

Sandoz te acompaña como farmacéutico

TRES PROTAGONISTAS NOS HABLAN DE SU CASO DE ÉXITO, DE LOS PUNTOS EN LOS QUE HAN MEJORADO GRACIAS A CONECTAFARM Y RUMBO. MUESTRAN SU SATISFACCIÓN POR HABER DADO UN PASO DELANTE DE LA MANO DE SANDOZ Y RECOMIENDAN VIVIR LA EXPERIENCIA.



Eva Reboll Romero

Sandoz pone al alcance de los farmacéuticos herramientas para que su farmacia siga creciendo. La plataforma Conectafarm ayuda a gestionar el día a día en la farmacia, lo que facilita el consejo farmacéutico más personalizado. Los clientes te verán como un especialista de la salud.

Asimismo, el objetivo del programa RUMBO al paciente es incidir en la formación, para ofrecer una atención individualizada y que se unifiquen los criterios del equipo de la farmacia. La clave está en la formación.

Tres protagonistas nos hablan de su caso de éxito, de los puntos en los que han mejorado gracias a Conectafarm y RUMBO. Muestran su satisfacción por haber dado un paso delante de la mano de Sandoz y recomiendan vivir la experiencia.

Farmacia Romero

A **Eva Reboll Romero**, cotitular de Farmacia Romero, en calle Suecia 69 (Madrid), se le ve satisfecha tras haber implementado hace dos años el programa RUMBO al paciente y hace uno la plataforma Conectafarm, ambos de Sandoz. Confirma que ha mejorado la experiencia global que viven sus pacientes en su farmacia.

De Conectafarm, destaca que les hace bastante más fácil el día a día, porque es una plataforma que proporciona información sobre los medicamentos que tienen en la farmacia y les facilita la gestión de stocks y de los pedidos, además de otros trámites burocráticos. Alaba lo fluida que es. *"Te vienen todos los productos de Sandoz. Sirve para las formaciones. Te recuerda para qué puede emplearse un producto y te ayuda a enfocarlo a distintas patologías o determinadas necesidades de los pacientes"*, aclara.

EVA REBOLL ROMERO: "RUMBO NOS HA UNIDO COMO EQUIPO"

Reboll Romero recomienda RUMBO a sus compañeros farmacéuticos por *"el análisis de la farmacia"* que supone. *"Te dice cómo te ven los pacientes. RUMBO me ha ayudado mucho a enfocar y a aprender cosas. Yo necesito a alguien de fuera que me diga en qué puedo mejorar"*, explica. Puntualiza que se tarda alrededor de un año en completar el programa. En cada letra de RUMBO hay un Webinar, con un vídeo informativo de una media hora de duración, en el que se detalla lo que se va a hacer. *"La primera letra es la experiencia del paciente en el momento en el que llega a la farmacia, qué percepción tiene de ti"*, indica. Para pulsar su impresión, entrevistaron a 150 pacientes. Pudieron conocer así en que flojeaban y en qué eran mejores. *"RUMBO nos enseña a cómo hacer más entretenida la espera, a establecer contacto visual y a dejar claros los tiempos de espera. Un 'enseguida le atendemos, en un minuto estoy con usted' hace que el paciente se sienta más seguro. Es cuestión de crear entretenimientos alrededor, de hacer más confortable la farmacia visualmente"*, dice. A renglón seguido, Reboll Romero añade que han mejorado en todo.

¿En qué sentido ha optimizado el consejo farmacéutico a sus pacientes? Contesta que en atención farmacéutica estaban muy bien valoradas. Su lema es *"formación, formación y formación"*. Defiende que hay que saber para poder aconsejar. *"Nos ha ayudado a unificar criterios. Nos ha ayudado a comunicarnos más entre nosotras y a crear protocolos de*

actuación. Nos ha ayudado a funcionar más como un equipo. Todas de la misma manera. Teníamos todas un buen consejo, pero por separado. Ahora, lo tenemos unido. Somos más equipo. Nos ha unido como equipo", señala. Son cuatro personas trabajando en la farmacia.

Farmacia Bronce

El programa RUMBO al paciente, de Sandoz, es una herramienta de acompañamiento mensual al farmacéutico que proporciona una metodología para desarrollar acciones dirigidas al paciente con el propósito de mejorar el proceso asistencial y la experiencia en la farmacia. **Luis Menéndez Castañedo**, titular de la Farmacia Bronce (Calle Bronce 4, Madrid), está satisfecho de haberlo implementado hace más de dos años.



Sostiene que RUMBO les ha conllevado múltiples ventajas. *"El equipo está mucho más especializado. La atención farmacéutica es mucho mejor con RUMBO. La experiencia de los clientes es muy satisfactoria. Es una acción muy diferencial respecto al resto de las farmacias de la zona"*, resume. Defiende que es una acción diferencial porque, de acuerdo con sus palabras, desarrollan iniciativas que no hacen otras farmacias.

LUIS MENÉNDEZ CASTAÑEDO: "LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA ES MUCHO MEJOR CON RUMBO"

Una de ellas es una cata de drenantes, *"que no es lo más habitual"*. La gente los puede probar y conocer su textura y sabor. Se pone en un sitio muy visible de la farmacia. No hay que olvidar que, en esta época del año, tras los excesos del verano, llama la atención el tema de adelgazar. Tomar un drenante es como preparar el cuerpo para eliminar los excesos. Menéndez Castañedo declara que tiene buena aceptación y que hay gente que repite, *"por lo que el producto le va bien"*.

Reconoce que seguir el programa requiere algo de esfuerzo y mucha formación. Una farmacéutica del equipo (son ocho personas trabajando en la farmacia) es la que se encarga de todo lo que es RUMBO. De los vídeos, de los eventos, de preparar todo. Asegura que merece la pena, que *"el resultado es excelente"*. Matiza, eso sí, que es fácil de implementarlo, porque es un programa intuitivo. A su juicio, *"lo importante es acostumbrarte a los hábitos que adquieres, lo importante es crear el hábito"*.

“Cada vez en las farmacias hay más servicios. En eso, el sector ha evolucionado positivamente. Los servicios fidelizan mucho a la población. Aquí realizamos, por ejemplo, entre otros, SPD (Sistema Personalizado de Dosificación)”, considera. Se encuentran ubicados en un barrio joven, pero muchos clientes tienen padres que viven solos. Les preparan la medicación para una semana. Así, es más difícil que se equivoquen al tomarla y más fácil saber si se la toman o no.

ISABEL DE PAULA: “CONECTAFARM NOS HA AYUDADO A OPTIMIZAR NUESTRO TRABAJO”

Farmacia Plaza Paloma de la Paz

La formación es clave. En los últimos años, los pacientes están más informados sobre los temas vinculados a la salud. Demandan a la farmacia una profesionalidad y un trato personalizado que den respuesta a sus necesidades. **Isabel de Paula**, farmacéutica titular de la farmacia de la Plaza Paloma de la Paz 3 (Madrid), y su equipo, del que forman parte las farmacéuticas adjuntas **Ana Ayala**, **Alicia María Grande**, **Concha Montes de Oca** y **María Luz Gettapietra** y las auxiliares **Eva María Bravo** y **Sara Fernández Caballero**, son conscientes de ello.

Son usuarias de Conectafarm, plataforma de Sandoz que les facilita el tener a su alcance toda la información y herramientas imprescindibles para desarrollar mejor su trabajo y obtener una experiencia de cliente óptima con acceso a formación, tanto sanitaria como de protocolos de actuación. “Nos ha ayudado a optimizar nuestro trabajo, haciendo lo mismo que hacíamos, pero de una forma más unificada y eficaz”, explican.

Señalan que, con proyectos como Rumbo, han trabajado distintos aspectos para conseguir que el paciente sienta en todo momento que cubren y entienden todas sus necesidades, e incluso que se adelantan a ellas. “Trabajamos la llegada del paciente a la farmacia, su trato y atención personalizada y su seguimiento en caso necesario”, indican. Añaden que les proporcionan las directrices y los medios para optimizar su trabajo y lograr una mayor satisfacción de los clientes. Los inicios fueron complicados hasta que consiguieron organizarse en relación con todas las actividades que requiere el proyecto en lo que a encuestas, reuniones e información a los pacientes requiere. ¿En qué sentido ha optimizado el consejo farmacéutico? “Con protocolos unificados para obtener toda la información posible sobre las necesidades del paciente en el momento en el que acude a la farmacia”, responden. Asimismo, “con formación sobre las patologías más demandadas por los pacientes (incontinencia, ojo seco, alergias, menopausia o cansancio, entre otras), incluso antes de acudir a su médico, y los productos con los que pueden resolverlas”. Añaden que especializándose en la detección precoz de patologías que, siendo comunes en la población, no siempre son identificadas por el paciente como tales, como pueden ser la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y el ASMA. +



Equipo Farmacia Plaza Paloma de la Paz