

“Nos diferencia la innovación,
sin perder la identidad de
la farmacia”



LA FARMACIA CAMPOHERMOSO ES UN PERFECTO EJEMPLO DE CÓMO LA APUESTA POR ACTUALIZAR Y MODERNIZAR EL ESPACIO DE TRABAJO, Y TAMBIÉN LA GESTIÓN, LOS PROCEDIMIENTOS Y LAS METODOLOGÍAS, SON UNA RECETA SEGURA PARA EL CRECIMIENTO Y LA RENTABILIDAD.

La que era la farmacia más antigua de la población de Campohermoso, que todos llamaban "la Antigua", sufrió un radical proceso de transformación desde el año 2015, en que fue adquirida por su actual titular, **María del Mar Eisman Moreno**. Tal y como ella misma nos explica, "poco a poco fuimos reformando, y transformando la percepción por parte de los clientes. Cuando adquirí la farmacia, mantuve el personal. Todos estaban dispuestos a continuar, pero en el proceso de transformación y metodología la mayor parte de ellos abandonaron el barco, cada uno de una manera diferente. Actualmente somos un equipo dinámico, compuesto por 5 farmacéuticos, 3 técnicos de farmacia, 3 auxiliares y una jefa de administración".

Actualidad

Entre las principales preocupaciones que señala Eisman, está la bajada de los precios de los medicamentos, con la consiguiente posible bajada de calidad de los medicamentos dispensados. Desde su punto de vista, "la subasta de Andalucía, y las decisiones tomadas sin contar con una viabilidad a largo plazo de financiación del sistema sanitario, hace muy previsible que se nos obligue a las farmacias a que el peso de los medicamentos cada vez sea menor, a pesar de ser nuestra razón de existir". Por eso mismo, las farmacias de hoy en día se ven abocadas cada vez más a ofrecer servicios paralelos, y a buscar la venta de otros productos complementarios a los medicamentos para poder seguir siendo un negocio rentable.



Para la farmacéutica, la competencia cada vez es mayor, y el cambio en el modelo de sociedad hace que la tecnología sea una parte esencial y reconocida por los clientes. "El reto hoy en día es poder ayudar a nuestros clientes, porque la burocracia hace que los farmacéuticos dediquemos más tiempo a otras tareas que son básicas para el correcto funcionamiento de la farmacia".

También se muestra crítica con la implantación del SEVeM, que obligó a las farmacias a realizar una inversión en un corto espacio de

tiempo, y ahora "vemos como la implantación real a pasado de ser urgente a ser irrelevante, ya que la industria no esta obligada a cambiar como nosotros. Tienen unos plazos razonables y mantienen unos periodos de adaptación mas largos y coherentes".

Atención Farmacéutica

La farmacéutica tiene claro que su principal servicio es la atención farmacéutica personalizada de sus clientes, ofreciendo un amplio surtido de productos. "Todos los servicios que



el farmacéutico

ofrecemos buscar siempre complementar la atención sanitaria. Cuando reformé, el primer gran objetivo fue traer una farmacia anclada en el pasado al presente, y generar las bases para que se pudiera adaptar a estos nuevos tiempos sin perder la esencia. Para nosotros la atención farmacéutica es un pilar básico, e incorporamos tecnología, como el robot de Rowa, que nos permite que nuestros empleados dediquen más tiempo a nuestros clientes, y así podemos recomendar o explicar mejor, con ayuda de las pantallas táctiles conectadas al robot, características como la posología o tratamientos e interacciones, ofreciendo la mejor recomendación". Por lo que se refiere a la dermofarmacia, destacan que su prioridad es el tratamiento de problemas dermatológicos, y no tanto la parte de dermocosmética, siendo coherentes con su filosofía de trabajo, que es "dar una atención farmacéutica desde la recomendación de productos adecuados para cada persona, dando soluciones a problemas. La parte estética no es nuestra prioridad a la hora de la recomendación, pero como parte del componente emocional del cliente ayuda a que se sienta mejor. Estamos en la obligación de prever los posibles problemas que le puedan surgir a ese cliente, por ejemplo un paciente diabético sabemos que tiene normalmente los pies secos, y para ello tenemos cremas específicas para el pie diabético y se las recomendamos, antes de que llegue el problema de sequedad y posible ulceración".

Reforma

Antes de emprender la reforma hicieron un estudio de mercado para saber cuáles eran sus clientes potenciales, qué demandaban y cuáles eran las posibles líneas de trabajo. A partir de los resultados, tomaron decisiones sobre cuánto tenían que invertir y en qué invertir. La farmacéutica nos explica que "una de las primeras decisiones fue robotizar la farmacia para poder controlar mejor los stocks y caducidades de la misma. La segunda, una redistribución de los espacios, dejando paso a cualquier parte de la farmacia de carros de bebés gemelares. La tercera, una mejor organización del trabajo, para poder crecer con garantías y sin perder el control. Después de dos años tras la reforma se ha confirmado que las líneas de trabajo desarrolladas fueron acertadas, porque hemos superado en cuatro años el crecimiento que nos habíamos planteado en cinco años. Ahora nuestro reto es mejorar más aún, si cabe, y seguir cada día mejorando para obtener el reconocimiento de nuestros clientes,

ayudándonos y convirtiéndonos en su farmacia de referencia en la zona". Hoy en día la Farmacia Campohermoso es una farmacia dinámica, actual, en la que la tecnología está implementada al servicio de la farmacia, con grandes espacios y personal altamente cualificado que trabaja en equipo. "Nos diferencia la innovación, sin perder la identidad de la farmacia", afirma orgullosa la farmacéutica. La farmacia tiene un total de 440 m², con 170 m² de exposición al público donde se pueden ver, tocar y coger los productos de parafarmacia. A través de las pantallas pueden verse los medicamentos publicitarios.

Automatizados

La farmacia está altamente automatizada en muchos aspectos de su gestión y funcionamiento, como por ejemplo en la recepción de productos, para la que cuentan con un Prolog que reconoce tanto los productos como su fecha de caducidad, antes de incorporarlos al robot. "Contamos con 6 pantallas táctiles situadas detrás de los mostradores de venta y conectadas al robot, desde las que podemos bajar productos del robot o mostrar la diversidad de productos que podemos ofrecer para un mismo fin. También están automatizadas cosas más básicas como el control de la temperatura de todas las salas del edificio por domótica, las luces, persianas, etc. La farmacia esta preparada para una eventual pérdida de corriente, con un generador que arranca automáticamente a los 2 segundos de irse la luz, y que puede estar funcionando 2 días sin parar manteniendo todas las instalaciones en funcionamiento".

Para la reforma, eligieron a los profesionales de BD Rowa, por unos motivos que la farmacéutica define claramente. En primer lugar, el servicio técnico cercano, a menos de dos horas para un eventual problema. El segundo motivo fue la fiabilidad de un producto con tecnología alemana. Y el tercer aspecto fueron los accesorios que se le podían incorporar, "y que en aquel momento eran novedad, como las pantallas Vmotion que sus competidores ni siquiera contemplaban la posibilidad de poner e integrarlas con el robot. Estamos satisfechos con el servicio, somos unos clientes exigentes, ya que nos gusta dar el mejor servicio a nuestros clientes, y BD Rowa ha estado a la altura de nuestras expectativas, podemos decir que están a la vanguardia de la automatización, que es una inversión importante y en el proceso se necesita a gente profesional que BD Rowa integra perfectamente en sus departamentos". +



**"VEMOS COMO LA
IMPLANTACIÓN REAL DEL
SEVEM HA PASADO DE SER
URGENTE A SER IRRELEVANTE"**