARMACIA BECERRO, EN SALAMANCA. DESDE SU REFORMA EN 2018 SE HAN CONVERTIDO EN UN ESPACIO DE SALUD ACOGEDOR, CÁLIDO Y CÓMODO PARA CLIENTES Y TRABAJADORES.

Partían de una farmacia pequeña en la calle Zamora, en el centro salmantino, pero la necesidad de ampliar el espacio llevó a su titular, **M^a Teresa Becerro**, a trasladarse en 1991. Tal y como nos explica, el proceso de crecimiento fue continuo *“en 2004 hicimos una ampliación de la farmacia, pasando de 80 a 160 metros, y ha sido en el año 2018 cuando le hemos dado un vuelco con una reforma integral y una ampliación hasta casi 200 m. Esta reforma ha sido impulsada por mi hija, que cogerá las riendas de la farmacia en un futuro. En la actualidad somos cuatro farmacéuticas y un técnico”*.

En su farmacia lo más importante es la Atención Farmacéutica, cuidar de sus pacientes y ofrecerles el trato más profesional y cercano posible. Dentro de esta filosofía, intentan dividirse el resto de las tareas: Carmen, técnico, se encarga del control de stock, Virtu lleva todo el tema de formulación magistral y laboratorio, y Lorena se encarga de las redes sociales.

M^a Teresa y su hija, Teresa, se encargan de la gestión de la farmacia.

Servicios

Desde el punto de vista de Becerro, el asunto de actualidad farmacéutica más preocupante es el desabastecimiento de medicamentos, junto a la bajada de precio de los mismos y la venta por Internet. Al respecto, además, afirma que *“uno de los retos a los que se enfrenta la farmacia hoy en día es luchar contra los bajos precios de Internet”*.

Por lo que se refiere a los servicios y la Atención Farmacéutica, uno de los pilares de la Farmacia Becerro, la farmacéutica opina que deberían

ser remunerados, ya que se trata de un servicio que se está prestando a la sociedad, y al menos en su comunidad, no existe ningún convenio de remuneración con las administraciones ni de coordinación entre los diferentes niveles asistenciales, algo que en su opinión *“ofrecería muchas ventajas a los pacientes y al Sistema Sanitario”*.

En su botica, *“nuestro principal servicio es la Atención Farmacéutica: conocemos a nuestros pacientes y ellos confían en nosotros; de este modo se hace más fácil y mucho más eficaz. También tomamos la presión arterial; hacemos análisis de colesterol, glucosa y triglicéridos; ofrecemos los servicios de una nutricionista y*



el farmacéutico

organizamos talleres y charlas sobre distintas materias con ayuda de algunos laboratorios". La dermocosmética es otro de sus puntos fuertes, un área que les encanta y a la que dedican una gran cantidad de espacio de exposición y atención. En esa línea de interés, que además encuentra una buena acogida entre su clientela, ofrecen cada cierto tiempo la posibilidad de hacerse un estudio de la piel y la atención personalizada de una dermoconsejera. Sin embargo, y a pesar de su dedicación, Becerro señala que *"aunque intentamos impulsarla, lamentablemente en la actualidad las farmacias no son el principal punto de venta de este tipo de productos"*.

Reforma

La reforma se realizó en 2018. Partían de una farmacia de barrio, en palabras de la farmacéutica *"de las de toda la vida, con un 30% de espacio dedicado al público, y nos hemos convertido en una farmacia con un gran espacio de venta al público (casi un 80%), muy luminosa y abierta"*. Bajo las premisas de diseñar una marca corporativa, convirtiendo el concepto de farmacia en un lugar sinónimo de bienestar, tranquilidad, seguridad y calidez, con la reforma se buscaba, además de disponer de espacios para atender a los clientes de forma personalizada, según necesidades, favoreciendo esa Atención Farmacéutica y resultando en un aumento de la rentabilidad, y la atracción de nuevos clientes. Becerra define así sus objetivos a la hora de plantearse la reforma de su farmacia. *"Nuestra prioridad a la hora de reformar la farmacia era convertirla en un espacio donde los clientes/pacientes se sintieran cómodos, un espacio destinado a la salud, objetivo que creemos haber conseguido a juzgar por los comentarios que hemos recibido. Creo que ahora podemos definir la farmacia como vanguardista y atemporal al mismo tiempo"*.

En aras de conseguir esos objetivos, los especialistas de InsidePharmacy tuvieron claro cuál era el camino a recorrer y la manera de hacerlo. En primer lugar, dinamizaron la entrada de los clientes con un acceso

amplio que funcionase como una invitación. A continuación, fue una pieza clave el diseño de un mobiliario a medida que aprovechara el espacio al máximo, además de aumentar la capacidad de almacenaje de la farmacia. Se decidió utilizar la madera como material estrella, y como medio para transmitir la personalidad de la Farmacia Becerro: los valores de calidez y cercanía, en un entorno agradable y acogedor. Resultó además un éxito la creación de un espacio infantil, donde los niños pueden entretenerse mientras sus padres son atendidos sin prisas y de manera personalizada; así como la gestión de los espacios diferenciados por gama cromática y por categorías de producto.

InsidePharmacy

Los resultados están a la vista, y sus beneficios son percibidos tanto por pacientes, que encuentran un lugar más cómodo e íntimo donde ser atendidos, como por trabajadores en cuanto a funcionalidad, fruto del trabajo de los profesionales de InsidePharmacy, que la farmacéutica valora del siguiente modo. *"El motivo que hizo que nos decantáramos por Inside fue que nos presentaron un proyecto que nos gustó mucho, por su diseño y funcionalidad. Hemos quedado muy satisfechas. Nos ofrecían un diseño diferente a todo lo que habíamos visto anteriormente, y que nos encantó. También cuentan con unos comerciales cercanos y profesionales"*. Esta suma de talentos ha logrado colmar las expectativas de Becerro en múltiples facetas, no solo aumentando el espacio dedicado a la exposición y creando nuevas zonas, sino generando puntos calientes con la combinación de mobiliario, que además aportan luminosidad a la farmacia. El aumento de la rentabilidad, además de la fidelización de los clientes habituales y la atracción de nuevos clientes ponen la guinda al pastel de este proyecto exquisito para los sentidos. +

"CREO QUE AHORA PODEMOS DEFINIR LA FARMACIA COMO VANGUARDISTA Y ATEMPORAL AL MISMO TIEMPO"

"UNO DE LOS RETOS A LOS QUE SE ENFRENTA LA FARMACIA HOY EN DÍA ES Luchar CONTRA LOS BAJOS PRECIOS DE INTERNET"

