

“Con la bajada de los precios de los medicamentos, es una necesidad potenciar cada vez más la venta libre”



LA FARMACIA ÓPTICA SAN MIGUEL ES UN EJEMPLO DE ESPACIO DE SALUD INTEGRAL TOTALMENTE RENOVADO, CON LA ÚLTIMA TECNOLOGÍA. TODA UNA EXPERIENCIA EN UN AMBIENTE ÚNICO, INNOVADOR Y ACOGEDOR, DONDE SATISFACER LAS NECESIDADES DEL PACIENTE DEL SIGLO XXI.

Esta farmacia familiar de Vejer de la Frontera, en Cádiz, fue fundada en 1978 por el padre de la actual farmacéutica titular, **Teresa Matas Sánchez**, quien hoy en día dirige la farmacia junto a sus dos hermanos. Óptica experta en nutrición y ortopedia, Teresa ha sabido llevar adelante una reforma total e innovadora, un proyecto creativo y completamente optimizado a las necesidades de un negocio como el suyo. Con el objetivo de dar continuidad a la multitud de servicios y especialidades que ofrece la farmacia (tratamientos, óptica, ortopedia, dermoscosmética, gabinete de asesoramiento, certificados médicos y tramitación de permisos...), el objetivo de la titular consistía en remodelar, ampliar y adaptar el espacio para desplegar una oferta farmacéutica multidisciplinar exclusiva en unas instalaciones

optimizadas y originales, diseñadas por un equipo experto de interioristas siguiendo lo último en retail y experiencia de usuario.

Actualidad

Uno de los asuntos que más preocupa hoy en día a Matas es, como a la mayor parte de sus compañeros de profesión, *“las faltas constantes de medicamentos, y los productos retirados por sanidad, que nos obligan a cambiar el envase. Esto confunde mucho a los pacientes, especialmente a los mayores. En mi opinión, el futuro de la farmacia pasa por los Servicios Farmacéuticos Profesionales, nosotros estamos volcados en ellos. Sería importante que estos servicios fuesen remunerados, en nuestra comunidad no sucede, es una pena que tardemos más de 30 minutos en graduar la vista a una persona, y eso no se cobre”*.

Los principales servicios que ofrecen en su farmacia están relacionados con óptica, audioprótesis, nutrición, análisis facial y capilar, formulación magistral, análisis de colesterol y glucemia, toma de tensión... también realizan talleres para futuras mamás, y sobre asuntos de dermocosmética, como limpieza facial o automaquillaje. *“La dermocosmética representa aproximadamente un 10% de nuestra facturación, y tenemos una zona específica para atenderla, con un mostrador independiente para una atención personalizada. Creo que con la*

bajada de los precios de los medicamentos, es una necesidad potenciar cada vez más la venta libre, ofreciendo siempre consejo farmacéutico y escuchando a los pacientes para comprender qué es lo que necesitan”.

Automatización

Una de las claves de la reforma de la Farmacia Óptica San Miguel es su apuesta por la tecnología punta, combinada con un diseño elegante, todo ello orientado a potenciar el bienestar del paciente desde que entra por primera vez a un espacio agradable, diáfano y concebido para recibir la atención personalizada que desea.

El proyecto de automatización ha sido estructurado alrededor del sistema inteligente Speed-Light 1000, un auténtico asistente de recepción, carga, almacenamiento y dispensación, diseñado y fabricado exclusivamente por Tecnyfarma para la gestión de productos farmacéuticos y cosméticos. Se trata de una herramienta de alta tecnología que encaja a la perfección en cualquier oficina y que puede ser instalada en todo tipo de espacios de salud, como en este caso, donde su ubicación está orientada a optimizar la logística y los flujos de los productos más solicitados.

La idea de robotizar, tal y como señala Matas, *“fue para ahorrar tiempo en la dispensación, ya que se nos formaban colas. Es una ventaja tener*



Teresa Matas y el equipo de la Farmacia Óptica San Miguel



“PARA MÍ ERA FUNDAMENTAL TENER ESPACIO EN LOS MOSTRADORES PARA ATENDER DE FORMA INDIVIDUAL, Y QUE LOS PACIENTES TUVIESEN SU PRIVACIDAD”

de salud atractivo y eficiente: oferta accesible y servicio eficaz para disfrutar de la experiencia.

Satisfacción

Otro de los aspectos que más ha gustado a la farmacéutica es la distribución, tal y como manifiesta. *“Todo el mundo nos dice que se muy amplia, y les encanta que haya una ventana entera hacia la calle, libre con plantas y sin muebles, porque entra mucha luz. Quiero destacar el trabajo de las chicas que diseñaron el proyecto, ellas son las artífices del diseño y la distribución, de todo. Tienen un trato personal excelente, y un equipo buenísimo, nos hemos sentido como una familia durante la obra. Estoy enormemente satisfecha con el resultado, siento que mi farmacia es exclusiva, y diferente a todas porque el diseño es personalizado. Además se han encargado de todo lo demás, la imagen corporativa, el diseño del logo, hasta del último detalle”.*

Gracias a un total control en todas las etapas del proceso, la Farmacia Óptica San Miguel no interrumpió su actividad en ningún momento del proyecto: desde el diseño inicial y la solicitud de permisos hasta la inauguración, pasando por la fabricación de mobiliario y sistemas inteligentes, la decoración, iluminación, instalación de equipos y coordinación de recursos a todos los niveles, la calidad y garantía del Servicio 360° son la mejor prueba de confianza que cualquier oficina necesita para llevar a cabo con éxito una propuesta farmacéutica con visión de futuro. +

localizado el medicamento y lo rápido que podemos dispensar. Al ahorrar tiempo en la dispensación y gestión de medicamentos de media y alta rotación se agiliza el trabajo del personal a todos los niveles, ya que ahora se puede operar con mayor libertad de movimientos y sin preocupaciones”. El resultado es un servicio más cercano y efectivo. Ahora, los profesionales tras el mostrador disponen de más tiempo para atender a cada usuario y poder ofrecer así un trato más personal y especializado, que es exactamente lo que busca el paciente.

Atención personalizada

En esta misma línea estaban las prioridades de Teresa Matas cuando se decidió a reformar su farmacia. *“Para mí era fundamental tener espacio en los mostradores para atender de forma individual, y que los pacientes tuviesen su privacidad. También que la farmacia estuviese categorizada en zonas, antes estaba todo mezclado, y yo quería que se vieran los diferentes segmentos de forma clara nada más entrar, y que la farmacia fuera espaciosa y luminosa. Con la reforma he conseguido todos mis objetivos. La farmacia ahora es alegre, el color te relaja, el espacio invita a entrar sólo con pasar a su lado. Lourdes, de Tecnyfarma, supo captar la idea desde el primer momento, yo dije el color que me gustaba y ellas plasmaron mi idea a la perfección”.*

8 Una amplia y luminosa zona para el público da vida al interior de la Farmacia Óptica San Miguel, mientras que los nuevos equipos, mobiliario y decoración aportan al personal las herramientas idóneas para agilizar las ventas y tratar personalmente a cada paciente en un ambiente optimizado y acorde con los requisitos esperados un espacio

